

**“UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
BAZNAS KOTA YOGYAKARTA”**

Laporan Tugas Akhir

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Ahli Madya Diploma III

Program Studi Manajemen Perusahaan



Diajukan oleh

Alviani Dessoumi Pranatalia

18 - 15907

Kepada

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN

YOGYAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN

“UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BAZNAS KOTA YOGYAKARTA”

Laporan Tugas Akhir

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Ahli Madya Diploma III
Program Studi Manajemen Perusahaan

Diajukan Oleh :

Alviani Dessoumi Pranatalia

18 - 15907

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



M. Manar Barmawi, Ak., Mak.,CA, CMA, PFM Tanggal 20 Januari 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan lancar. Tugas Akhir ini dikerjakan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya jurusan Manajemen Perusahaan di STIM YKPN Yogyakarta.

Keberhasilan dalam penulisan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dra. H. Syamsul Azhari selaku Ketua Baznas Kota Yogyakarta.
2. M. Manar Barmawi, Ak., Mak, CA, CMA, PFM selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam membimbing penulis.
3. Ayah, Mama, dan Adik tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan kesuksesan penulis.
4. Mas Muhaimin, Mas Munir, Mas Rion, Mas Fuad, Mas Cahyo Mbak Nurul, dan Mbak Lia selaku pembimbing lapangan kegiatan magang yang telah banyak membantu memberikan nasihat dan saran.
5. Bapak/Ibu Dosen, Staf, dan Karyawan STIM YKPN Yogyakarta
6. Seluruh teman seperjuangan Program Studi Manajemen Perusahaan jenjang Diploma Angkatan 2018 dan 2019
7. Areta, Denok, dan Balqis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi
8. Serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan laporan tugas akhir, memberikan dukungan, motivasi, dan semangat yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 20 Januari 2022

Penulis,



Alviani Dessoumi Pranatalia

18-15907

MOTTO

1. “Barang siapa yang besungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri” (Q.S Al-Ankabut: 6)
2. “Dan Allah Bersama orang-orang yang sabar” (Q.S Al-Anfal: 66)
3. “Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong).” (HR. Muslim)

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Lembar Persetujuan

KATA PENGANTAR..... i

MOTTO iii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL..... vi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang 1

B. Batasan Masalah..... 2

C. Tujuan 2

D. Manfaat 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 4

A. Pengertian Layanan atau Jasa 4

B. Mengelola Kualitas Pelayanan..... 6

C. Cara Memberikan Pelayanan Prima..... 7

D. Pengertian *Muzzaki* 9

E. Pengertian Pentasyarufan (Pendistribusian)..... 10

BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK MAGANG	11
A. Sejarah BAZNAS Kota Yogyakarta	11
B. Visi	11
C. Misi	12
D. Nilai BAZNAS Kota Yogyakarta	13
E. Program – program BAZNAS	16
F. Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta	17
G. Pelaksanaan Praktik Magang	18
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
A. Lima Dimensi Kualitas Jasa.....	20
BAB V PENUTUP	27
A. Kesimpulan	27
B. Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN.....	29

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Strategi Untuk Merespon	6
Table 3.1 Jadwal Praktik Magang	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BAZNAS Kota Yogyakarta	17
---	----

