

**PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA  
DALAM MENINGKATKAN PEROLEHAN DANA ZAKAT  
(Studi Kasus Baznas Kota Kediri Tahun 2021 - 2022)**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**



Disusun Oleh :

**ASTI AMELIA SARI**

**9.314.010.16**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

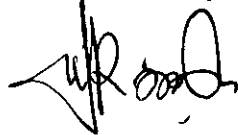
PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA  
DALAM MENINGKATKAN PEROLEHAN DANA ZAKAT  
(Studi Kasus Baznas Kota Kediri Tahun 2021 - 2022)

ASTI AMELIA SARI

9.314.010.16

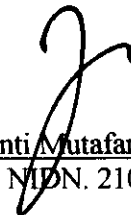
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., M.M.  
NIP. 19690617 1998031 002

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, S.E., M.E.I.  
NIDN. 2104108403

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM  
MENINGKATKAN PEROLEHAN DANA ZAKAT ( Studi Kasus Baznas Kota  
Kediri Tahun 2021 – 2022 )**

**ASTI AMELIA SARI**

**9.314.010.16**

Telah diujikan di depan sidang munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada Senin, 10 April 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
Dr. H. Ahmad Syakur, Lc., M.E.I.  
NIP. 19760708 200604 1 004

(.....)

2. Penguji I  
Rofik Efendi, S.Kom., M.M.  
NIP. 19690617 199803 1 002

(.....)

3. Penguji II  
Dr. Binti Mutafarida, S.E., M.E.I.  
NIDN. 2104108403

(.....)

Kediri, 10 April 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



(Dr. Muhammad Annas Mushlikhin, M.HI)  
NIP. 19750101 199803 1 002

**NOTA DINAS**

Kediri, 18 April 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada :  
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Asti Amelia Sari  
Nim : 9.314.010.16  
Judul : PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM  
MENINGKATKAN PEROLEHAN DANA ZAKAT ( Studi  
Kasus Baznas Kota Kediri Tahun 2021 – 2022 )

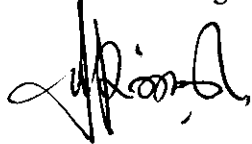
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

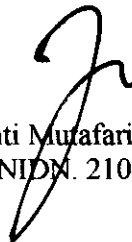
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom., M.M.  
NIP. 19690617 1998031 002

Pembimbing II



Dr. Binti Mufarida, S.E., M.E.I.  
NIDN. 2104108403

## HALAMAN MOTTO

“Siapapun dirimu, jadilah yang terbaik” - Abraham Lincoln

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud syukurku kusembahkan kepada mu ya allah, tuhan yang maha agung dan maha tinggi. Atas takdirmu saya bis menjadi pribadi yang berpikir, beriman, dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku dalam meraih cita-cita.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk Alm. Ayah saya tercinta yang telah berpulang ke rahmatullah. Dan ku persembahkan juga untuk Ibu dan kedua Adik ku. Terima kasih untuk kasih sayang selama ini.

Tak lupa ku ucapkan terima kasih untuk Calon Suamiku Muhamad Iqbal Maulana yang sudah memberikan dukungan untuk semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.

Terima kasih pula untuk sahabat-sahabat ku tersayang dan seluruh keluarga Sudut Cantik yang sudah memberikan dukungan dan memberikan nasihat-nasihat untuk tetap semangat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

## ABSTRAK

ASTI AMELIA SARI, 2022. PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PEROLEHAN DANA ZAKAT (Studi Kasus Baznas Kota Kediri Tahun 2021 – 2022) . Dosen pembimbing Rofik Efendi, S.Kom., M.M. dan Dr. Binti Mutafarida, S.E., M.E.I. Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri.

**Kata Kunci :** Strategi, Pelayanan Prima, Zakat

Strategi pelayanan prima merupakan suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tindakan yang mengarah pada pencapaian sasaran atau tujuan organisasi dan mempertimbangkan kepuasan pelanggan. Sejak awal berdiri Baznas Kota Kediri sudah menggunakan pelayanan prima namun sempat mengalami penurunan perolehan dana zakat. Tak lama hal itu terjadi, Baznas perlahan memperbaiki nya walaupun mengalami penurunan tapi tidak sedratis tahun sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan prima yang ada di Baznas Kota Kediri.

Penelitian yang berjudul penerapan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan perolehan dana zakat studi kasus Baznas Kota Kediri Tahun 2021 - 2022 ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan dapat menganalisis dan menyajikan dengan valid sesuai dengan yang terjadi di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode dalam teknik pengumpulan data diantaranya yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga lebih mudah difahami dan disimpulkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima yang diterapkan pada Baznas Kota Kediri sudah terbukti dapat meningkatkan perolehan dana. Hal ini terbukti dari perolehan dana zakat yang mengalami kenaikan dari tahun 2021 ke 2022.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENERAPAN STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN PEROLEHAN DANA ZAKAT (Studi Kasus Baznas Kota Kediri Tahun 2021 - 2022)”**.

Shalawat beserta salam semoga terlimpahkan kepada Nabi kita muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman jahiliah kezaman terang benderang seperti sekarang ini. Dan kepada keluarganya, sahabat, dan para pengikutnya serta kepada kita semua sampai yaumul akhir.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat serta ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Rofik Efendi, S.Kom., M.M. dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, S.E., M.E.I. yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga saya bisa menyelesaikan studi.
6. Kedua orangtua ku, calon suami ku, dan teman-teman yang selalu memberikan semangat dan doa serta penuh pengertian selama saya menyelesaikan studi.



Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Aamiin

Kediri, 18 April 2023

ASTI AMELIA SARI

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	I
HALAMAN PERSETUJUAN .....	II
NOTA DINAS .....	III
HALAMAN PENGESAHAN .....	IV
MOTTO .....	V
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	VI
ABSTRAK .....	
VII	
KATA PENGANTAR .....	
VIII	
DAFTAR ISI .....	X
DAFTAR TABEL .....	XII
DAFTAR LAMPIRAN .....	XIII
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10
E. Tinjauan Pustaka .....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Strategi .....	17
B. Pelayanan Prima .....	21
C. Zakat .....	27
D. Penerapan strategi pelayanan prima dalam meningkatkan zakat .....	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	39
B. Kehadiran Penelitian .....	40
C. Lokasi Penelitian .....	40
D. Sumber Data .....	40

E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Analisis Data .....	43
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	45
H. Tahap Penelitian .....	48
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	50
B. Paparan data .....	58
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Strategi Pelayanan Prima Baznas Kota Kediri Tahun 2021- 2022 .....	65
B. Penerapan Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Perolehan Dana Zakat Baznas Kota Kediri Tahun 2021 - 2022 .....	67
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Lembaga Zakat di Kota Kediri

Tabel 1.2 : Data Perbandingan Baznas Kota Kediri Dengan Tiga Lembaga Zakat  
Kota Kediri

Tabel 1.3 : Rekap Perolehan Baznas Kota Kediri Tahun 2021 - 2022

Tabel 1.4 : Rekap Perolehan Dana Zakat Baznas Kota Kediri Tahun 2021 - 2022

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup