

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan, atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani melalui sebuah mesin. Pelayanan memiliki arti adanya dua unsur atau kelompok yang masing – masing saling membutuhkan, serta ada faktor yang menentukannya.

Faktor yang menentukannya adalah

1. Faktor manusia yang melayani fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan,
2. Faktor mekanisme kerja yang digunakan dan
3. Faktor dari sikap masing – masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Di Indonesia, zakat sangat memiliki potensi dan peran untuk memberdayakan ekonomi umat. Mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam sehingga sector ekonomi Indonesia akan berkembang yang disebabkan penduduk Indonesia memiliki kewajiban untuk membayar zakat setiap tahun. Secara Yuridis Formal, keberadaan zakat diatur dalam UU Nomor 23/2011 tentang pengelolaan zakat yang bertujuan membantu golongan fakir dan miskin, serta mendorong terlaksananya undang-undang tentang pengelolaan zakat, sehingga pemerintah telah memfasilitasi melalui BAZNAS yang bertugas untuk mengelola zakat, infaq, dan sedekah.

Sebagai salah satu badan organisasi yang bergerak di bidang jasa, BAZNAS perlu memperhatikan *muzzaki* dan *mustahik* tentang harapan dan kebutuhan dari pelanggan. Pelayanan yang baik akan menghasilkan *muzzaki* yang loyal dan perasaan dihargai oleh

BAZNAS Pusat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *muzzaki* dan *mustahik*, BAZNAS menyediakan layanan Jemput Zakat, Unit Pelayanan Zakat, Konsultasi *Online*, Kalkulator Zakat, dan Gerai Zakat. Layanan – layanan itu di aplikasikan ke dalam 5 Dimensi Kualiatas Jasa. Layanan tersebut dilakukan untuk membuat staf menjadi lebih mudah dalam melayani *muzzaki* dan *mustahik* supaya mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil dari layanan yang diadakan oleh BAZNAS menjadikan pelayanan mudah dilakukan dan kualitasnya meningkat sehingga *muzzaki* dan *mustahik* merasa nyaman dan puas terhadap hasil yang harapan. Berdasarkan fenomena yang ada di BAZNAS terkait upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti di atas maka penulisan tugas akhir ini akan membahas tentang “UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA BAZNAS KOTA YOGYAKARTA”

B. Batasan Masalah

Pada batasan masalah ini penulis hanya membahas tentang Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada BAZNAS Kota Yogyakarta.

C. Tujuan

Tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini untuk mengetahui Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada BAZNAS Kota Yogyakarta.

D. Manfaat

1. Bagi Penulis

- a. Untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi Manajemen Perusahaan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
- b. Untuk menambah pengetahuan tentang program – program di BAZNAS Kota Yogyakarta, terutama mengenai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada BAZNAS Kota Yogyakarta.

2. Bagi BAZNAS Kota Yogyakarta

Laporan tugas akhir ini diharapkan mampu menjadi referensi untuk melakukan evaluasi mengenai upaya peningkatan pelayanan yang sudah dilakukan supaya lebih berkembang pada masa yang akan datang

3. Bagi STIM YKPN

Dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa terkait dengan peningkatan pelayanan dalam penyusunan laporan tugas akhir dengan pembahasan yang serupa pada masa yang akan datang.