

**MODEL PENINGKATAN MUTU PELAYANAN LEMBAGA FILANTROPI ISLAM
TERHADAP DONATUR**

(Studi Kasus Dompot Dhuafa Yogyakarta)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) Strata
satu pada prodi muamalat Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

Zaenu Fitroni

NPM : 20120730078

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI MUAMALAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

NOTA DINAS

Lamp. : 4 eks. Skripsi

Yogyakarta,

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : **Zaenu Fitroni**

NPM : 20120730078

Judul : **MODEL PENINGKATAN MUTU PELAYANAN EMBAGA FILANTROPI ISLAM TERHADAP DONATUR (STUDI KASUS DOMPET DHUAFA)**

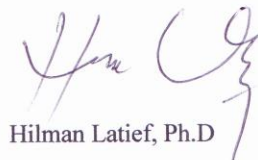
Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat Konsentrasi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing,



Hilman Latief, Ph.D

PENGESAHAN

Judul Skripsi :

**MODEL PENINGKATAN MUTU PELAYANAN LEMBAGA FILANTROPI ISLAM
TERHADAP DONATUR (STUDI KASUS DOMPET DHUAFA)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Zaenu Fitroni**

NPM : 20120730078

Telah dimunaqasyahkan di depan sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam (EPI) pada hari Rabu tanggal 7 Desember 2016 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Sidang Dewan Penguji

Ketua Sidang : Zakiy Ishak, S.E.I, M.Sc

Pembimbing : Hilman Latief, Ph.D

Penguji : Dr. Maesyaroh, MA

Yogyakarta, 8 Desember 2016

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,



Dr. Mahli Zainuddin Tago, M.Si

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zaenu Fitriani

NPM : 20120730078

Prodi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 8 Desember 2016

Yang membuat pernyataan



Zaenu Fitriani

MOTTO

1. Sesungguhnya setelah kesulitan akan ada kemudahan, maka apabila telah selesai dengan satu urusan kerjakanlah urusan yang lain dengan sungguh-sungguh

2. Hari ini adalah hari untuk mempersiapkan masa yang akan datang biarkan masa lalu itu berlalu bahkan untuk sedetik yang lalu karena ia takkan pernah kembali.

3. Ayo maksimalkan hari ini!!!!!!!

PERSEMBAHAN

1. Bapakku Slamet Raharjo dan Ibuku Siti Zulaikha selaku orang tua yang selalu berada di samping penulis dan dengan ikhlas membesarkan peneliti Bagi peneliti sendiri, satu makna yang terngiang untuk sosok ibu ialah engkau sosok yang *tangguh*. Terima kasih untuk setiap kasih sayang, semangat, dan doa yang selalu engkau curahkan
2. Nenekku Ibu Hindun di Magelang yang telah mengasuhku sedari kecil dan selalu memberikan curahan kasih sayang kepada penulis dan nasihat-nasihat maupun tempat untuk berkeluh kesah.
3. Budhe jazimatut Diniyah dan Pakdhe Saebani sekeluarga
4. Budhe Amin Rofiah dan Pakdhe Muhsonep sekeluarga
5. Almarhum Pak lik Latief Samsul Hidayat, semoga engkau mendapatkan tempat yang layak disisinya
6. Bu Lik Binti Supangah. Semoga selamanya kita berada dalam lingkaran keluarga yang utuh.
7. Adikku Farid Lukman dan Muhammad Farhan
8. Kakakku Mas Andi Hidayat yang telah menjadi figur kakak yang selama ini tidak pernah peneliti miliki, terimakasih untuk semangat dan doanya.
9. Trio Edan SNZ 012 (SMA N 1 Seyegan) (Pawiroy wong UIN SUKA, BH Akti (tukang PS an Saiki dadi Pegawai Bea Cukai) and me) jarang ketemu tapi masih tetap jadi teman... pokoke JOSH BGT DACH.....
10. Keluarga Besar HIMEPI terkhusus Divisi Pengembangan Ilmu Pengetahuan serta Mas Jamal Zulkifli yang telah mengajarkan untuk keluar dari zona nyaman meskipun hanya sementara....
11. FORKAMP (Forum Komunikasi Anak Muda Plotengan) terkhusus kepada para mentor yang ternyata Alumni FAI UMY Bpk Aji Budiarto (EPI 2003), Ibu Wiwik Widiastuti yang sekarang di Kebumen (PAI 2000), Ibu Inung (PAI 2000), Ismawati Malicha, Tak lupa kepada Bpk Imam Budaya (Ilmu Komunikasi 2001).
12. Teman-teman EPI 2012 yang telah menjadi teman seperjuangan dalam perkuliahan.....
13. Setiap pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu..... intinya adalah kalian semua luar biasa entah suatu saat berjumpa lagi ataukah tidak, mengenal kalian semua adalah sebuah anugrah dan begitu indahny skenario yang telah TUHAN hadirkan dalam setiap langkah Hidupku.....

Kata Pengantar

Alhamdulillahirobilalamien, segala puji bagi ALLAH tuhan semesta Alam yang telah memberikan limpahan rahmat serta karunianya sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan karya sederhana dalam wujud SKRIPSI ini dengan judul MODEL PENINGKATAN MUTU PELAYANAN LEMBAGA FILANTROPI ISLAM TERHADAP DONATUR (Studi Kasus Dompot Dhuafa Yogyakarta) sholawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada junjungan nabi Agung Muhammad SAW.

Laporan dalam penelitian skripsi ini merupakan hasil yang didapatkan dengan melibatkan berbagai elemen maupun pihak yang secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi membantu kelancaran penulisan skripsi hingga dapat diselesaikan untuk itulah peneliti memberikan apresiasi dan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan dalam hal ini ialah bapak Prof Dr. Bambang Cipto, M.A
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin Tago M.Si selaku Dekan Fakultas Agama Islam
3. Bapak Syarif As'ad SEI, M Si selaku Kaprodi Ekonomi Perbankan Islam
4. Bapak Hilman Latief, Phd selaku Dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh keikhlasan dan kesabarannya memberikan Bimbingan, Dorongan Motivasi, Ilmunya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
5. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A selaku Dosen Penguji pada sidang pendadaran
6. Seluruh Dosen fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya.
7. Seluruh karyawan TU FAI "*Luar Biasa pelayanan yang diberikan*"
8. Setiap pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

JAZAKALLAH KHAIR

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini tidak dapat dilupakan dari berbagai kekurangan dan masih memiliki makna untuk dikatakan sangat jauh dari kesempurnaan, untuk itulah berbagai kritik, saran, maupun masukannya sangat peneliti harapkan

Yogyakarta, 8 Desember 2016

Peneliti

Zaenu Fitroni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
F. Kerangka Teori.....	14
BAB II METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Subjek Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Keabsahan dan Kredibilitas.....	39

F. Analisis Data.....	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Dompot Dhuafa.....	41
B. Hasil Penelitian.....	49
BAB IV PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Miskin.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Lembaga Amil Zakat di Indonesia.....	3
Tabel 1.3 Jumlah dan Persentase Penduduk menurut agama yang Dianut tahun 2010.....	7
Tabel 1.4 Perbedaan Penelitian.....	12
Tabel 1.5 Sifat-sifat Filantropi.....	17
Tabel 3.1 Ukuran Standar Service Quality.....	52
Tabel 3.2 Fasilitas sarana prasarana Dompot Dhuafa.....	54
Tabel 3.3 Data Training oleh Dompot Dhuafa.....	68
Tabel 3.4 rincian daftar penerimaan dana zakat dan penggunaannya dari masyarakat periode bulan 1 Juni hingga 30 Juni 2016.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Klasifikasi Donatur.....	49
Gambar 3.2 Bagan Training Dompot Dhuafa.....	64

ABSTRAK

Permasalahan kemiskinan merupakan permasalahan yang perlu dibenahi, karena tingkatnya di Indonesia tinggi. Dalam ajaran Islam, muncul dorongan untuk menyelesaikannya dengan adanya kesadaran pembayaran zakat yang dalam perjalanannya diakomodasi secara profesional oleh lembaga filantropi yang keberadaannya di Indonesia tumbuh subur sehingga memicu persaingan antara lembaga filantropi tersebut. Kajian mutu pelayanan menjadi tolak ukur sebagai pedoman dalam evaluasi guna memenangkan persaingan yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar mutu pelayanan lembaga filantropi Islam dompet dhuafa Yogyakarta dan proses peningkatan mutu pelayanan lembaga filantropi Islam terhadap Donatur dompet dhuafa Yogyakarta.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian lapangan berbasis penelitian kualitatif dengan menggunakan sumber data baik primer maupun sekunder. Sumber data primer didapatkan dengan wawancara dan observasi langsung dengan melibatkan 3 pegawai dari dompet dhuafa Yogyakarta dan 2 dari donatur dompet dhuafa Yogyakarta. Sumber data sekunder didapatkan dari studi dokumentasi yang didapatkan dari lembaga dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan analisis sebelum di lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar mutu pelayanan terhadap donatur dompet dhuafa Yogyakarta terdiri dari lima unsur meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dan diantara lima unsur tersebut dimensi reliability dan empathy menjadi standar mutu yang paling maksimal dilakukan oleh dompet dhuafa Yogyakarta. Sedangkan proses peningkatan mutu Pelayanan yang dilakukan Dompet Dhuafa terdiri dari 3 proses yaitu pertama, peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang masih tidak bisa dilakukan dengan maksimal karena pertanggung jawaban kepada masyarakat yang begitu besar. Kedua, peningkatan kualitas SDM yang memiliki beberapa kategori baik yang bertujuan untuk peningkatan pemahaman spiritual maupun keterampilan teknis. Ketiga, pemenuhan janji pelayanan yang dilakukan dengan metode lama maupun modern dan pelaksanaannya melalui media cetak maupun media elektronik.

Kata Kunci: Standar Mutu Pelayanan, Proses Peningkatan Mutu Pelayanan, Donatur Dompet Dhuafa

ABSTRACT

The issue of poverty is an issue needed to solve due its high number in Indonesia. In Islamic teaching, there is a motivation to solve it by paying zakat accommodated by the philanthropy institution to solve. In Indonesia, these institutions grow very well. It cause strict competition among these philanthropy institutions. The service quality studies become the benchmark as guidance in doing evaluation to win the competition. The research objective is to find out the service quality standard of the *Dompét Dhuafa* Yogyakarta as an Islamic philanthropy institution toward the donor, *Dompét Dhuafa* Yogyakarta.

The research type is a field research with a qualitative research based using both primary and secondary data. The primary data source was collected conducting some interviews and direct observation involving 3 employees of *Dompét Dhuafa* Yogyakarta. The secondary data source was collected from the documentations studies collected from, the institutions and library research. The data analysis technique used was descriptive qualitative analysis before, during, after being implemented in the field.

The research result shows that the service quality standard toward the donors *Dompét Dhuafa* Yogyakarta consisting 5 aspects, the dimensions of reliability and empathy. Among these 5 aspects, the dimensions of reliability and empathy become the most maximum quality standard conducted by *Dompét Dhuafa* Yogyakarta. Meanwhile, the service quality development process conducted by *Dompét Dhuafa* Yogyakarta consist of 3 process. First, the increase of the quality supporting facilities cannot have been done maximally due to the big responsibility toward the society. Second, the increase of Human Resources quality has some good categories aiming at increasing the spiritual understanding as well as technical skills. Third, the service fulfillment is done using both conventional and modern methods and is implemented through both printed and electronic media.

Keywords: Quality Service Standard, Service Quality Development Process, *Dompét Dhuafa* Donors

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor :158/1987 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	<i>b</i>	-
ت	Tā	<i>t</i>	-
ث	Sā	<i>s</i>	s (dengan titik diatas)
ج	Jīm	<i>j</i>	-
ح	Hā'	<i>ḥ</i>	h (dengan titik dibawah)
خ	Khā'	<i>kh</i>	-
د	Dāl	<i>d</i>	-
ذ	Zāl	<i>z</i>	z (dengan titik diatas)
ر	Rā'	<i>r</i>	-
ز	Zā'	<i>z</i>	-
س	Sīn	<i>s</i>	-
ش	Syīn	<i>sy</i>	-
ص	Sād	<i>ṣ</i>	s (dengan titik dibawah)
ض	Dād	<i>ḍ</i>	d (dengan titik dibawah)
ط	Tā'	<i>ṭ</i>	t (dengan titik dibawah)

ظ	Zā'	z	z (dengan titik dibawah)
ع	Aīn	'	Koma terbalik ke atas
غ	Gāin	g	-
ف	Fā'	f	-
ق	Qāf	q	-
ك	Kāf	k	-
ل	Lām	l	-
م	Mīm	m	-
ن	Nūn	n	-
و	Wāwu	w	-
ه	Hā'	h	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	y	-

2. **Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap**

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. **Ta' Marbūṭah di akhir kata**

a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>jiyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' Marbūṭah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

- c. Bila *ta' Marbūṭah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāt al-fītr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

---◌---	<i>fathah</i>	ditulis	a
---◌---	<i>Kasrah</i>	ditulis	i
---◌---	<i>ḍammah</i>	ditulis	u

5. Vokal Panjang

1	<i>fathah + Alif</i> جاهلية	ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyah</i>
2	<i>fathah + ya' mati</i> تنسي	ditulis	<i>ā</i> <i>tansā</i>
3	<i>kasrah + ya' mati</i> كريم	ditulis	<i>ī</i> <i>karīm</i>
4	<i>ḍammah + wawu mati</i> فروض	ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	<i>fathah + ya' mati</i> بينكم	ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2	<i>fathah + wawu mati</i> قول	ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

7. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)-nya

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

