

**OPTIMALISASI KINERJA BAZNAS KOTA BANDAR
LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN ZAKAT, INFAQ DAN
SEDEKAH**

(Skripsi)

Oleh

**Vika Mesti Andriana
2016041062**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**OPTIMALISASI KINERJA BAZNAS KOTA BANDAR LAMPUNG
DALAM MENINGKATKAN ZAKAT, INFAQ, DAN SEDEKAH**

Oleh

Vika Mesti Andriana

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2025

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*

Judul Skripsi

: **Optimalisasi Kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Zakat, Infaq, dan Sedekah**

Nama Mahasiswa

: ***Vika Mesti Andriana***

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2016041062**

Program Studi

: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. **Komisi Pembimbing**

Dr. Ani Agus Puspawati, S. AP., M. A.P.

NIP. 198308152010122002

Meiliyana, S. IP., M. A.

NIP. 197405202001122002

2. **Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

Dr. Susana Indriyati, S. IP., M. Si.

NIP. 197009142006042001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua

: Dr. Ani Agus Puspawati, S. AP., M. AP.

Sekretaris

: Meiliyana, S. IP., M. A.

Penguji

: Dr. Rahayu Sulistiowati, S. Sos., M. Si.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S. Sos., M. Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 18 Desember 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 18 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,



Vika Mesti Andriana
NPM. 2016041062

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Vika Mesti Andriana, lahir pada tanggal 14 Maret 2002 di Margomulyo, Pesawaran, Lampung. Penulis merupakan anak terakhir dari dua bersaudara. Putri dari Bapak Mardianto dan Ibu Yanti Rosmala. Memiliki seorang kakak perempuan yang bernama Vivi Monica Sari.

Penulis memulai pendidikan dasar di TK 17. Margomulyo Pada tahun 2007 Dan lulus pada tahun 2008. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan di SD Negeri 2 Margomulyo pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMP Yadika Natar tahun 2014 dan lulus di tahun 2017. Penulis melanjutkan pendidikan di SMA Yadika Natar pada tahun 2017 dan lulus di tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis diterima sebagai mahasiswa di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN (Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri).

Pada jenjang perguruan tinggi penulis tergabung dalam organisasi kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) dan menjadi anggota bidang HUBLU (Hubungan Luar). Penulis juga melaksanakan kegiatan KKN (Kuliah Kerja Nyata) di Desa Sedampah Indah, Kecamatan Balik Bukit, Kabupaten Lampung Barat, Lampung pada bulan Januari sampai dengan Februari tahun 2023. Selain itu, penulis juga mengikuti kegiatan MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) di BAZNAS Kota Bandar Lampung pada bulan Februari-Agustus tahun 2023.

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah 5:6)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah 2:286)

“Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan”

(Nadin Amizah)

“Melewati rasa malas adalah langkah pertama menuju versi terbaik diri”

(Vika Mesti Andriana)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan rasa bangga dan bahagia ku persembahkan karya tulis ini untuk:

Bapak dan Ibu Tercinta

Terimakasih atas kasih sayang yang diberikan, selalu mendukung dan mendoakan disetiap langkahku, selalu berusaha memberikan yang terbaik dan selalu berada disampingku dalam suka maupun duka. Semoga Allah SWT selalu mengiringi setiap langkah, doa dan usaha kalian.

Kakakku Tercinta

Terimakasih telah menjadi kakak, teman, sahabat dalam hidupku. Yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam setiap proses yang kulakukan. Semoga apa yang menjadi cita-citamu dapat tercapai dan selalu diberkahi Allah SWT.

Keluarga Besar dan Orang Terdekatku

Terimakasih kepada keluarga besarku dan orang terdekatku atas dukungan, doa yang diberikan kepada penulis.

Seluruh Dosen dan Civitas Akademik

Terimakasih penulis ucapkan atas pengetahuan, pengalaman, dukungan dan doa yang diberikan.

Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas berkat, rahmat dan karunianya, yang telah memberikan seluruh upaya dan kekuatan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Optimalisasi Kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan zakat, Infaq, Dan sedekah”**. Dengan penuh rasa syukur penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang selalu senantiasa mengiringi langkah dan masa depan penulis yang penuh harapan.
2. Terisitimewa kedua orang tuaku tercinta, Bapak Mardianto dan Ibu Yanti Rosmala. Walaupun beliau tidak bisa merasakan bangku perkuliahan, namun beliau dapat mendidik, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis. Terimakasih sebesar-besarnya atas segala yang diberikan untuk penulis hingga sampai di titik ini. Terimakasih kuucapkan atas semangat, dukungan dan doa yang senantiasa dilangitkan. Terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang sangat keras kepala. Kepersembahkan kelulusan ini sebagai hadiah kecil dariku untuk kalian. Semoga kelulusan ini menjadi bagian dari salah satu kebahagiaan kalian.
3. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S. IP., M. Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

5. Ibu Dewie Bumi Atika. S.IP., M.SI., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S. AP., M.AP., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan penulis dukungan, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas ilmu, waktu, dan tenaga yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Ibu Meiliyana, S. IP., M.A., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. terimakasih penulis ucapkan atas ilmu, waktu, tenaga yang diberikan sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
8. Ibu Dr. Rahayu Sulistiowati, S. Sos., M. Si., selaku dosen penguji. Terimakasih atas kritik, saran dan masukan yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat mengembangkan skripsi ini menjadi lebih baik.
9. Ibu Vina Karmilasari, S. Pd., M. Si., selaku dosen pembimbing akademik, terimakasih atas aeahan, nasihat, dan bimbingan yang diberikan dengan penuh kesabaran sehingga dapat menjadi penutan bagi penulis.
10. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terimakasih atas ilmu yang diperoleh penulis selama proses perkuliahan.
11. Seluruh staff dan civitas akademika Jurusan Ilmu Admistrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang banyak membantu penulis dalam kelancaran skripsi ini.
12. Seluruh informan penelitian, Bapak Doni Peryanto, S. PI., Bapak Abdul Azis serta para muzzaki BAZNAS Kota Bandar Lampung atas ilmu dan waktu yang diberikan sehingga membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian.
13. Ketua BAZNAS Kota Bandar Lampung Bapak Ismail Saleh, S. Hi., para pimpinan BAZNAS Kota Bandar Lampung, Mbak Indah Harum Rezeki, S.H., M.H., Mbak Nia Daniati, S.Kom., Bapak Rizki Fitriansyah, S.E. M.E., Ibu Nurma Yulia, S.Pd. I. terimakasih atas ilmu, motivasi, arahan dan masukan serta pengalaman berharga kepada penulis selama masa magang.

14. Kakakku tercinta Vivi Monica Sari, S.A.N. yang selalu menjadi salah satu sumber motivasi dan selalu memberi dukungan serta berkontribusi dalam segala hal salah satunya dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Terimakasih sudah menjadi kakak sekaligus teman bercanda, berkeluh kesah dan kakak yang dapat dibanggakan.
15. Keluarga Besar dan orang terdekatku, terimakasih Kepada Keluarga Besarku dan orang-orang terdekatku sahabat, teman yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakanku.
16. Kepada saudara Wahyu Pratama Putra, terimakasih atas doa, dukungan, semangat serta menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini dan terimakasih atas hal baik yang diberikan selama ini.
17. Kepada sahabat-sahabatku tersayang sekaligus partner dalam segala hal Intan Munika sari dan Yunika Istiqomah. Terimakasih telah menjadi sahabat sekaligus partner penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini. terimakasih atas support dan motivasi yang diberikan kepada penulis. Semoga kita semua dapat mewujudkan apa yang kita impikan. Hal baik menyertai kita semua.
18. Terakhir, kuucapkan terimakasih untuk wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi, yaitu sang penulis karya ini Vika Mesti Andriana atas segala kerja keras, semangat, dan sudah berani bertahan sejauh ini dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih atas jiwa dan raga yang tetap kuat dan waras hingga saat ini. Terimakasih sudah bisa melawan rasa malas yang selalu ada dalam diri ini. Mari bekerjasama untuk terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Bandar Lampung, 18 Desember 2025

Penulis,

Vika Mesti Andriana

DAFTAR ISI

Halaman	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1. Secara Teoritis.....	7
2. Secara Praktis.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan tentang Optimalisasi.....	12
2.3 Tinjauan tentang Kinerja Organisasi	12
a. Kinerja Organisasi	12
b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja.....	16
2.4 BAZNAS Kota Bandar Lampung	17
2.5 Tinjauan tentang Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS)	19
a. Zakat	19
b. Infaq	19
c. Sedekah.....	19
2.6 Kerangka Pikir	20
 BAB III METODE PENELITIAN	 23
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian	23
3.2 Fokus Penelitian.....	23
3.3 Lokasi Penelitian	24
3.4 Sumber Data	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26

3.6 Teknik Analisis Data	29
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	30
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 33
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.1 Profil BAZNAS Kota Bandar Lampung	33
4.1.2 Visi, Misi BAZNAS Kota Bandar Lampung.....	34
4.1.3 Struktur Organisasi Institusi.....	35
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Optimalisasi Kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah.	45
4.2.2 Kendala Yang Dihadapi Dalam Optimalisasi Kinerja BAZNAS Dalam Meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah	66
4.3 Hasil Pembahasan	67
4.3.1 Optimalisasi Kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah	68
4.3.2 Kendala dalam Optimalisasi Kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung.....	102
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	108
 DAFTAR PUSTAKA.....	 110
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	22
2. Komponen Analisis Data: Model Interaktif	29
3. Logo BAZNAS Kota Bandar Lampung.....	33
4. Struktur Organisasi BAZNAS Kota Bandar Lampung.....	35
5. Program Pengumpulan ZIS Secara Langsung.....	40
6. Program Pengumpulan ZIS Melalui UPZ, CSR, Retail.....	41
7. Program Pengumpulan ZIS Secara Tidak Langsung (BANK, Transfer ATM	43
8. Layanan BAZNAS Kota Bandar Lampung	50
9. Renstra BAZNAS Kota Bandar Lampung.....	58
10. Peraturan BAZNAS Nomor 03 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja BAZNAS Provinsi dan BAZNAS Kabupaten/Kota	59
11. Standar Operasional Prosedur BAZNAS Kota Bandar Lampung	60
12. Bentuk Publikasi BAZNAS Kota Bandar Lampung.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Penduduk Miskin (ribu jiwa).....	1
2. Struktur Organisasi BAZNAS Kota Bandar Lampung.....	3
3. Jumlah Dana ZIS BAZNAS Kota Bandar Lampung 2020-2024.....	4
4. Observasi Penelitian.....	26
5. Tabel Informan Penelitian	27
6. Dokumen Penelitian	29
7. Target dan Realisasi Pengumpulan ZIS Tahun 2022-2024	47
8. Jumlah Muzaki BAZNAS Kota Bandar Lampung Tahun 2023-2024	47

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemiskinan menjadi salah satu tantangan besar dalam pembangunan di Indonesia. Meskipun telah terjadi kemajuan ekonomi, kemiskinan tetap menjadi permasalahan yang sulit untuk dihilangkan secara tuntas. Hal tersebut terjadi bukan hanya soal kekurangan pendapatan, tetapi juga soal keterbatasan akses terhadap kebutuhan dasar dan partisipasi dalam kehidupan sosial politik. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, jumlah penduduk miskin di Kota Bandar Lampung pada tahun 2020-2024 menunjukkan penurunan dari tahun ke tahun, hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Jumlah Penduduk Miskin (ribu jiwa) di Kota Bandar Lampung

No.	Tahun	Jumlah Penduduk Miskin (ribu jiwa)
1.	2020	93,74
2.	2021	98,76
3.	2022	90,51
4.	2023	87,08
5.	2024	83,88

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung 2024

Tabel 1. menunjukkan bahwa pada tahun 2020 jumlah penduduk miskin di Kota Bandar Lampung mencapai 93,74 ribu jiwa. Jumlah penduduk miskin pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 5,35% dengan jumlah mencapai 98,76 ribu jiwa . Pada tahun 2022 jumlah penduduk di Kota Bandar Lampung mengalami penurunan sebesar 8,35% dengan jumlah mencapai 90,51 ribu jiwa. Pada tahun 2023 dan 2024 tingkat kemiskinan Kota Bandar Lampung mengalami penurunan, tahun 2023 jumlah penduduk miskin yaitu

87,08 ribu jiwa dengan jumlah persentase 3,79% dan tahun 2024 jumlah penduduk miskin mencapai 83,88 ribu jiwa dengan jumlah persentase 3,67% yang mana mengalami penurunan dari tahun sebelumnya.

Sebagai lembaga sosial keagamaan BAZNAS Kota Bandar Lampung memiliki visi sebagai lembaga utama dalam menyejahterakan masyarakat juga berpotensi dalam membantu mengentaskan kemiskinan melalui pengumpulan, dan pendistribusian Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS). BAZNAS Kota Bandar Lampung adalah Badan Amil Zakat Nasional milik pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta penanggulangan kemiskinan khususnya di Kota Bandar Lampung. BAZNAS Kota Bandar Lampung memiliki tugas yaitu mengumpulkan, mendistribusikan dan mendayagunakan zakat, infaq dan sedekah. Dalam memaksimalkan kinerjanya BAZNAS Kota Bandar Lampung dibantu oleh beberapa Stakeholder dan membentuk UPZ. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat pada Pasal 16 ayat 1 yang menyatakan bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BAZNAS, BAZNAS provinsi, dan BAZNAS kabupaten/kota dapat membentuk UPZ (Unit Pengumpulan Zakat) pada instansi pemerintah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, perusahaan swasta, dan perwakilan Republik Indonesia diluar negeri serta dapat membentuk UPZ pada tingkat kecamatan, kelurahan atau nama lainnya, dan tempat lainnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Asrida, 2022) menyatakan bahwa UPZ yang terbentuk telah membantu BAZNAS Provinsi Sumatera Barat dalam mengumpulkan zakat. Pada penelitian (Habibah dkk., 2021) juga menyatakan bahwa UPZ dibawah naungan BAZNAS Kota Malang diakui dapat membantu dalam memaksimalkan kinerja BAZNAS, terutama dalam pendistribusian dana Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS). Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya UPZ yang terbentuk terbukti dapat membantu dalam memaksimalkan kinerja BAZNAS salah satunya terkait peningkatan dana

ZIS. Dengan demikian, dengan adanya kerjasama antara Stakeholder dan UPZ yang terbentuk diharapkan dapat membantu mengoptimalkan kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung.

BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat, infaq dan sedekahnya masih mengalami beberapa kendala seperti terbatasnya sumber daya manusia dan masyarakat yang enggan membayarkan zakatnya di BAZNAS Kota Bandar Lampung (Hasil Wawancara Pra Riset, 2023). Lemahnya motivasi keagamaan dan kesadaran publik dalam kewajiban membayar zakat serta kurangnya pengawasan pada lembaga-lembaga pengelola zakat, mengakibatkan pengumpulan dan pendistribusian tidak berjalan optimal. Dengan demikian, kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung menjadi indikator utama keberhasilan dalam melaksanakan tugas pelayanan sosial keagamaan di masyarakat yang diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam mengurangi angka kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan umat melalui pengelolaan dana zakat. Namun, dari hasil wawancara Kepala Sekretariat dalam mengoptimalkan kinerjanya BAZNAS Kota Bandar Lampung masih belum dapat dikatakan optimal, dikarenakan terbatasnya sumber daya manusia (pengurus) yang mengelola BAZNAS Kota Bandar Lampung khususnya dalam bidang pengumpulan dan pendistribusian.

Tabel 2 Jumlah Sumber Daya Manusia di BAZNAS Kota Bandar Lampung

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Ketua	1
2.	Dewan Pengawas	5
3.	Wakil Ketua I-IV	4
4.	Kepala Sekretariat	1
5.	Bidang Pengumpulan	1
6.	Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan	1
7.	Bidang Keuangan dan Pelaporan	1
8.	Bidang SDM dan Umum	5

Sumber: BAZNAS Kota Bandar Lampung

Tabel 2 menunjukkan bahwa hanya ada 1 yang mengurus dibidang pengumpulan. Hal tersebut tentu saja dapat menghambat kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan zakat, infaq dan sedekahnya secara optimal. Wawancara dengan Kepala Sekretariat menyatakan bahwa sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki BAZNAS Kota Bandar Lampung terbatas untuk mengelola 20 Kecamatan dan 76 Kelurahan sehingga berdampak pada program kerja yang belum maksimal. Berikut hasil penghimpunan zakat, infaq dan sedekah di BAZNAS Kota Bandar Lampung tahun 2020-2024:

Tabel 3 Jumlah Dana ZIS BAZNAS Kota Bandar Lampung 2020-2024

Tahun	Dana ZIS
2020	Rp. 2.645.700.362,-
2021	Rp. 3.451.237.933,-
2022	Rp. 2.795.512.497,-
2023	Rp. 3.668.700.081,-
2024	Rp. 3.921.596.644,-

Sumber: BAZNAS Kota Bandar Lampung 2025

Tabel 3 Menunjukkan penghimpunan dana zakat, infaq dan sedekah (ZIS) di BAZNAS Kota Bandar Lampung pada tahun 2020 jumlah penghimpunan dana ZIS sebesar Rp. 2.645.700.362,-. tahun 2021 jumlah penghimpunan dana ZIS mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 30,45% dengan mencapai Rp. 3.451.237.933,-. Berikutnya pada tahun 2022 jumlah penghimpunan dana ZIS mengalami penurunan sebesar 2.795.512.497,- dengan jumlah persentase 19,00% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2023 penghimpunan dana zakat meningkat sebesar 31%, dengan jumlah dana Rp. 3.688.700.081,-. Sedangkan di tahun 2024 jumlah dana zakat yang diperoleh mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 6,32% dengan jumlah dana Rp. 3.921.596.644,-.

Meskipun terdapat peningkatan jumlah dana ZIS, namun dalam pelaksanaannya BAZNAS Kota Bandar Lampung masih mengalami beberapa kendala terutama kendala pada sumber daya manusia yang dimiliki BAZNAS Kota Bandar Lampung terbatas sehingga menghambat kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam mengumpulkan, mendistribusikan, dan

mendayagunakan ZIS, serta keengganan masyarakat dalam membayarkan zakatnya di BAZNAS Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kesekretariat BAZNAS Kota Bandar Lampung faktor yang mempengaruhi belum optimalnya kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung yaitu belum adanya regulasi atau peraturan seperti Peraturan Daerah (Perda) terkait wajib zakat, hanya ada surat himbuan membayar zakat yang diberikan BAZNAS Kota Bandar Lampung kepada masyarakat atau lembaga lainnya. Adapun faktor lain yang melatarbelakangi keengganan masyarakat dalam membayar zakat pada BAZNAS Kota Bandar Lampung yakni seperti masyarakat merasa lebih baik jika memberikan secara langsung kepada mustahik, lokasi kantor BAZNAS yang jauh dari tempat tinggal serta tidak transparansinya pengelolaan dan penyaluran dana zakat pada mustahik. Hal tersebut tentu saja mempengaruhi tujuan dari BAZNAS itu sendiri dalam membagikan pelayanan yang baik bagi muzaki dan mustahik terhadap pembinaan, pengembangan dan penyadaran kewajiban berzakat serta mengakibatkan pendapatan penghimpunan dana ZIS yang masih jauh dari potensi yang dikumpulkan. Hal ini mengakibatkan aktivitas kerja BAZNAS Kota Bandar Lampung terhambat dan tidak optimal. Dengan demikian, kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung perlu untuk terus dioptimalkan guna menjawab tantangan-tantangan yang ada dan dapat memenuhi keinginan masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi digital, optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung perlu diarahkan pada pemanfaatan teknologi informasi. Hal tersebut dapat menjadi terobosan penting dalam meningkatkan transparansi, memperluas jangkauan masyarakat terutama bagi muzaki, meningkatkan kepercayaan publik dan memudahkan masyarakat dalam menunaikan kewajibannya sebagai seorang muslim. Optimalisasi kinerja merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan yang harus dikerjakan dan diselesaikan dengan baik tanpa adanya kekurangan. Optimalisasi merupakan cara terbaik yang dilakukan dengan mengetahui target dan mengurangi pengeluaran tanpa harus mengurangi kualitas,

tujuannya agar program yang telah terencana dapat tercapai sesuai dengan yang ditetapkan dan dapat meningkatkan kinerja secara optimal (Azzahra, 2023). Dengan demikian, BAZNAS Kota Bandar Lampung diharapkan mampu berperan aktif membantu pemerintah dalam menekankan angka kemiskinan dengan pengelolaan ZIS secara optimal yang dimulai dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam mengumpulkan dana ZIS perlu untuk ditingkatkan dan dikendalikan pada arah yang sesuai guna tercapainya tujuan dalam pengelolaan zakat. Peningkatan kinerja dapat terwujud apabila terdapat pengelolaan atau manajemen yang baik, sehingga dapat mendorong upaya organisasi dalam meningkatkan kinerja (Aditama & Widowati, 2017).

Dalam hal ini peneliti berfokus pada optimalisasi kinerja BAZNAS dengan melakukan analisis terhadap kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan ZIS. Dengan demikian optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung menjadi sangat penting dilakukan guna mencapai tujuan organisasi/lembaga yang telah ditentukan. Tidak terkecuali dengan tujuan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung untuk melakukan pengelolaan dana ZIS secara optimal. Dari latar belakang diatas maka penulis mengangkat tema dengan judul **“Optimalisasi Kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam Meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa fokus permasalahan penelitian yaitu;

1. Bagaimana optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan zakat, infaq dan sedekah?
2. Apa saja kendala optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan zakat, infaq dan sedekah?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan pokok masalah yang diuraikan diatas yaitu;

1. Untuk menganalisis optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan zakat, infaq dan sedekah.
2. Untuk menganalisis kendala optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan zakat, infaq dan sedekah.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini, diantaranya;

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan penulis dan pembaca dalam memperkaya wawasan terkait optimalisasi kinerja Baznas Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan zakat, infaq dan sedekah serta diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang digunakan dalam penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa saran-saran yang bermanfaat bagi Baznas Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan zakat, infaq dan sedekah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis mencantumkan hasil penelitian terdahulu baik penelitian yang sudah terpublikasi maupun belum terpublikasi (baik skripsi, tesis, disertasi dsb) terkait penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Beberapa penelitian terdahulu juga digunakan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian dan menghindari terjadinya plagiarisme terhadap penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan penulis.

1. Penelitian dari Azzahra, T. A. tahun 2023 yang berjudul “Optimalisasi Kinerja UPZIS (Unit Pengelola Zakat Infak Sedekah) dalam Fundraising Zakat Infak Sedekah di NU Care LAZISMU Cilacap”. Kesimpulan penelitian ini yaitu dalam optimalisasi kinerja UPZIS dalam Fundraising ZIS di NU Care LAZISMU Cilacap dapat dikatakan sudah optimal dan memenuhi beberapa indikator seperti mencapai target, pengelolaan yang baik, program tepat sasaran dan pelaporan. Dalam mencapai target tersebut menggunakan cara sosialisasi dengan berdakwah atau melalui program tepat sasaran. Namun adapun kendala yang dialami, salah satunya yaitu adanya UPZIS yang masih kurang aktif dalam kinerjanya karena kurangnya pemahaman dalam pengelolaan baik dari penghimpunan, pendayagunaan dan pendistribusian.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Sementara perbedaannya yaitu peneliti Azzahra (2023) meneliti optimalisasi kinerja UPZIS di NU Care LAZISMU Cilacap, sedangkan

penelitian yang akan dilakukan meneliti optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung.

2. Penelitian dari Asrida dan Emrizal tahun 2022 yang berjudul “Optimalisasi Pengumpulan Zakat Melalui Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat”. Penelitian ini membahas tentang Optimalisasi UPZ dalam penghimpunan zakat di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu UPZ yang terbentuk dalam membantu mengumpulkan zakat di Provinsi Sumatera Barat telah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun sejak 5 tahun terakhir. Dilihat pada tahun 2022 terdapat 85 UPZ yang telah di-SK-kan oleh Ketua BAZNAS Provinsi Sumatera Barat dengan rincian 11 UPZ Penyaluran dan 71 UPZ Pengumpulan. Dalam mengoptimalkan pengumpulan Zakat di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat selalu melakukan kegiatan rapat koordinasi secara rutin dengan seluruh UPZ untuk menghimpun permasalahan yang dihadapi oleh UPZ dalam penghimpunan dana zakat.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sementara perbedaannya yaitu peneliti Asrida dan Emrizal berfokus pada upaya UPZ dalam mengoptimalkan pengumpulan zakat di BAZNAS Provinsi Sumatera, sedangkan penelitian ini berfokus pada upaya BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam mengoptimalkan kinerjanya guna meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah.

3. Penelitian dari Asri Ainul Habibah, dkk (2021) yang berjudul “Optimalisasi Fungsi Unit Pengumpul Zakat (UPZ) dalam Memaksimalkan Kinerja BAZNAS Kota Malang Menurut Peraturan BAZNAS Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Tata Kerja Unit Pengumlan Zakat”. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu UPZ dibawah naungan BAZNAS Kota Malang diakui dapat membantu BAZNAS Kota Malang dalam memaksimalkan kinerja BAZNAS, terutama dalam pendistribusi dana Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS) kepada orang-orang yang berhak menerima. Langkah yang dilakukan dalam pengumpulan dana

ZIS yaitu melalui kotak amal yang disediakan di masjid, menyediakan jasa jemput dana ZIS kepada muzaki dan dapat dilakukan melalui transfer kepada nomor rekening UPZ. Sedangkan dalam penyaluran dilakukan dengan menyesuaikan kondisi masyarakat sekitar, ada yang disalurkan dalam bentuk bantuan pendidikan, bantuan modal perekonomian, panti asuhan dan sebagainya.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder serta menggunakan metode analisis data kualitatif oleh Miles dan Huberman.. Sementara perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan Asri Ainul Habibah, dkk berfokus pada optimalisasi fungsi UPZ dalam memaksimalkan kinerja BAZNAS Kota Malang, sedangkan penelitian ini berfokus pada optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah.

4. Penelitian dari Sri Rizki Oktari tahun 2021 yang berjudul “Kinerja UPZ Curup Tengah dalam Mengumpulkan Dana Zakat di BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong”. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu kinerja UPZ Curup Tengah belum berjalan maksimal dalam meningkatkan zakat di BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong. Hal tersebut dapat dilihat dari faktor kemampuan dan faktor motivasi yang mana masih banyak UPZ yang belum melaksanakan tugasnya sebagai pengurus UPZ. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan hasil penghimpunan dana zakat di wilayah Kecamatan Curup Tengah menurun dari tahun 2017 hingga saat ini. Namun, masih terdapat UPZ yang tidak membuat kegiatan atau rencana dalam pengumpulan zakat dan hanya berdiam diri menunggu para Muzzaki yang ingin membayar zakat. Kendala yang dimiliki UPZ Kecamatan Curup Tengah dalam menghimpun dana zakat yaitu UPZ yang kurang memahami tugasnya sebagai pengurus UPZ, kurangnya motivasi dari pihak BAZNAS Rejang Lebong dan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui jelas tentang zakat sehingga tidak ada kesadaran masyarakat untuk berzakat.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan Sri Rizki Oktari berfokus pada kinerja UPZ Curup Tengah dalam mengumpulkan dana zakat di BAZNAS Kecamatan Rejang Lebong, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengoptimalan kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah.

5. Penelitian dari Lalu Muh. Reza Pratama tahun 2022 yang berjudul “Strategi Peningkatan Pengumpulan Zakat bagi Muzzaki di BAZNAS Kabupaten Lombok Tengah”. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu strategi yang dilakukan berupa meningkatkan kerjasama dengan instansi, ASN Vertikal, Sekolah dan UPZ yang ada di berbagai desa. Upaya yang dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Lombok Tengah sudah terbilang baik mengingat program-program yang ada di BAZNAS seperti Tastura Sehat, Tastura Sejahtera, Tastura Peduli, dan Tastura Cerdas yang dilakukan secara transparan dan menjadi penunjang dalam meningkatkan kepercayaan muzakki. Namun, dalam meningkatkan pengumpulan zakat BAZNAS Kabupaten Lombok Tengah masih memiliki beberapa hambatan, yaitu kurangnya kesadaran muzakki dalam mengeluarkan zakat di BAZNAS Kabupaten Lombok Tengah dan kurangnya muzakki dalam berzakat.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Sementara perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan Lalu Muh. Reza Pratama berfokus pada strategi BAZNAS Kabupaten Lombok Tengah dalam meningkatkan pengumpulan zakat, sedangkan penelitian ini berfokus pada BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kinerjanya.

2.2 Tinjauan tentang Optimalisasi

Optimalisasi merupakan proses pencapaian suatu pekerjaan dengan hasil dan keuntungan yang besar tanpa harus mengurangi mutu dan kualitas dari suatu pekerjaan (Rohani, 2024). Sedangkan menurut (Azzahra, 2023) optimalisasi adalah proses atau cara agar menjadikan tujuan menjadi sempurna atau lebih baik. Optimalisasi merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pekerjaan yang harus dikerjakan dan diselesaikan dengan baik tanpa ada kekurangan (Trestiono, 2015). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa optimalisasi merupakan upaya yang dilakukan untuk mencapai hasil optimal secara efektif dan efisien.

Menurut Krisna (2017) dalam (Sopanah dkk., 2023) optimalisasi yaitu upaya yang dilakukan untuk memaksimalkan pekerjaan sehingga mewujudkan keuntungan yang diharapkan. Terdapat beberapa elemen yang mempengaruhi optimalisasi yang harus diidentifikasi, diantaranya:

1. Tujuan, dapat berbentuk memaksimalkan yang digunakan apabila tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan dan lain sebagainya. Serta bentuk minimisasi yang berhubungan dengan biaya, waktu, jarak dan sejenisnya.
2. Alternatif Keputusan, suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam pengambilan keputusan tentu saja dihadapkan dengan beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang dihendaki.
3. Sumber Daya yang Dibatasi, sumber daya juga suatu pengorbanan yang harus dilakukan guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Terbatasnya sumber daya yang tersedia mengakibatkan diperlukannya proses optimalisasi.

2.3 Tinjauan tentang Kinerja Organisasi

a. Kinerja Organisasi

Kinerja diartikan sebagai suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja juga memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap

keberhasilan sebuah organisasi/lembaga, sehingga kinerja harus dikelola dengan baik agar memperoleh hasil kinerja yang optimal bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, kinerja harus diatur dan disesuaikan secara efektif dan efisien. Kinerja organisasi merupakan kemampuan organisasi untuk melaksanakan setiap tugas-tugas yang diberikan untuk mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang telah direncanakan, kinerja organisasi tak hanya berfokus pada pencapaian tujuan dan hasil, tetapi juga menekankan pada proses pelaksanaan dan sumberdaya guna mencapai tujuannya (Aditama & Widowati, 2017).

Kinerja atau *Performance* menurut Prawirosentono (2008) yaitu hasil kerja yang bisa dicapai oleh sekelompok orang atau seseorang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Muhdar, 2020). Kinerja suatu organisasi/lembaga ditentukan oleh berapa besar usaha para anggota dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kinerja organisasi menjadi sangat penting sebagaimana yang dikemukakan oleh McMann dan Nanni dalam (Tangkilisan, 2005) sebagai berikut:

1. Menelaah kinerja organisasi terhadap harapan pelanggan/masyarakat sehingga organisasi dapat lebih dekat dengan pelanggan dan seluruh anggota organisasi ikut terlibat dalam upaya memberikan kepuasan terhadap pelanggan;
2. Memberi motivasi pegawai untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan;
3. Mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi hasil kinerja organisasi yang dapat tercapai;

Menurut Robbins (Rusaidi dkk., 2022) analisis kinerja dapat diukur melalui lima (5) indikator, diantaranya:

1. Kualitas, kualitas kerja diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.
2. Kuantitas, kuantitas dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.
3. Kerjasama, kerjasama dilakukan untuk mencapai target yang ditetapkan, kerjasama yang baik dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat.
4. Inisiatif, inisiatif yang dimaksud yaitu inisiatif dalam melakukan perbaikan di tempat kerja, menghadapi perubahan-perubahan serta memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan baik hingga diluar batas harapan mereka.
5. Keandalan/Tanggungjawab, merupakan salah satu dimensi dari pelayanan yang berkualitas karena sebagai upaya yang dilakukan oleh organisasi/perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggannya. Pelayanan berkualitas lebih menekankan aspek kepuasan konsumen.

Ruky dalam (Tangkilisan, 2005) mengidentifikasi faktor-faktor yang memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi, yaitu:

1. Teknologi, meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh lembaga/organisasi.
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh lembaga/organisasi
 - a. Kualitas lingkungan fisik, berupa keselamatan kerja, penataan ruangan dan kebersihan.
 - b. Budaya organisasi, sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam lembaga.
 - c. Kepemimpinan, upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar dapat bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
3. Pengelolaan sumber daya manusia

Sedangkan menurut Tangkilisan (2005) kinerja sebuah organisasi dapat diukur melalui 5 indikator diantaranya:

1. Produktivitas

Produktivitas merupakan kemampuan organisasi dalam menghasilkan apa yang diinginkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia untuk mencapai hasil yang optimal. Pada umumnya produktivitas diartikan sebagai hubungan antara input dan output.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat/pelanggan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan suatu kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat. Responsivitas merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan bukti organisasi bertanggungjawab dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. responsibilitas menjelaskan sejauh mana pelaksanaan kegiatan organisasi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang sesuai dengan kebijaksanaan organisasi.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban organisasi dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Konsep akuntabilitas digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi tersebut konsisten dengan kehendak masyarakat. Kegiatan organisasi mempunyai akuntabilitas tinggi

jika kegiatan tersebut benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja

Kinerja dalam sebuah organisasi dapat meningkat dan menurun tergantung pada faktor yang memengaruhi, baik memengaruhi organisasi secara langsung maupun memengaruhi kinerja individu sebagai anggota organisasi yang berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Berikut faktor-faktor yang memengaruhi kinerja menurut Sudarmanto dalam (Trestiono, 2015):

1. Faktor Kompetensi. Kompetensi merupakan kualitas sumber daya manusia yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dari masing-masing pekerja. Kompetensi sendiri meliputi motif/dorongan, sifat/karakter, citra diri, dan kemampuan atau keterampilan. Maka, semakin terampil seseorang dalam sebuah pekerjaan akan semakin mendorong organisasi untuk mencapai tujuan karena pekerja memiliki keterampilan yang unggul.
2. Faktor Budaya Organisasi. Budaya organisasi memiliki peran serta dalam membentuk perilaku pekerja, karena budaya organisasi merupakan nilai atau sikap-sikap yang diyakini oleh pekerja yang dapat memengaruhi anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Faktor Sistem Penghargaan. Sistem penghargaan merupakan upaya organisasi atau perusahaan dalam memberikan pengakuan dan imbalan kepada pekerja untuk menjaga keselarasan antara kebutuhan individu dengan tujuan organisasi.

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi menurut Ruky dalam (Tangkilisan, 2005):

1. Teknologi, meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk memperoleh produk yang dihasilkan oleh organisasi. Oleh karena itu, semakin berkualitas teknologi yang

digunakan, maka semakin tinggi juga tingkat kinerja organisasi tersebut,

2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi,
3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan dan kebersihan,
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan,
5. Kepimpinan sebagai suatu upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi, serta
6. Pengelolaan SDM yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi, dan lainnya.

2.4 BAZNAS Kota Bandar Lampung

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh Pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional. Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat semakin mengukuhkan peran BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Dalam UU tersebut, BAZNAS dinyatakan sebagai lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung merupakan Badan Amil Zakat yang dibentuk melalui Pemerintah Kota Bandar Lampung yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan bertujuan untuk meningkatkan manfaat zakat dalam merealisasikan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan khususnya di Kota Bandar Lampung. Pada Peraturan BAZNAS No. 03 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Amil Zakat Nasional Provinsi dan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten/Kota pada Pasal 27 menyatakan

bahwa BAZNAS Kabupaten/Kota memiliki tugas melaksanakan pengelolaan zakat pada tingkat Kabupaten/Kota. Selaras dengan Pasal 27, pada Pasal 28 dalam melaksanakan tugasnya BAZNAS Kabupaten/Kota menyelenggarakan 5 Fungsi, diantaranya yaitu:

1. Perencanaan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat di tingkat Kabupaten/Kota;
2. Pelaksanakan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat di tingkat Kabupaten/Kota;
3. Pengendalian pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat di tingkat Kabupaten/Kota;
4. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat, termasuk pelaporan pelaksanaan pengelolaan zakat di tingkat Kabupaten/Kota; dan
5. Pemberian rekomendasi dalam proses izin pembukaan perwakilan LAZ berskala Provinsi di Kabupaten/Kota.

Dalam mengelola zakat, BAZNAS Kota Bandar Lampung menerapkan prinsip A3, yakni Aman Syar'I, Aman Regulasi dan Aman NKRI. Aman Syar'I artinya pengelolaan zakat yang dilaksanakan BAZNAD Kota Bandar Lampung harus selaras dengan koridor hukum syar'i dan tidak boleh bertentangan dengan hukum islam, Al-qur'an dan sunnah. Aman Regulasi artinya bahwa pengelolaan zakat harus memperhatikan peraturan-peraturan yang ada dan perundang-undangan. Aman NKRI artinya pengelolaan zakat di BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat mempererat persaudaraan anak bangsa, menjauhkan diri dari berbagai tindakan terorisme demi menyokong tegaknya NKRI. Dengan menerapkan ketiga prinsip tersebut BAZNAS Kota Bandar Lampung diharapkan mampu mejalankan tugasnya dengan baik dan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya guna menyejahterakan masyarakat salah satunya dalam menanggulangi kemiskinan di Kota Bandar Lampung.

2.5 Tinjauan tentang Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS)

a. Zakat

Zakat merupakan bagian tertentu dari harta yang wajib dikeluarkan setiap umat muslim apabila telah mencapai syarat yang telah ditetapkan. Zakat sebagai rukun islam ditunaikan untuk diberikan kepada golongan yang berhak menerima (Asnaf). Pada Peraturan BAZNAS No.2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Tata Kerja Unit Pengumpulan Zakat Pasal 1 ayat 12 8 golongan (8 Asnaf) yang berhak menerima zakat yang diprioritaskan pada BAZNAS Kota Bandar Lampung antara lain Fakir, Miskin, Amil, Muallaf, Riqob, Gharim, Fii Sabilillah dan Ibnu Sabil.

b. Infaq

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat pada BAB I Pasal 1 menyatakan bahwa infaq merupakan harta yang dikeluarkan oleh seseorang atau badan usaha diluar zakat untuk kemaslahatan umum. Infak terbagi menjadi dua, yang pertama yaitu infak zakat hukumnya wajib. Yang kedua infak Sedekah yang hukumnya sunah, infak sedekah misalnya infak terhadap istri, anak, saudara, fakir, miskin dan ibnu sabil. Jika zakat ada nishabnya, maka infaq tidak mengenal nishab. Infaq dikeluarkan oleh setiap orang yang beriman baik yang berpenghasilan tinggi maupun rendah (Mahrus, 2022).

c. Sedekah

Dalam konsep Islam sedekah memiliki arti yang luas, tidak hanya terbatas pada pemberian sesuatu yang bersifat materiil kepada orang-orang miskin, tetapi juga shadaqah mencakup semua perbuatan kebaikan, baik fisik maupun non-fisik. Sedekah diambil dari bahasa Arab “Shadaqah” berasal dari kata sidq (sidiq) yang berarti “kebenaran”. Menurut peraturan BAZNAS No. 2 Tahun 2016, sedekah merupakan harta atau non harta yang dikeluarkan oleh seseorang atau badan usaha diluar zakat untuk kemaslahatan umum. Sedekah merupakan amalan

yang dicintai Allah SWT. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya ayat Al-Qur'an yang menyebutkan tentang sedekah, salah satunya dalam surat Al-Baqarah ayat 271 "Jika kamu menampakkan sedekah-sedekahmu maka itu adalah baik sekali. Dan jika kamu menyembunyikannya dan kamu berikan kepada orang-orang fakir, maka menyembunyikan itu lebih baik bagimu. Dan Allah akan menghapuskan dari kamu sebagian kesalahan-kesalahanmu, dan Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan" (QS. Al-Baqarah: 271).

2.6 Kerangka Pikir

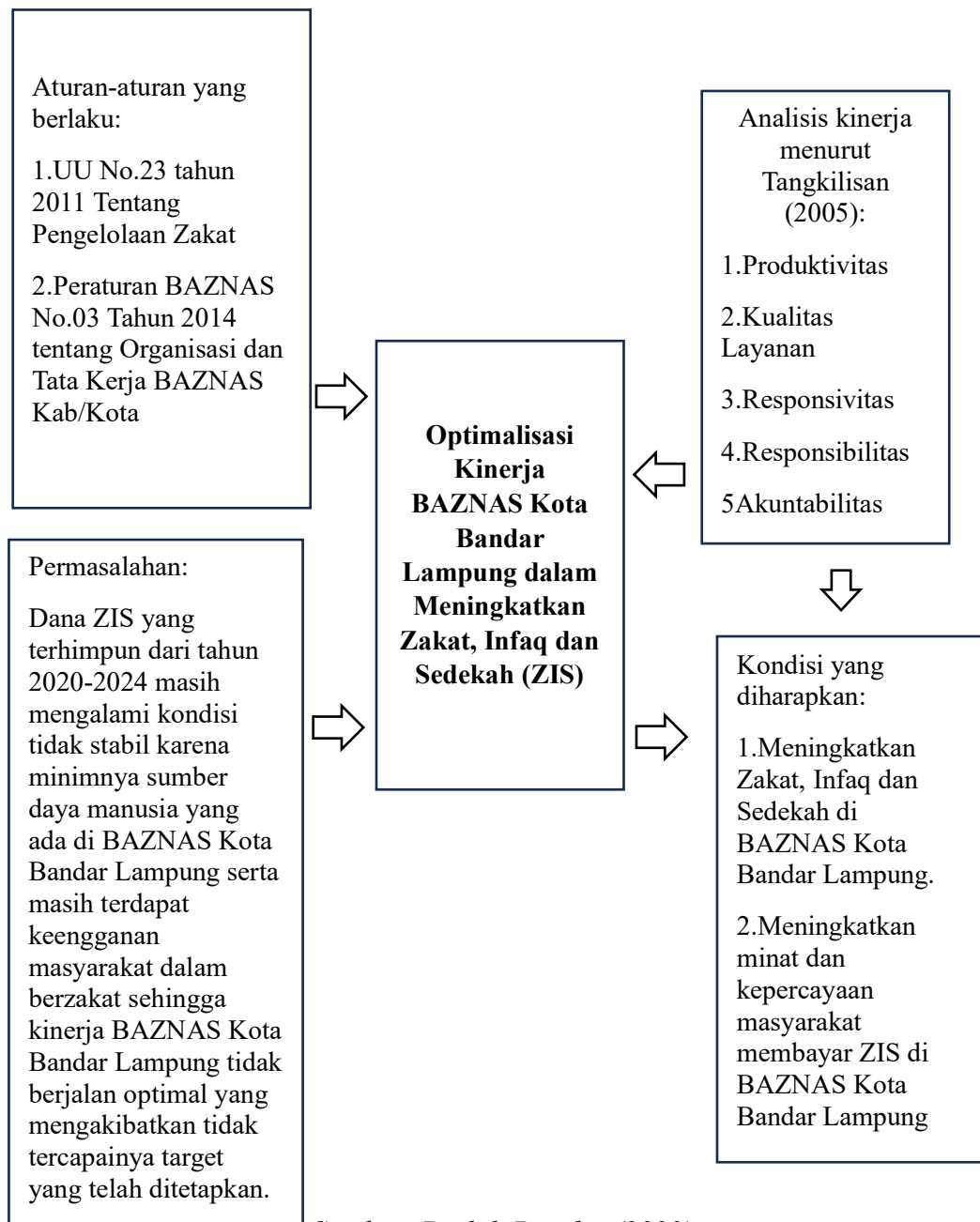
Peran BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan zakat, infaq dan sedekah di BAZNAS Kota Bandar Lampung telah tertera dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Yang mana, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden RI No.8 Tahun 2001 yang mempunyai tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan ZIS, dengan ini BAZNAS Kota Bandar Lampung diharapkan mampu memberikan kontribusinya dalam menyejahterakan masyarakat salah satunya mengentaskan kemiskinan di Kota Bandar Lampung. Lembaga pemerintah dalam pengelolaan Zakat, Infaq dan Sedekah dibagi menjadi tiga (3) kategori yaitu penghimpunan, pendistribusian dan pendayagunaan Zakat, Infaq dan Sedekah. Salah satu proses pengelolaan ZIS yang paling utama yaitu proses penghimpunan ZIS yang harus dilakukan secara efektif, efisien dan optimal agar tujuan BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam pengelolaan dana ZIS dapat berjalan optimal dan mencapai target yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil observasi di BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam proses pengumpulan Zakat, Infaq dan Sedekah yang dilakukan belum berjalan maksimal. Adapun kendala yang dialami yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang ada di BAZNAS Kota Bandar Lampung sehingga belum bisa menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal. Sumber daya manusia yang optimal dibutuhkan dalam memaksimalkan kinerja BAZNAS Kota

Bandar Lampung. Apabila sumber daya manusia yang dimiliki belum optimal hal tersebut akan menghambat kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam proses penghimpunan ZIS. Kinerja yang baik akan memudahkan BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan ZIS sehingga mencapai target yang ditetapkan sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan teori dari Tangkilisan (2005) terkait analisis kinerja yang diukur melalui lima indikator, diantaranya: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Dari uraian tersebut dapat digambarkan alur berpikir peneliti, sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Pikir



Sumber: Diolah Peneliti (2023)

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Suatu penelitian yang diteliti membutuhkan sebuah metode untuk memecahkan masalah yang menjadi permasalahan dalam penelitian. Adanya metode digunakan untuk memperoleh data valid sehingga dapat menguji kebenarannya. Dengan ini, metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja yang dilakukan baik individu maupun kelompok organisasi. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna atau data sebenarnya, oleh karena itu penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2013).

Peneliti menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh data secara mendalam guna mengungkap fakta yang terjadi pada persoalan yang ada sesuai dengan fokus penelitian yang hendak diteliti. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dianggap penting dalam suatu penelitian, hal tersebut dapat mengarahkan dan mempermudah peneliti dalam mengkaji permasalahan sehingga sesuai dengan sasaran yang diinginkan. Fokus dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk membatasi dan memberi arahan dalam pelaksanaan penelitian. Maka, penelitian ini memfokuskan pada optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan, Zakat, Infaq dan Sedekah dan kendala dalam mengoptimalkan kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung. Untuk mengetahui optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar

Lampung dalam meningkatkan ZIS peneliti melakukan analisis kinerja yang diukur melalui lima indikator yang dikemukakan oleh Tangkilisan (2005) diantaranya:

Produktivitas, dapat digunakan untuk mengukur kinerja dari dalam organisasi. Dalam hal peningkatan Zakat, Infaq, dan Sedekah, produktivitas BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat dilihat dari target dan realisasi kegiatan terkait peningkatan ZIS.

- A. Kualitas Layanan, merujuk pada upaya BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat menjadi parameter dalam menilai suatu kinerja.
- B. Responsivitas, merujuk pada kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat mendiagnosa apa saja yang dibutuhkan masyarakat, selanjutnya BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat menyusun agenda serta mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- C. Responsibilitas, merujuk pada kesesuaian kegiatan-kegiatan BAZNAS Kota Bandar Lampung dengan prinsip-prinsip administrasi yang sesuai dengan kebijakan organisasi.
- D. Akuntabilitas, merujuk pada pertanggungjawaban organisasi dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, berupa seberapa besar konsisten antara kebijakan dan kegiatan organisasi dengan kehendak masyarakat.

3.3 Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini berupa Lembaga Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung. Pemilihan lokasi dikarenakan ketertarikan peneliti terhadap bagaimana kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan

Zakat, Infaq dan Sedekah. Alasan lain melakukan penelitian di BAZNAS Kota Bandar Lampung yaitu adanya kendala yang dialami masih kurang maksimal dalam mengoptimalkan kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah. Pengoptimalan kinerja dilakukan guna mempermudah BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam pengelolaan zakat.

3.4 Sumber Data

Dalam melakukan suatu penelitian terdapat berbagai cara atau teknik dalam pengumpulan data yang sesuai dengan tipe atau metode penelitian yang akan digunakan selama kegiatan penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian, baik berupa data wawancara maupun hasil observasi. Pada penelitian ini, data primer yang digunakan berupa wawancara kepada Wakil Ketua 1 Bidang Pengumpulan, Kepala Sekretariat BAZNAS Kota Bandar Lampung, Muzaki, dan 2 Unit Pengumpulan Zakat yang memiliki hubungan dengan fokus penelitian dan observasi terkait kegiatan BAZNAS Kota Bandar Lampung.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dengan melalui berbagai sumber yang ada, berupa buku, arsip, jurnal, dan dokumen-dokumen yang diperoleh dari lokasi penelitian baik yang telah terpublikasi maupun yang tidak terpublikasi. Data sekunder juga merupakan data pendukung guna menjaga validitas penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan oleh peneliti berupa

dokumen-dokumen, arsip, dan laporan dari BAZNAS Kota Bandar Lampung sebagai salah satu lembaga pengelolaan zakat.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah salah satu teknik atau metode penting yang digunakan dalam penelitian guna memperoleh data yang diinginkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, terdapat teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang tidak hanya berfokus pada perilaku atau aktivitas seseorang saja, akan tetapi juga berfokus pada suatu objek yang berkaitan dengan kondisi atau masalah yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap fenomena-fenomena atau fakta yang akurat dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini observasi yang dimaksud yaitu dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan yang ada BAZNAS Kota Bandar Lampung.

Tabel 4 Observasi Penelitian

No.	Waktu	Observasi
1	18 April 2023	Peneliti melakukan pengamatan mengenai kemudahan dalam membayar zakat di BAZNAS Kota Bandar Lampung
2	20 April 2023	Peneliti melakukan pengamatan mengenai bagaimana BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan kepada para muzzaki dan mustahik
3	05 Mei 2023	Peneliti melakukan pengamatan terkait kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam menjalankan tugas dan fungsinya
4	10 Mei 2023	Peneliti melakukan pengamatan terkait kegiatan BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam penghimpunan zakat, infaq dan sedekah

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

b. Wawancara

Teknik wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mewawancarai informan dengan mengajukan beberapa pertanyaan dengan proses tanya jawab secara langsung. Dengan teknik wawancara, maka peneliti akan memperoleh data yang akurat sesuai dengan permasalahan yang hendak diteliti. Informan yang diambil yaitu orang-orang yang terlibat pada kegiatan yang hendak diteliti.

Terkait dengan penelitian ini, terdapat beberapa informan yang akan diwawancarai oleh peneliti untuk mengumpulkan sumber dan data-data terkait dengan penelitian yang hendak diteliti, sebagai berikut:

Tabel 5 Tabel Informan Penelitian

No .	Nama Informan / Jabatan	Data Yang Diharapkan	Tanggal
1.	Doni Peryanto, S.PI. (Kepala Sekretariat BAZNAS Kota Bandar Lampung)	a. Upaya BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah b. Kendala yang dialami BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan ZIS	04 Juli 2024
2.	Dr. Abdul Azis, M.Pd.I.(Wakil Ketua 1 Bidang Pengumpulan)	a. Upaya BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah b. Kendala yang dialami BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan ZIS	04 Juli 2024
3.	Ketua Unit Pengumpulan Zakat Kota Bandar Lampung 1 & 2	a. Kepercayaan UPZ dalam menyalurkan zakatnya pada BAZNAS Kota Bandar Lampung b. Penilaian UPZ terhadap kualitas layanan yang diberikan BAZNAS Kota Bandar Lampung	23 Juli 2024

No.	Nama Informan / Jabatan	Data Yang Diharapkan	Tanggal
4.	Muzaki (Muzaki 1,2&3)	a. Kepercayaan Muzzaki terhadap BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam membayar Zakat. b. Penilaian Muzzaki terhadap kualitas layanan yang diberikan BAZNAS Kota Bandar Lampung	04 Juli 2024

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Tabel 3. menunjukkan bahwa Kepala Sekretariat, Wakil Ketua 1 Bidang Pengumpulan BAZNAS Kota Bandar Lampung, Muzzaki, dan Ketua Unit Pengumpulan Zakat, akan menjadi informan dalam penelitian yang hendak diteliti ini. Informan Kepala Sekretariat dan Wakil Ketua I Bidang Pengumpulan merupakan seseorang yang mengetahui bagaimana optimalisasi Kinerja BAZNAS dalam meningkatkan ZIS. Sedangkan informan Muzzaki dan UPZ sebagai aktor yang merasakan pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam berzakat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen penting yang dibutuhkan dalam penelitian berupa buku, undang-undang, dokumen arsip, dan foto maupun video seperti foto kegiatan wawancara, dokumen arsip data penghimpunan dan penyaluran ZIS, serta Undang-Undang per-BAZNAS-an maupun Undang-Undang tentang Pengelolaan Zakat. Selanjutnya, data yang diperoleh dimanfaatkan sebagai bahan dan pendukung untuk pengujian dan penafsiran.

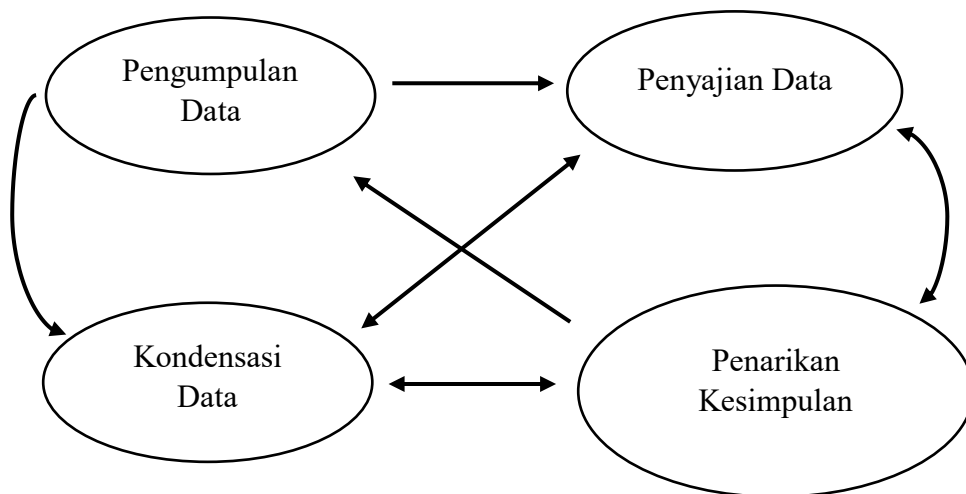
Tabel 6 Dokumen Penelitian

No.	Dokumen	Isi Dokumen
1	Peraturan BAZNAS No.03 Tahun 2014	Organisasi dan Tata Kerja BAZNAS Kab/Kota
2	Undang-Undang No.23 Tahun 2011	Pengelolaan Zakat
3	Renstra BAZNAS BL 2022-2027	Pengelolaan Zakat
4	Keputusan Ketua BAZNAS Kota Bandar Lampung No. 19 Tahun 2019	Standar Operasional Prosedur (SOP) BAZNAS Kota Bandar Lampung
5	Bukti Setoran Zakat	Transaksi pembayaran zakat

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)

3.6 Teknik Analisis Data

Terdapat tiga alur kegiatan dalam proses analisis yang terjadi secara bersamaan, yaitu kondensasi data, penyajian data dan verifikasi/penarikan kesimpulan (Miles dkk., 2014). Dengan demikian penelitian ini menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

Gambar 2 Komponen Analisis Data: Model Interaktif

Sumber: (Miles, Huberman dan Saldana: 2014)

Dari gambar diatas dapat diuraikan sebagai berikut;

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi,

wawancara dan dokumentasi yang dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penarikan kesimpulan .

b. Kondensasi data

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data yang diperoleh dari data tertulis yang ada di lapangan yang selanjutnya transkrip wawancara dipilih untuk memperoleh data terkait fokus penelitian yang dibutuhkan oleh penulis (Miles dkk., 2014).

c. Penyajian Data

Langkah selanjutnya setelah melakukan reduksi data yaitu menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif merupakan teks yang bersifat narasi yang dapat memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan mengetahui apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman yang peneliti peroleh dari data-data yang telah disajikan sebelumnya (Miles dkk., 2014).

d. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan analisis ketiga yang dilakukan yaitu dengan menarik kesimpulan dari data-data yang diperoleh dan diolah dari tahap sebelumnya. Kesimpulan yang disajikan harus berpedoman pada kajian yang teliti, sehingga memperoleh kesimpulan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik yang digunakan untuk memeriksa kebenaran data penelitian, sehingga penelitian memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas menurut (Sugiyono, 2013) sebagai berikut:

Uji kredibilitas dilakukan guna memperoleh kepercayaan atau validitas pada hasil penelitian sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Moleong

(2016) (Jamaludin & Azizi, 2021) menyatakan bahwa uji kredibilitas mempunyai dua fungsi, yaitu 1) melaksanakan pemeriksaan sedemikian rupa tingkat kepercayaan terhadap penemuan yang dicapai, 2) memperlihatkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan peneliti dengan pembuktian terhadap kenyataan ganda yang diteliti. Berikut uji kredibilitas menurut (Sugiyono, 2013):

A. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan penelitian yang dimaksud yaitu peneliti melakukan perpanjangan penelitian dengan kembali kelapangan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan. Perpanjangan penelitian akan membatasi gangguan dari dampak peneliti pada konteksnya, membatasi terjadinya kekeliruan serta meningkatkan keakraban peneliti dengan narasumber sehingga narasumber akan lebih terbuka dan memudahkan peneliti dalam menggali informasi secara lebih luas dan mendalam. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengamatan selama 6 bulan dan melakukan perpanjangan pengamatan pada 26-29 Agustus 2025 untuk mengecek kebenaran data yang diberikan sebelumnya serta data yang belum diperoleh selama masa pengamatan.

B. Peningkatan ketekunan

Dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat lebih cermat dan berkesimbangan dalam melakukan penelitian dengan cara melakukan pengecekan ulang terhadap data yang ditemukan. Dalam meningkatkan ketekunan maka penulis dapat membaca berbagai sumber referensi baik buku maupun hasil penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang hendak diteliti.

C. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan data yang dilakukan dengan memanfaatkan sesuatu yang lain dan menggunakan berbagai teknik pengumpulan serta analisis data yang kemudian dapat menjadi pembanding terhadap data penelitian yang diperoleh. Pada penelitian ini menggunakan triangulasi teknik merupakan teknik yang digunakan

dalam menguji keabsahan data dengan melakukan pengecekan terhadap data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data yang diperoleh dari wawancara kemudian dicek dengan observasi, dokumentasi ataupun kuisioner (Sugiyono, 2013).

D. Diskusi Dengan Teman Sejawat

Pada penelitian ini, diskusi dengan teman sejawat diperlukan untuk melakukan pengecekan terhadap keaslian data yang diperoleh. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan pihak-pihak yang dianggap mampu memberikan masukan terhadap penelitian ini, diantaranya yaitu; Kepala Sekretariat BAZNAS Kota Bandar Lampung dan teman-teman MBKM di BAZNAS Kota Bandar Lampung yang memiliki kompetensi dan pengetahuan yang sama terkait dengan apa yang diteliti.

E. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi merupakan bahan pendukung yang digunakan untuk memvalidasi data yang diperoleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang disajikan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen nyata, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya. Dengan ini, peneliti melengkapi data dengan sumber referensi berupa foto-foto yang diambil selama penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BAZNAS Kota Bandar Lampung terkait optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS) dengan menggunakan 5 indikator dalam menilai kinerja menurut Tangkilisan (2005) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Produktivitas, pada indikator produktivitas BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam melakukan segala aktivitas atau kegiatannya sudah cukup baik karena bergerak berdasarkan Renstra yang telah direncanakan. BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan produktivitasnya terutama dalam meningkatkan ZIS yaitu dibantu oleh lembaga pemerintah dan UPZ. Dalam mengoptimalkan kinerjanya BAZNAS Kota Bandar Lampung juga melakukan pengembangan *softskill* bagi staff BAZNAS Kota Bandar Lampung. Namun, dalam pelaksanaannya masih mengalami kendala yang dihadapi seperti keterbatasan sumber daya manusia, beberapa UPZ yang masih belum mengerti terhadap tugas dan fungsinya serta pelatihan pengembangan *softskill* yang tidak dilakukan secara rutin.
2. Kualitas Layanan, dalam hal ini BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam memberikan kualitas layanan bagi muzaki dan mustahik sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat bahwa BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam memberikan kualitas layanan kepada muzaki dengan adanya layanan offline maupun layanan online. Layanan offline yang diberikan berupa layanan jemput zakat dan gerai zakat. Layanan online berupa pemberian informasi atau kemudahan zakat melalui media sosial, WhatsApp, IG, dan website resmi BAZNAS Kota Bandar Lampung. Namun, dengan

kemudahan layanan yang diberikan masih saja terdapat beberapa stakeholder atau UPZ yang terlambat dalam menyetorkan laporan zakat, infaq dan sedekahnya ke BAZNAS Kota Bandar Lampung, serta masih terdapat muzaki yang lebih memilih untuk membayarkan zakatnya langsung pada mustahik.

3. Responsivitas, pada indikator responsivitas, BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan responsivitasnya terhadap kebutuhan masyarakat dengan menyesuaikan program kerja dengan realita yang ada pada masyarakat. Dalam mengenali kebutuhan masyarakat, yang dilakukan BAZNAS Kota Bandar Lampung yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat dan responsif baik melalui media *offline* maupun media *online*. Adapun permasalahan yang dihadapi BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam memahami kebutuhan masyarakat yaitu seperti kurangnya sumber daya manusia dan keterbatasan dana yang ada sehingga waktu untuk melakukan sosialisasi dan edukasi baik offline maupun online terbatas.
4. Responsibilitas, pada indikator ini BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam menjalankan kewajibannya telah berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP), Peraturan BAZNAS Nomor 03 Tahun 2014 serta Rencana Strategi (Renstra) yang telah direncanakan. Namun dalam hal kegiatan publikasi BAZNAS Kota Bandar Lampung masih terbatas dalam menjangkau seluruh masyarakat Kota Bandar Lampung.
5. Akuntabilitas, dalam indikator akuntabilitas menunjukkan bahwa BAZNAS Kota Bandar Lampung telah menerapkan sistem audit yang mencakup pengelolaan keuangan maupun kepatuhan terhadap prinsip syari'ah maupun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dengan mempublikasikan laporan yang akan diaudit secara berkala kepada muzaki maupun mustahik. Dalam pelaksanaannya BAZNAS Kota Bandar Lampung juga diawasi oleh Dewan Pengawas (Dewas) dan segala pelaporan juga akan disetorkan kepada BAZNAS RI, Kementerian Agama dan Walikota Bandar Lampung. Meskipun bentuk akuntabilitas yang

dilakukan sudah cukup baik, namun pada pelaksanaan publikasi dan pelaporan secara masif masih belum maksimal. Hal tersebut karena adanya keterbatasan sumber daya manusia dan keterbatasan media publikasi yang dimiliki BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam menjangkau masyarakat Kota Bandar Lampung.

Kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung sudah cukup baik, namun masih harus terus ditingkatkan dan di evaluasi. Kelima indikator tersebut berpengaruh dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat dan partisipasi muzaki terhadap BAZNAS Kota Bandar Lampung. Apabila dilakukan secara masif dan dilakukan evaluasi secara berkala diharapkan dapat membantu dalam mengoptimalkan kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung terutama dalam meningkatkan ZIS. Namun, dengan adanya kendala yang dihadapi membuat kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung masih belum berjalan optimal secara keseluruhan karena masih terdapat kendala yang harus dihadapi dan di evaluasi. Adapun kendala dalam optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) diantaranya:

1. Kurangnya sumber daya manusia dalam menjangkau populasi di Kota Bandar Lampung untuk mengelola atau menghimpun dana ZIS. Sehingga untuk terjun langsung mensosialisasikan dan mengedukasi zakat dan BAZNAS kepada masyarakat waktunya terbatas.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait zakat di lembaga resmi, hal tersebut dapat terjadi karena kurangnya edukasi dan literasi serta tidak ada regulasi yang mengatur terkait kewajiban membayar zakat di lembaga resmi seperti Peraturan Daerah atau Peraturan Walikota Bandar Lampung. Sehingga menyebabkan banyak masyarakat yang memilih untuk langsung menyalurkan zakatnya langsung ke mustahik.

B. Saran

Dalam penelitian ini tentu saja memiliki beberapa kendala yang dihadapi dalam optimalisasi kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS). Oleh karena itu peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan kinerjanya guna meningkatkan pengumpulan ZIS, diantaranya yaitu:

1. Dengan membuat regulasi tentang kewajiban membayar zakat di lembaga resmi guna memperkuat penguatan penghimpunan zakat. Dalam hal ini BAZNAS Kota Bandar Lampung diharapkan dapat mendorong pemerintah daerah untuk menyusun peraturan daerah terkait kewajiban zakat di lembaga resmi salah satunya BAZNAS Kota Bandar Lampung.
2. BAZNAS Kota Bandar Lampung diharapkan dapat memberikan pelatihan dan pengembangan *softskill* kepada para staff/karyawan yang ada secara berkelanjutan dan berkala guna memperkuat kinerja BAZNAS Kota Bandar Lampung salah satunya dalam meningkatkan ZIS.
3. BAZNAS Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan Zakat, Infaq dan Sedekah diharapkan memperbanyak sinergi dengan lembaga pendidikan untuk mempublikasikan tentang zakat dan BAZNAS Kota Bandar Lampung.
4. BAZNAS Kota Bandar Lampung perlu mengoptimalkan media sosial seperti *Instagram*, *WhatsApp*, *Facebook* dan Website resmi sebagai sarana edukasi dan sosialisasi ZIS dengan konten yang dibuat secara rutin dan terjadwal dengan menjelaskan manfaat zakat secara nyata serta menampilkan laporan penyaluran zakat
5. BAZNAS Kota Bandar Lampung perlu melakukan strategi penguatan UPZ melalui digitalisasi, memberikan pelatihan rutin, dan meningkatkan koordinasi dengan pihak UPZ agar peran UPZ dalam

mendukung visi BAZNAS Kota Bandar Lampung sebagai lembaga zakat yang amanah, transparan dan profesional dapat lebih maksimal.

6. BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat menerapkan digitalisasi sistem kerja seperti sistem informasi manajemen zakat dan aplikasi penghimpunan zakat.
7. BAZNAS Kota Bandar Lampung dapat menerapkan *chatbot* pelayanan guna memberikan pelayanan 24/7 tanpa menunggu petugas manual.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). *Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora*. 6(2). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i2.15994>
- Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). Produktivitas, Kualitas Layanan, Reponsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 60–67. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1864>
- Ahyar, Zaenuri, L. A., & Hasbi, U. H. (2024). *Innovation of Zakat Literacy Program to Optimize Zakat Funds at BAZNAS Province and BAZNAS Central Lombok Regency Indonesia*. 22(2), 245–268.
- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2019). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat (Studi Pada LAZ Surabaya)*. 6(9).
- Amsari, S., Rahmayati, & Amalia, A. (2025). *Pelatihan Pengembangan Manajemen SDM Sebagai Upaya Meningkatkan Penghimpunan ZIS Di LAZISMU Binjai*. 9(3), 2506–2515.
- Anandhi, A. K. (2023). *Peran Baznas dalam Pemberdayaan Ekonomi Mustahik*.
- Arma, T. Y., Isnarmi, I., Montessori, M., & Hasrul, H. (2022). Sosialisasi Program BAZNAS untuk Meningkatkan Kesadaran Berzakat di Kabupaten Pesisir Selatan. *Journal of Education, Cultural and Politics*, 2(2), 163–174. <https://doi.org/10.24036/jecco.v2i2.58>
- Asrida, A. (2022). Optimalisasi Pengumpulan Zakat Melalui Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat. *El -Hekam*, 7(2), 266. <https://doi.org/10.31958/jeh.v7i2.7882>
- Azzahra, T. A. (2023). *Optimalisasi Kinerja UPZIS (Unit Pengelola Zakat Infak Sedekah) Dalam Fundraising Zakat Infak Sedekah Di NU Care LAZISNU Cilacap*. <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/20726>
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung. (2025). Jumlah Penduduk Miskin Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung. 4 Februari 2025. <https://lampung.bps.go.id/>

- BAZNAS Kota Bandar Lampung. (2025).
<https://kotabandarlampung.baznas.go.id/kontak-baznas>
- Cynthiasari, V., & M. Nawawi, Z. (2022). Peran UPZ dalam meningkatkan pengumpulan ZIS BAZNAS kota tebing tinggi. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 7(2), 160–167. <https://doi.org/10.21067/jrpe.v7i2.6811>
- Djoko, S. (2025). *The Role Of Soft Skills In Improving Human Resource Performance and Productivity*. 3(1). <https://doi.org/10.61942/msj.v3i1.280>
- Fahrozi, A., Ghofur, R. A., & Habibi, A. (2024). *Peran Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat Di Lembaga Formal*. 5(2).
https://www.google.co.id/books/edition/GOOD_AMIL_GOVERNANCE_GAG_Optimalisasi_Ki/okFoEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Falah, N. S. F., Dafadillah, M. Y., & Sujianto, A. E. (2023). *Analisis Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Melalui Proses Open Recruitment untuk Meningkatkan Pengelolaan Zakat, Infak, dan Sedekah di BAZNAS*. 6(3), 108–115.
- Fatoni, A. (2022). Pengaruh Transparansi dan Literasi Zakat terhadap Pengumpulan Dana Zakat di Indonesia. *Syi'ar Iqtishadi : Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, 6(1), 75.
<https://doi.org/10.35448/jiec.v6i1.15159>
- Fattah, M. A., Hakim, R., & Warokhmah, M. (2022). Analisis Kinerja Pengumpulan Zakat, Infaq, dan Sedekah Sebelum dan Sesudah Covid-19. . *September*, 2.
- Fauzi, A. (2023). *Optimalisasi Pengumpulan Zakat di Kota Pekanbaru (Studi Pada BAZNAS Kota Pekanbaru)* [Tesis]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Fauzy Ridwan, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Kota Tasikmalaya (Studi Kasus Pada Muzakki di Baznas Kota Tasikmalaya). *La Zhulma | Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2), 199–206. <https://doi.org/10.70143/lazhulma.v4i2.290>
- Habibah, A. A., Toriquddin, M., & Qibtiyah, L. (2021). *Optimalisasi Fungsi Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) Dalam Memaksimalkan Kinerja BAZNAS Kota Malang Menurut Peraturan BAZNAS Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Tata Kerja Unit Pengumpulan Zakat*.
- Hasdinawati & Abd. Wahid. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai: Responsivitas, Pelayanan Publik, PDAM. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2), 81–96.
<https://doi.org/10.59050/jian.v19i2.158>

- Hidayatullah. (2019). *Efektifitas Unit Pengumpulan Zakat Dalam Meningkatkan Jumlah Zakat, Infaq dan Sedekah Di Kecamatan Curup Kota Kabupaten Rejang Lebong*.
- Humaira, E., & Wati, A. (2023). Optimalisasi Kinerja Lembaga Zakat, Infak, dan Sedekah melalui Self-Branding pada Media Sosial: Bukti dari LAZIS Jateng Surakarta. *Milkiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(2), 115–120. <https://doi.org/10.46870/milkiyah.v2i2.547>
- Jamaludin, P. P., & Azizi, M. (2021). *Peranan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Koza Presisi Indonesia Kota Tangerang*. 2.
- Mahrus, M. (2022). *Implementasi Pengelolaan Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS) Produktif Yang Dilakukan Oleh Badan Amil Zakat Kota Malalng*. 2(2).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (Third edition). SAGE Publications, Inc.
- Muhdar. (2020). *MANAJEMEN SDM: Teori dan Aplikasi Pada Bank Umum Syariah* (1 ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Munandar, E. (2022). Efektivitas Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) Dalam Meningkatkan Jumlah Zakat, Infaq dan Sedekah Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Ekonomi Mustahik Desa Margaharja. *JOURNAL EKONOMI, KEUANGAN, PERBANKAN DAN AKUNTANSI SYARIAH*, 1(01), 11–20. <https://doi.org/10.54801/ekspektasy.v1i01.103>
- Munthe, M. (2021). Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kertas Pada Kantor Camat Gunung Sitoli Barat. *Warta Dharmawangsa*, 15(3), 405–410. <https://doi.org/10.46576/wdw.v15i3.1362>
- Nurfaidah, Muin, R., & Putra, T. W. (2024). *Dampak Regulasi Zakat Daerah Terhadap Penguatan Pengelolaan Zakat di BAZNAS Kota Makassar*. 05(01), 385–391.
- Oktari, S. R. (2021). *Kinerja UPZ Curup Tengah Dalam Mengumpulkan Dana Zakat Di BAZNAS Kabupaten Rejang Lebong*.
- Pangestu, N. F. C., & Isnawaty, N. W. (2025). *Perencanaan Sumber Daya Manusia Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Cirebon*. 16(2), 172–181.
- PERDA Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Pelaksanaan Dan Pengelolaan Zakat, Infaq Dan Shadaqah*.
- Pratama, L. Muh. R. (2022). *Strategi Peningkatan Pengumpulan Zakat Bagi Muzakki Di BAZNAS Kabupaten Lombok Tengah*.

- Prawirosentono, S. (1999). *Manajemen sumberdaya manusia: Kebijakan kinerja karyawan : kiat membangun organisasi kompetitif menjelang perdagangan bebas dunia* (Ed. 1, cet. 1). Badan Penerbit Fakultas Ekonomi (BPFE).
- Rohani, Z. T. (2024). *Optimalisasi Manajemen Sarana Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran di Sekolah Menengah Pertama Swasta Islam Terpadu Bangkinang*.
- Rohmah, N. L. N., Zainal, M., & Nadir, M. (2022). Analisis Manajemen Pengelolaan Unit Penghimpunan Zakat (UPZ) IAIN Madura. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 9(1), 141–157. <https://doi.org/10.21274/an.v9i1.5314>
- Rusaidi, R., Humaizi, H., & Lubis, M. S. (2022). Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 70–78. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1126>
- Sanusi, M. I. (2021). *Skala Prioritas Penentuan Mustahiq Zakat Di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Ummat Sejahtera Ponorogo*. 2.
- Saputri, I. D., Oktarinah, A., Suhandi, F. N., & Riska, A. F. (2025). *Analisis Strategi Komunikasi Digital Public Relations BAZNAS dalam Menumbuhkan Kredibilitas di Era Media Sosial*. 2(1).
- Sella, & Laksamana, R. (2023). *Peningkatan Peran Unit Pengumpulan zakat Dalam Badan Amil Zakat Nasional*. 1.
- Setianingrum, T., & Abritaningrum, Y. T. (2016). Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK Di Kota Yogyakarta. *Populasi*, 24(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jp.23692>
- Sopanih, A., Kurniawati, R., & Anggraini, D. (2023). *Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Rangka Optimalisasi Pendapatan Asli Desa (PAD) Berbasis Kearifan Lokal*. Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Surat Keputusan Ketua BAZNAS Kota Bandar Lampung No. 19 Tahun 2019 Tentang Standar Operasional (SOP) BAZNAS Kota Bandar Lampung*.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. PT Grasindo.
- Tarmizi, A., & Hutahut, J. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Camat Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 2(1), 24–33. <https://doi.org/10.60036/jbm.v2i1.25>

- Tishwanah, N., & Latifah, F. N. (2023). *Analisis Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Ditinjau dari Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga*. 9(01).
- Trestiono, M. (2015). *Optimalisasi Kinerja Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) Dalam Penghimpunan Dana Zakat, Infaq Dan Shadaqah di BAZNAS Kabupaten Sidoarjo*.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat*.
- Wafa, A. (2023). *Strategi Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) Dalam Penghimpunan Zakat di BAZNAS Provinsi Riau* [Tesis]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Yadi, E. (2021). *Upaya Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) Minas Untuk Mengumpulkan Dana Zakat di Kecamatan Minas Kabupaten Siak* [Tesis]. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.