

PENTINGNYA PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN ISLAM PADA LAZISMU LAMPUNG UTARA

¹Della Monica, ²Marini, ³Hagi Julio Salas

Della.monica@umko.ac.id, Marini@umko.ac.id, Hagi.julio.salas@umko.ac.id

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Kotabumi

Abstrak: Penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam. Populasi muslim di Indonesia saat ini telah mencapai 87% dari total jumlah keseluruhan penduduk yang ada di Indonesia. Dari jumlah populasi masyarakat muslim yang ada di Indonesia akan berdampak pada penghimpunan dan penyaluran zakat akan meningkat. LAZ (Lembaga Amil Zakat) yang telah diakui secara nasional dan telah diakui dalam manajemen dana zakat yang profesional ialah Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU). Salah satu poin penting untuk meningkatkan kualitas adalah memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan yang prima dalam memberikan fasilitasi kemudahan, kenyamanan dan kepuasan dari pelanggan. Tujuannya pelanggan akan loyal/setia terhadap perusahaan. LAZISMU Lampung Utara masih kekurangan SDM dan membutuhkan pelatihan *service excellent*. Tujuan pelatihan *service excellent* ini mampu meningkatkan pelayanan prima kepada donatur dan diharapkan donator dapat loyal dan setia pada LAZISMU Lampung Utara. Pelayanan yang prima adalah salah satu Misi dari LAZISMU. Metode yang digunakan pada kegiatan PKM adalah ceramah dan praktek. Luaran yang ditargetkan jurnal terakreditasi nasional.

Kata Kunci: Pelayanan Prima; Kepuasan pelanggan; Islam; Lazismu; Reputasi

I. PENDAHULUAN

Penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam. Populasi muslim di Indonesia saat ini telah mencapai 87% dari total jumlah keseluruhan penduduk yang ada di Indonesia. Dari jumlah populasi masyarakat muslim yang ada di Indonesia akan berdampak pada penghimpunan dan penyaluran zakat akan meningkat. Hasil data dari BAZNAZ (Badan Amil Zakat Nasional) dari data menunjukkan bahwa

perolehan zakat terus mengalami peningkatan. BAZNAS RI tahun 2023 telah berupaya mengurangi tingkat kemiskinan sebanyak 54.081 jiwa yang telah penerima bantuan dan 58,76% dari 21.140 jiwa penerima bantuan, mayoritas penerima bantuan yaitu kategori miskin ekstrem.

Berdasarkan pada Undang-Undang (UU) No. 38 tahun 1999, Penghimpunan dan penyaluran zakat, infak dan shodaqoh di Indonesia diberikan tanggung jawab

kepada yaitu OPZ (organisasi pengelola zakat) yang terbagi menjadi dua jenis yaitu Badan Amil Zakat yang dibentuk oleh pemerintah Lembaga Amil Zakat yang dibentuk oleh masyarakat. Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) diperinci dalam UU No 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat sebagai wujud komitmen dalam mengelola zakat secara efektif dan efisien.

Lembaga Amil Zakat (LAZ) nasional yang ada di Indonesia yang telah diakui dalam pengelolaan dana zakat secara profesional ialah Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU). Jumlah LAZISMU telah mencapai 103 jejaring di Indonesia. LAZISMU memiliki 10 program yaitu Qurban, Zakat, Infaq, Wakaf, Pilar Kesehatan, Pilar Pendidikan, Pilar Ekonomi, Pilar Kemanusiaan, Pilar Sosial Dakwah dan Pilar Lingkungan. Saat ini data yang ditemukan LAZISMU memiliki donator yang terdaftar mencapai 63.456.

Hadirnya LAZISMU ditengah-tengah masyarakat tentunya membawa dampak positif yaitu memudahkan masyarakat dalam berkonsultasi dan menyalurkan zakat, infaq shodaqohnya. Seiring dengan meningkatnya kualitas pelayanan, LAZISMU akan tetap bertahan dan mampu mempertahankan stakeholdernya untuk tetap setia pada LAZISMU.

Salah satu poin penting untuk meningkatkan kualitas adalah memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan yang prima dalam memberikan fasilitasi kemudahan, kenyamanan dan kepuasan dari pelanggan. Tujuannya pelanggan akan loyal/setia terhadap perusahaan. Indikatornya yaitu kemampuan, penampilan, tindakan, sikap, perhatian dan tanggung jawab. Kunci dari pelayanan kesuksesan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran yaitu bersaifat jasa. Sehingga, untuk tercapainya pelayanan prima kepada donatur dan semua pihak yang terlibat harus secara profesional dan mahir.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *service excellen* adalah pelayanan yang terbaik dalam memenuhi segala kepuasan pada stekholder. Sebaliknya jika lembaga penyedia jasa tidak sanggup memberikan pelayanan yang prima, maka akan tercipta citra yang negatif dalam opini masyarakat tentang lembaga penyedia jasa tersebut, bahkan tidak akan mendapatkan kepercayaan lagi oleh masyarakat.

Gambar 1.1
Wawancara Ketua LAZISMU



Kepala Lazismu Pak Kasim, Ds.M.Pd..I mengatakan bahwa permasalahannya saat ini yang dialami oleh LAZISMU Lampung Utara adalah kurang SDM sehingga belum mampu untuk bisa memaksimalkan pelayanan, bahkan kantor LAZISMU hanya buka di hari Selasa dan Sabtu aja. Untuk sampai saat ini yang standby di kantor LAZISMU hanya ada 1 orang. Selain itu, LAZISMU Lampung Utara belum pernah menerima atau melakukan pelatihan pelayanan prima.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa LAZISMU Lampung Utara masih kekurangan SDM dan membutuhkan pelatihan *service excellent*. Dengan adanya pelatihan *service excellent* ini mampu meningkatkan pelayanan prima kepada donatur.

Pelayanan yang prima adalah salah satu Misi dari LAZISMU. Visi dan Misi LAZISMU yaitu Visi yaitu menjadi lembaga amil zakat terpercaya. Sedangkan Misi yaitu (1) meningkatkan kualitas

pengelolaan ZIS yang aman, professional dan transparan, (2) Meningkatkan pendayagunaan ZIS yang kreatif, inovatif dan produktif, dan (3) Meningkatkan pelayanan donator.

Penulis ingin melakukan PKM (Pengabdian Kepada Masyarakat) di LAZISMU Lampung Utara dengan tema “**PELATIHAN PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN ISLAM PADA LAZISMU LAMPUNG UTARA**”.

II. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan PKM (pengabdian kepada masyarakat) di LAZISMU Lampung Utara, dilaksanakan berdasarkan tahapan-tahapannya yaitu:

A. Tahap Persiapan

1) Pembentukan Tim Pengabdian Kepada Masyarakat

Pembentukan tim yang akan terlibat pada kegiatan PKM (Pengabdian Kepada Masyarakat) yang terdiri dari 3 orang dosen prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Kotabumi dan 2 orang mahasiswa dari prodi Ilmu Komunikasi.

2) Analisis Permasalahan dan Kebutuhan

Tahapan ini, peneliti pelaksanaan melakukan wawancara dengan Bapak

Kasim, Ds. M. Pd. I selaku Ketua Lazismu Lampung Utara, mengenai permasalahan yang terjadi serta pelatihan yang akan dilaksanakan di Lazismu Lampung Utara.

3) Solusi Permasalahan

Hasil dari wawancara antara tim pelaksanaan dan mitra (LAZISMU), menghasilkan sebuah kesepakatan untuk dilaksanakannya **PELATIHAN PENERAPAN SERVICE EXCELLENT DALAM PERSPEKTIF PELAYANAN ISLAM PADA LAZISMU LAMPUNG UTARA** dan menentukan jadwal pelaksanaan.

B. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan ini adalah tahapan inti dari seluruh kegiatan PKM (pengabdian Kepada Masyarakat).

1) Sesi Sosialisasi

a) Sesi pertama

Kegiatan yang dilakukan dengan metode ceramah yang akan disampaikan oleh Della Monica, S.I.Kom., M.I.Kom. materi yang akan dibahas adalah pentingnya pelayanan prima, prinsip dasar pelayanan prima, komunikasi dengan

pelanggan, mengontrol kecerdasan emosional dan strategi pelayanan prima.

b) Sesi Diskusi

Setelah pemaparan materi, akan dilanjutkan dengan diskusi antar pemateri dan peserta.

c) Sesi Latihan atau Praktek

Peserta akan dibagi menjadi beberapa kelompok dan akan didampingi oleh Della Monica, S.I.Kom., M.I.Kom., Marini, S.Kom.I., M.Sos, dan Hagi Julio Salas, S.Sos., M.I.Kom. serta mahasiswa.

C. Tahapan Evaluasi Pelaksanaan Penelitian

Tahapan ini dilakukan dengan cara membagikan kuisioner dalam bentuk hard file kepada peserta kegiatan. Untuk melihat ketercapaian pengabdian yang dilakukan.

Gamabr 1.3

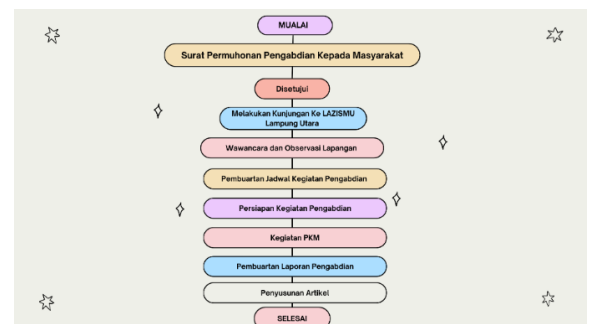


Diagram Alir Pengabdian Kepada masyarakat

III. PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan sosialisasi di Lazismu Lampung Utara dilakukan pada 12 Oktober 2024, dimulai pada pukul 08:00 WIB, berlangsung dengan lancar sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Pengabdian kepada masyarakat ini dibagi menjadi 6 sesi dengan tujuan peserta yang terdiri atas anggota Lazismu Lampung Utara dapat memahami secara mendalam mengenai *Service Excellence*, secara teori dan praktik. Berikut ini adalah tahapan pelaksanaan kegiatan yaitu;

1. Registrasi

Tahapan pertama dalam kegiatan ini adalah registrasi peserta, para anggota Lazismu Lampung Utara melakukan presensi, menerima materi dan snack. Tujuan untuk mengetahui data peserta dan peserta dapat siap mengikuti kegiatan secara efektif dan kondusif di ruang rapat Lazismu Lampung Utara.

2. Pembukaan



Tahapan kedua, acara dilanjutkan dengan sesi

pembukaan dari perwakilan Lazismu Lampung Utara dalam memberikan sambutan dan memberikan dukungan adanya kegiatan sosialisasi terkait *Service Excellence* dalam memperbaiki pelayanan kepada donator Lazismu Lampung Utara. Selanjutnya sambutan diberikan kepada perwakilan dari tim Della Monica, S.,I.Kom., M.I.Kom. pada program Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kotabumi yang berupaya dalam memberikan dukungan terhadap pengembang masyarakat dalam program sosialisasi.



3. Sosialisasi oleh Nasumber

Pada tahapan pembenjelasan materi menggunakan metode ceramah dengan tujuan peserta dapat memahami pentingnya melakukan pelayanan prima terhadap donator Lazismu

Lampung Utara dalam mempertahankan keberlanjutan Lazismu Lampung Utara. pembelajaran ceramah ialah metode yang memberikan penjelasan materi secara langsung.



4. Penayangan Video dan Praktik

Setelah pemaparan teori, tahapan keempat ini adalah penayangan video dan praktik. Para peserta diberikan kesempatan dalam melakukan simulasi *Service Excellence*. Pada sesi ini peserta dibimbing langsung oleh dosen UMKO dalam pelatihan simulasi. Peserta sosialisasi mengamati secara langsung simulasi tahapan dalam pelayan prima kepada contoh donator. Tahapan praktik ini dilakukan agar dapat mengevaluasi kesalahan yang terjadi selama ini dilakukan oleh karyawan Lazismu Lampung Utara. Selain itu sebagai

Gambaran secara langsung mengenai strategi pelayan prima dalam memperbaiki teknik pelayana kepada donator.

5. Diskusi dan Tanya Jawab

Tahapan selanjutnya adalah sesi diskusi dan tanya jawab dengan ini memberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan pertanyaannya, pengalaman dan hambatan yang dialami selama ini dalam proses pelayanan. Diskusi berjalan dengan lancar dengan tim PKM dapat menjawab pertanyaan dan memberikan Solusi terkait permasalahan yang selamai ini dialami oleh Lazismu Lampung Utara.



6. Penutup

Tahapan terakhir adalah penutupan oleh perwakilan Lazimsu Lampung Utara yang mengucapkan terima kasih terhadap UMKO yang telah memberiku sosialisasi kepada Lazismu Lampung Utara terkait *Service Excellence* yang sangat

dibutuhkan oleh Lazismu Lampung Utara. Harapannya Lazismu Lampung Utara mampu memberikan *Service Excellence* kepada donator dan menciptakan citra dan reputasi yang baik.



IV. SIMPULAN

Simpulan dari kegiatan sosialisasi dan pelatihan *Service Excellence* di Lazismu Lampung Utara sangat tepat sesuai dengan kebutuhan Lazismu

Lampung Utara dalam meningkatkan profesionalisme dan skil dalam pelayanan kepada donator. Dengan memahami pentingnya *Service Excellence*, Prinsip dasar pelayanan prima, komunikasi dengan pelanggan, strategi pelayan pelanggan secara islam, dan mengukur kinerja pelayanan. Perogram PKM ini tidak hanya memberikan pemahaman secara teori tetapi juga praktik bagi peserta dalam menerapkan *Service Excellence* yang efektif. Dengan dukungan dari Dosen UMKO dalam PKM ini meningkatkan mnotivasi dalam meningkatkan *Service Excellence* . Harapan sosialisasi *Service Excellence* di Lazismu Lampung Utara dapat diterapkan dan berguna bagi Lazismu Lampung Utara dalam meningkatkan kualitas, profesionalisme dalam pelayana kepada donator dan meningkatkan citra dan reputasi Lazismu lampung Utara.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, Muhammad. (2008). *Lubabub Tafsir Min Ibni Katsir: Tafsir Ibnu Katsir*, Alih Bahasa Oleh M. Abdul Ghaffar dkk. Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media).
- Departemen Agama RI, (2009). *Al-Qur'anul Karim Wat-Tafsir: Al-Qur'an dan Tafsirnya jilid 10*. Jakarta Departemen Agama RI.
- Finalis 1st IsEFEF, (2012). *Seminar Proceeding The 1st Islamic Economic and Finance Research Forum: New Era of Indonsia Islamic Economic*. Jakarta: Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI).

- Firmansyah Strategi. (2016).” Pelayanan Prima untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat”, Jurnal Ilmiah Widya, Vol 3 (4), hal.163-170 Gunara, Thorik, 2007. *Marketing Muhammad : Strategi Handal dan Jitu Praktek Bisnis Rasulullah SAW*. Bandung : PT. Karya Kita MadaniA Prima.
- Barata, Atep Adya. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media.
- Judiari, Josina, (2010), Psikologi Konsumen, Buku Ajar.
- Khairul Maddy, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, (2009), Jakarta:Chama Digit.
- Rahmayanty, Nina. (2013). Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty. Jakarta:Graha Ilmu.
- Rizal Badudu, Service Excellent: Pelayanan Pelanggan yang prima oleh Perusahaan di Indonesia, Jakarta: Buku Kompas, 2015, h.5.
- Silviana Oktaferi Putri, (2018) *Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pelayanan Publik Di Bagian Perizinan Penelitian Asing Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia*. Sarjana Thesis, Universitas Negeri Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. (2008). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima.Yogyakarta: Andi.