ANALISIS KINERJA PENGELOLAAN ZAKAT DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH (DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD*)

SKRIPSI

OLEH
MUHAMMAD RAHMANI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2024 M / 1446 H

ANALISIS KINERJA PENGELOLAAN ZAKAT DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH (DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD*)

SKRIPSI
Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial

Oleh
Muhammad Rahmani
NIM : 200104030161

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

2024 M / 1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rahmani

NIM : 200104030161

Tempat/Tanggal Lahir : Barabai, 28 Februari 2003

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul: "**Analisis Kinerja Pengelolaan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Dengan Metode *Balanced Scorecard*)**" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya:

Banjarmasin, 8 November 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Rahmani

NIM. 200104030161

BUKTI BEBAS PLAGIASI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; *E-mail:* fdik@uin-antasari.ac.id Ig: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI
Nomor : 1276/Un.14/III.4/PP.00.9/11/2024

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama	: MUHAMMAD RAHMANI
NIM	: 200104030161
Program Studi	: S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

ANALISIS KINERJA PENGELOLAAN ZAKAT DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH (DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD)

Hasil Uji Plagiasi : 14%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan *www.drillbitplagiarismcheck.com* bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 04 November 2024
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Taufiqurrahman

DrillBit

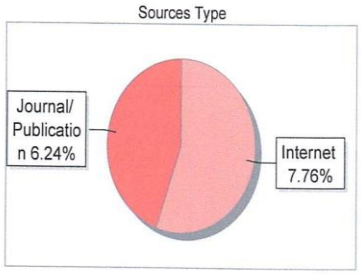
The Report is Generated by DrillBit Plagiarism Detection Software

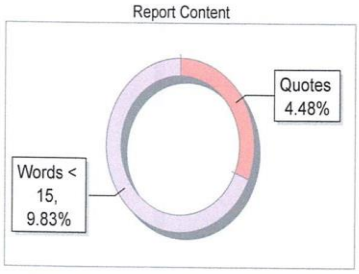
Submission Information

Author Name	MUHAMMAD RAHMANI
Title	ANALISIS KINERJA PENGELOLAAN ZAKAT DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH (DENGAN METODE BALANCED SCORECARD)
Paper/Submission ID	2466320
Submitted by	turn.fdik@uin-antasari.ac.id
Submission Date	2024-11-01 15:40:17
Total Pages, Total Words	85, 12186
Document type	Thesis

Result Information

Similarity **14 %**





Exclude Information

Quotes	Excluded
References/Bibliography	Excluded
Source: Excluded < 15 Words	Excluded
Excluded Source	0 %
Excluded Phrases	Not Excluded

Database Selection

Language	Non-English
Student Papers	Yes
Journals & publishers	Yes
Internet or Web	Yes
Institution Repository	Yes

A Unique QR Code use to View/Download/Share Pdf File

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul	: Analisis Kinerja Pengelolaan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Dengan Metode *Balanced Scorecard*)
Ditulis oleh	: Muhammad Rahmani
NIM	: 200104030161
Jurusan/Prodi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik	: 2023/2024
Alamat	: Jl. Veteran KM.4,5 No.71, RT.14/RW.02, Pengambangan, Kec. Banjarmasin Tim., Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70237

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan, kami menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Oktober 2024

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs Ahmad Rijali, M.Pd	**Sri Anafarhanah, SEI., MSI**
NIP. 198105142005011009	NIP. 189809112015032005

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Sri Anafarhanah, SEI, MSI
NIP. 189809112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Analisis Kinerja Pengelolaan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*)**, ditulis oleh Lisna Noorhapipa, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 20 Desember 2024

Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat: 90 (A+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. M. Abduh, MA.
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI

Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. H. M. Abduh. MA	1.
2. Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag	2.
3. Drs. Ahmad Rijali, M.Pd	3.
4. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	4.

ABSTRAK

Muhammad Rahmani. NIM. 200104030161, Analisis Kinerja Pengelolaan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Dengan Metode *Balanced Scorecard*)**,** Pembimbing I: Drs. Ahmad Rijali, M. Pd, Pembimbing II: Sri Anafarhanah, SEI., MSI, Program Studi Manajemen Dakwah

Kata Kunci : Kinerja, *Balanced Scorecard,* BAZNAS

Pengukuran kinerja suatu lembaga dapat dilakukan secara keseluruhan, baik dari segi keuangan maupun non-keuangan. Salah satu konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja tersebut diantaranya dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard. Balanced scorecard* menjawab kebutuhan tersebut melalui sistem manajemen strategi kontemporer, yang terdiri dari empat perspektif yaitu: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kinerja pengelolaan zakat di BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah berdasarkan empat perspektif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengelola zakat dan muzakki serta mustahik, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah pada tahun 2022-2023 terdapat pada kategori "Baik" yang artinya tingkat prestasi yang telah dicapai sesuai dengan standar dan mampu melebihi dari yang ditargetkan. Dengan hasil sebagai berikut: 1) Perspektif keuangan mendapat skor 1(baik), 2) Perspektif pelanggan dari akuisisi pelanggan mendapat skor 1(baik), dari retensi pelanggan mendapat skor 1(baik), dan dari kepuasan pelanggan mendapat skor 1(baik). 3) Perspektif proses bisnis internal dari inovasi mendapat skor 1(baik), dan dari proses operasi mendapat skor 1(baik). 4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dari retensi karyawan mendapat skor 0(cukup), dan dari produktivitas karyawan mendapat skor 1(baik). Hasil skor rata-rata penilaian kinerja BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah 7:8 = **0,875** yaitu **"Baik".** Hal ini menunjukan bahwa kinerja BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah menunjukan kinerja yang baik.

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا :	A	16.	ط :	Th
2.	ب :	B	17.	ظ :	Zh
3.	ت :	T	18.	ع :	'
4.	ث :	Ts	19.	غ :	Gh
5.	ج :	J	20.	ف :	F
6.	ح :	H	21.	ق :	Q
7.	خ :	Kh	22.	ك :	K
8.	د :	D	23.	ل :	L
9.	ذ :	Dz	24.	م :	M
10.	ر :	R	25.	ن :	N
11.	ز :	Z	26.	و :	W
12.	س :	S	27.	هـ :	H
13.	ش :	Sy	28.	ء :	`
14.	ص :	Sh	29.	ي :	Y
15.	ض :	Dh			

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal Tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اَ	A	Fathah

اِ	I	Kasrah
اُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِجَا ل) al-rijâl bukan ar-rijâ,(الدِيوَانُ) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَ ي	Ai	a dan i
ـَ و	A	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِي	Î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al- dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ّ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَرُوْرَة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/. (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbûthah tersebut diikuti oleh kata sifat (na‘t) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf ta marbûthah tersebut diikuti kata benda (ism), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَة	Tharîqah
2	الجَامِعَة الإِسْلَامِيَة	Al-Jâmî’ah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَة الوُجُوْد	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-

lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al- Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (italic) atau cetak tebal (bold). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al- Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (fi‘l), kata benda (ism), maupun huruf (harf) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَتَ الاَجْرُ	tsabata al-ajru
الحَرَكَة العَصْرِيَّة	al-harakah al-‘ashriyyah
اَشْهَدُاَنْ لَااِلَه اِلَّا الله	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَولَانَا مَلِكْ الصَّالِح	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْثِر كُم الله	yu’tsirukum Allâh
المِظَاهِر العَقْلِيَّة	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الإِسْتِطلَاع	hub al-istithlâ‘
المَادَّة المَصْنُوْعَة مِن الحَيَوَان	al-mâddah al-mashnû‘ah min al-hayawân
طَرْف العَيْنِ	tharf al-‘ayni
المسَاهَمَة	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيْقًا	man salaka tharîqan

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT. yang Maha Mengetahui dan Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, serta yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dengan izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul "Analisis Kinerja Pengelolaan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Dengan Metode *Balanced Scorecard*)". Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW. beserta kerabat, sahabat, serta pengikut beliau hingga Yaumil Akhir. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini sampai selesai, sebab penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, khususnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.A.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin atas persetujuan yang diberikan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari

Banjarmasin, Ibu Sri Anafarhanah SEI., MSI. dan Ibu Devi Noviyanti, SE., MM. Untuk bantuan, nasehat dan motivasi yang telah diberikan.

4. Dosen Pembimbing I dan II, Bapak Drs. Ahmad Rijali, M. Pd, dan Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI. Yang telah membimbing dan mengarahkan serta mengoreksi penulisan skripsi ini.
5. Para Dosen Jurusan Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan pelayanan terbaik kepada penulis selama mengikuti studi akademik.
6. Kepala Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin beserta jajarannya, yang telah banyak memberikan konstribusi layanan dan bantuan terhadap penulis dalam rangka mendapatkan literatur yang diperlukan selama studi dan dalam progam skripsi ini.
7. Orang tua penulis, Bapak Drs. Ahmad Padeli dan Ibu Syahriati, Kakak Muhammad Aan Helmi S.Kom serta saudara kembar saya Ahmad Rifani yang telah memberikan dukungan moral dan materil, serta motivasi terhadap penulis selama studi dan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman mahasiswa dan mahasiswi Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, khususnya angkatan 2020 yang telah banyak membantu dalam memberikan dukungan moral pada penyusunan skripsi ini. Serta, seluruh rekan dan pihak yang tidak bisa disebutkan

satu persatu, yang telah berpartisipasi memberikan dukungan dan bantuan baik moral maupun materil kepada penulis selama studi dan dalam menyusun skripsi ini. Selanjutnya, penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya atas dukungan dan jasa-jasa mereka. Semoga Allah SWT membalas dengan kebahagian di dunia dan di akhirat. Amin ya rabb al-'alamin.

Banjarmasin, 8 November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii

HALAMAN BUKTI BEBAS PLAGIASI iii

PERSETUJUAN SKRIPSI iii

PENGESAHAN SKRIPSI v

ABSTRAK vi

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA vii

KATA PENGANTAR xiii

DAFTAR ISI xvi

DAFTAR TABEL xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Signifikansi Penelitian 5
E. Definisi Operasional 5
F. Penelitian Terdahulu 8
G. Sistematika Penulisan 10

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kinerja 12
B. Zakat dan Pengelolaan Zakat 17
C. Balanced Scorecard dan Perspektifnya 25
D. BAZNAS 35
E. Kerangka Pikir 39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 41
B. Lokasi Penelitian 42
C. Subjek dan Objek Penelitian 42
D. Jenis dan Sumber Data 43
E. Teknik Pengumpulan Data 44

F. Teknik Analisis Data 45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian 51
B. Hasil Penelitian 59
C. Pembahasan 73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 81
B. Rekomendasi 82

DAFTAR PUSTAKA 85

LAMPIRAN-LAMPIRAN 89

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 96

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kerangka Pikir 39
Tabel 3. 1 *Rating Scale* 47
Tabel 4. 1 Rasio Pertumbuhan Pendapatan BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah 60
Tabel 4. 2 Akuisisi Muzakki BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah . 61
Tabel 4. 3 Retensi Muzakki BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah .. 62
Tabel 4. 4 Realisasi Inovasi layanan BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah 65
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Inovasi 68
Tabel 4. 6 Jumlah Pelanggan Yang Menerima 68
Tabel 4. 7 Proses Operasi Zakat BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2022-2023 69
Tabel 4. 8 Proses Operasi Infaq dan Sedekah BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2022-2023 70
Tabel 4. 9 Retensi Karyawan BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah 71
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Produktivitas Karyawan BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah 72
Tabel 4. 11 Kinerja BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2022-2023 dengan Metode *Balanced Scorecard* 78