

**PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN PELAYANAN LAZISMU KOTA
BANJARMASIN TERHADAP MASYARAKAT
(Studi Kasus Pengelolaan Lazismu Kota Banjarmasin Dalam
Penghimpunan Dana)**

Rahmatullah Wahyuni, M. Zainul, Rahmi Widyanti
Program pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari
E-mail: rahmatullahwahyuni4@gmail.com

ABSTRAK

Di era industri 4.0, perkembangannya begitu pesat. Pada saat yang sama teknologi digital berkembang begitu cepat juga. Manajemen layanan kepada pelanggan harus lebih cepat dan berbagi informasi terutama kepada pelanggan di Lazismu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Manajemen Pelayanan di Kota Banjarmasin terhadap Masyarakat dalam menghimpun ini, kepercayaan Muzaki (penyedia dana untuk dikelola dan disalurkan di Tasrukan (disalurkan) kepada mereka yang berhak menerimanya kepada mustahik

Desain penelitian menggunakan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan faktor-faktor terkait analisis strategi pengelolaan pembiayaan digital era ekonomi digital 4.0 dalam pendekatan pemasaran yang memadukan interaksi online dan offline antara perusahaan dengan nasabah, di tengah persaingan filantropi yang mengikuti era globalisasi. digitalisasi dalam layanan pelanggan. Data yang terkumpul sebanyak 40 orang, terdiri dari 14 orang pegawai dan pengurus Lazismu Kota Banjarmasin, selebihnya menjadi sampel penelitian dan 26 orang adalah muzaki dan mustahik. Alat ukur yang digunakan dalam variabel operasional ini akan disesuaikan dengan masing-masing indikator berikut yang dijelaskan dalam konsep variabel operasional. Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja Pegawai (X2) dan Faudrasing Pelayanan Informasi (Y). Lazismu juga berusaha berkontribusi dalam mendukung pencapaian pengentasan kemiskinan (menjadi bagian/berkontribusi pada target 7% secara nasional) melalui 5 pilar utama program biasa yang dituangkan dalam bentuk program antara lain: (1) Pendidikan, (2) Kesehatan, (3) Ekonomi, (4) Dakwah & (5) Sosial Kemanusiaan. Setiap program melahirkan beberapa simpul yang akan mendukung berkumpulnya para muzaki, donatur dan mitra strategis biasa Anda untuk mengetahui program-program yang sudah berjalan dan memberikan donasi Anda seperti biasa.

Kata kunci: Manajemen Kualitas Layanan, Kinerja, Faudrasing Digital, LAZISM

ABSTRACT

The research design using the research method used in this research is the survey method. The survey method is a research conducted to obtain factors regarding the analysis of the digital economy era 4.0 digital management strategy.

In industry era 4.0, developing is so fast. In the same digital technology develop so fast too. Service management to customer should be faster and sharing information especially to customers on Lazismu. The purpose of this study was to find out how big the The Influence of the Quality of Service Management in Banjarmasin City on the Communityis in collecting this, the trust of Muzaki (the provider of funds to be managed and distributed in Tasrufkan (distributed) to those who are entitled to receive it to mustahik.

of financing in a marketing approach that combines online and offline interactions between companies and customers, in the midst of philanthropic competition that follows the era of globalization. digitization in customer service. The data collected was 40 people, consisting of 14 employees and the management of Lazismu Banjarmasin City, the rest became the research sample and 26 people were muzaki and mustahik. The measuring tools used in this operational variable will be adjusted to each of the following indicators described in the concept of operational variables. Quality of service (X1), Employee Performance (X2) and Information Services Faudrasing (Y). Lazismu also tries to contribute in supporting the achievement of reducing poverty (be part of/contribute to the 7% target nationally) through 5 main pillars of your usual program which are written in the form of programs including: (1) Education, (2) Health, (3) Economy, (4) Da'wah & (5) Social-Humanity. Each program gives birth to several nodes which will support the gathering of muzaki, donors and your usual strategic partners to find out the programs that are already running and provide your usual donations.

Keywords: Management Service Quality, Performance, Digital Faudrasing, LAZISM

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia mempunyai peranan utama dalam setiap kegiatan lembaga zakat. Sumber daya masih menjadi sorotan utama dalam tumpuan bagi perusahaan untuk tetap bertahan di era globalisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana yang modern tetapi kegiatan Perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Tuntutan perusahaan memperoleh dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah.

Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung-jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan muzaki/ atau pemberi dana, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal. Kinerja karyawan juga dapat diukur melalui penyelesaian tugas secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu terhubung linear dan berhubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan.

Dalam periode transisi dan adaptasi menuju ekonomi digital, dibutuhkan pendekatan pemasaran yang baru untuk memandu pemasar dalam mengantisipasi dalam mengaktualisasi teknologi disruptif. Selama enam tahun terakhir marketing 4.0 adalah pemasaran yang menggabungkan interaksi online dan offline antara perusahaan dan pelanggan. lama ekonomi digital, interaksi digital saja tidaklah cukup. Marketing 4.0 mengungkit konektivitas mesin-mesin dan kecerdasan buatan untuk meningkatkan produktifitas pemasaran sambil mengungkit konektivitas manusia-kemanusia untuk memperkuat keterlibatan pelanggan. (Rahayu, Catur Ciptaningtyas.2013)

Dalam membangun digital manajemen fundraising mulai dari langkah awal hingga mengatasi berbagai kendala yang mungkin terjadi. Setiap langkahnya dijelaskan secara detail dan aplikatif. Tidak hanya itu, gambaran mengenai berbagai hal yang dihadapi selama proses perubahan dari system tradisional menjadi digital dituliskan dengan cara yang menarik dan mudah dipahami.

Oleh karena itu, dibutuhkan manajemen strategis profesional yang mampu mengelola dana zakat, infaq dan sadaqah secara kreatif sesuai dengan perkembangan era saat ini dan pemberian manfaatnya pun dapat dirasakan secara jangka panjang. Perubahan yang terjadi menyadarkan dan memunculkan inisiatif bagi individu maupun manajemen untuk berkembang. Beberapa pengiat sosial juga tidak mau ketinggalan untuk melakukan perubahan dan memanfaatkan sarana media sosial dan digital marketing. Mengangkat isu sosial dalam menggiringnya ke publik dengan gencar merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk bisa tetap eksis dan mencapai tujuan.

Dalam menghadapi era digital seperti sekarang yang memaksa setiap manusia untuk hidup dengan kondisi new normal. Oleh karena itu, perlu agar organisasi pun segera beranjak untuk menyesuaikan diri ditengah kondisi tersebut agar nilaibermanfaatnya lebih cepat (Widyanti R, dkk., 2020)

Sebagai usaha untuk mempertahankan muzaki atau nasabahnya, lembaga keuangan dalam hal ini lembaga zakat harus bias memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini akan mempengaruhi ketetapan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan lembaga zakat dalam memberi pelayanan terhadap muzakinya atau nasabahnya. Pelayanan terhadap lembaga yang diberikan kepada muzaki akan mencerminkan baik tidanya lembaga tersebut dimata nasabannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu factor yang mendongkrak pemasaran suatu lembaga zakat yang bergerak dalam bidang zasa adalah kualitas pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian manajemen organisasi digital faundraising non profit lazismu kota Banjarmasin, diantaranya dikemukakan oleh : Menurut Dea Sunarwan (2020) *Fundraising & Philanthropy Patner* dengan penulis buku judul *Digital Fundraising For Nonprofit* dari hasil tulisan mengatakan :

Digital Fundraising for Nonprofit, melakukan pengamatan dan melakukan kesimpulan bahwa dunia saat ini memasuki era baru yang benar-benar mengubah pola kebiasaan dan budaya manusia secara radikal,

Menurut Cokorda Isteri Agung Krisna Dewi 1 Gede Merta Sudiarta 2

Hasil penelitian kualitas layanan dan produk dalam bukunya mengenai Kepuasan Pelanggan. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui masing-masing pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah secara persial dalam bukunya mengatakan. Sebanyak 100 orang responden yang dipilih ditentukan dengan metode penentuan sampel secara *non-propability* samping berbentuk *purposive sampling*. Dari hasil penyebaran kuesioner yang dikumpulkan di analisis menggunakan teknis analisis data berupa *analisis regresi linear* berganda. Hasilnya analisis menunjukkan secara parsial kualitas layanan dan kualitas produk dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu secara simultan kualitas layanan dan kualitas produk juga juga dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jika baik dalam pelayanan.

Manajemen Organisasi Digital Fundrasing

Manajemen menekankan suatu organisasi untuk lebih proaktif dari pada reaktif dalam menentukan masa depan. Untuk itu diperlukan bagi organisasi tersebut untuk mengambil inisiatif dan melakukan aktivitas yang bisa mengendalikan keadaan lembaga filantropi khususnya fundrasing. Kunci sukses dalam manajemen adalah komunikasi melalui sasaran komunikasi, maka manajer lazismu dan pekerja mempunyai tekad untuk mendukung organisasi.

Menurut pendapat Manajer Lazismu kota Banjarmasin mengatakan :

Sebagai lembaga amil zakat nasional. Lazismu telah menyelesaikan program kerjanya dengan visi moto memberi untuk negeri khususnya dikalangan Muhammadiyah dan sekitarnya. Lazismu menyakini gerakan zakat merupakan salah satu garda depan untuk pemberdayaan umat.

Lazismu juga berusaha untuk berkontribusi dalam mendukung pencapaian pengurangan kemiskinan menjadi bagian target 7% secara lokal Banjarmasin, melalui 5 pilar utama program lazismu : Pendidikan, kesehatan, ekonomi, dakwah dan sosial dan kemanusiaan.

Program ini berselaras dengan isu-isu lokal di kota Banjarmasin dan sekitarnya tentang pengurangan kemiskinan dan kemelaratan dan dapat memberikan dampak positif terhadap lingkungan terhadap kualitas umat

Baznas menyampaikan bahwa dengan pengelenggaraan amil harus memiliki kelebihan baik secara SOP Keuangan dan juga dalam mengelola informasi teknologi informasi, dan pengelolaan mujaki atau donatur, amil atau pengelola lembaga lazismu di tuntutan untuk menguasai akuntansi Pengelolaan ZIS, Audit Keuangan, Audit Syariah. Bertujuan untuk membantu berjalannya pengelolaan keuangan yang profesional dan lebih baik lagi. "Untuk melatih amil yang akuntabel dan profesional dengan dilakukan *workshop* keuangan ini adalah bentuk kepedulian terhadap keresahan para pengurus pengelola zakat baik dari segi pencatatan keuangan hingga pelaporan audit," ujar Nursya'bani.

Dengan dilakukan *workshop* ini diharapkan para amil sebagai pengelola zakat ini semakin paham alur akuntansi, sehingga pengelolaan keuangannya dapat lebih sistematis dan lebih baik lagi. Diharapkan kegiatan ini sebagai langkah strategis terbangunnya profesionalitas terhadap pengelolaan keuangan ZIS di Indonesia.

Bersama dengan tim keuangan lazismu dimintai untuk membangun kemudahan para muzaki (para muhsinin) membayar kewajiban zakatnya serta kemudahan bersedekah dan berinfak melalui lazismu. Sebetulnya banyak cara yang telah kita lakukan yang tentu dulu sebelum adanya pandemi masih berbasis luring, berbasis manual dengan cara datang langsung dan atau dengan mempromosikan & menyebar no rek yang miliki kepada donatur atau mujaki.

Fungsi keuangan dalam sebuah lembaga dirasakan sangat vital dan berperan penting dalam menunjang berjalannya program hingga mencapai visi-misi yang telah ditetapkan bersama-sama. Hal itu juga berlaku bagi lembaga pengelola zakat yang harus bertanggung jawab terhadap pengelolaan keuangan zakat, infak, dan shadaqah (ZIS) para muzaki. Sehingga, diperlukan adanya perencanaan dan pengelolaan keuangan yang baik.

Jika kita amati bersama, ada 2 gelombang tsunami besar yang perlu diantisipasi oleh manajemen organisasi filantropi agar bisa bertahan di tengah gelombang tersebut, yakni tsunami digital dan tsunami milenial.

Yuswohady dalam bukunya *millenials Kill Everything* (2019) juga turut menyampaikan bahwa dua gelombang inilah yang telah melanda berbagai sektor industri saat ini dan perlu strategi yang tepat menghadapinya Budiarta, Kostoro, Sugianta Ovinus, dan Janer Simarmata.2020.

Paradigma Baru Digital Fundrasing

Berdasarkan kondisi yang kita lihat saat ini, baik mengenai dua gelombang besar tsunami yang terjadi di hampir seluruh penjuru dunia maupun kondisi Indonesia kini yang dilihat dari perspektif dalam hal fundraising bagi organisasi paradigma baru dalam kegiatan fundraising bagi organisasi nonpropit tak bisa dipungkiri lagi. Paradigma baru inilah yang menjadi landasan bagi organisasi filantropi agar mampu adaptif terhadap berbagai tantangan yang ada di era saat ini.

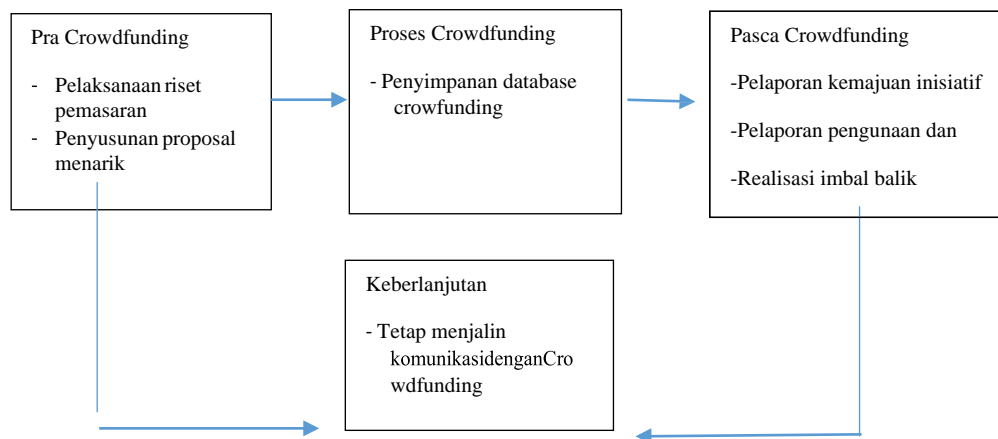
Point terpenting sebetulnya adalah tentang bagaimana suatu organisasi filantropi mampu mempersiapkan strategi fundraising-nya untuk menjawab kebutuhan masyarakat saat ini dan dimasa yang akan datang. Masa Antara tahun 2020-2030 dapat dipastikan bahwa mayoritas penduduk Indonesia usia produktif sudah mulai malas dalam bertransaksi secara tunai. Jadi, mau tidak mau paradikma kita perlu diubah, yang semula beranggapan, ‘berdonasi itu harus bisa dilakukan kapan pun dan dimanapun’. Tak berhenti di situ, tetapi juga diperlukan dengan paradikma “ lebih cepat dan mudah”.

Poin yang perlu dipahami dan digaris bawahi bahwa menghadirkan inovasi fundraising melalui kanal digital bukan berarti menghilangkan metode fundraising offline. Hal ini karena tetap saja hadirnya offline service menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktifitas fundraising bagi sebuah organisasi filantropi. Tidak semua aktifitas *offline fundraising* bisa tergantikan 100 % oleh aktifitas digital fundraising. Itu artinya, setiap organisasi tetap harus menghadirkan layanan untuk mengakomodir berbagai *strategi fundraising* yang membutuhkan aktifitas *offline* sebagai *core activity*-nya. Hanya saja dalam hal ini, setiap organisasi juga perlu untuk memulai memiliki mindset “*tradisional to digital fundraising*” agar bisa mempersiapkan berbagai rancangan strategi inovasi. Inovasi yang dimaksud, yakni inovasi dalam menghadirkan dan mangaktifitas layanan digital fundraising kepada masyarakat yang terbiasa dalam melakukan transaksi secara digital. Hal ini juga tidak bisa dianggap remeh begitu saja. Ketika organisasi dapat menghadirkan *experience* dalam berdonasi di era digital maka secara tidak langsung juga akan sangat berpengaruh terhadap *trust* yang semakin terbangun di tengah-tengah masyarakat saat ini.

Integrasi Antara online dan offline inilah yang perlu mulai dioptimalisasi oleh organisasi-organisasi filantropi untuk semakin menguatkan *positionings*

ebagai organisasi filantropi yang memiliki kemampuan dalam beradaptasi sesuai dengan kebutuhan saat ini. *Fenomena crowd funding* tidak bisa dipungkiri, saat ini kita sudah sering disodorkan dengan dengan hadirnya berbagai *platrorm digital crowdfunding*, yang menjadi sebuah tren baru dalam hal berbagi. Betapa tidak, fenomena hadirnya berbagai platform crowdfunding yang berkembang sejak awal tahun 2012 (Rahayu 2013) dan mulai ramai di tahun 2015-an ini benar- benar mengubah “peta permainan” fundraising yang selama ini berjalan.

Sejak 2011, beberapa platrorm karya anak bangsa mulai hadir meramaikan *industri crowdfunding* di Indonesia, seperti diantaranya *gagas.web.id*, *patungan.net*, *wujudkan.com*, (Rahayu, 2013), *modal.in*, *bursalde.com*, *Kitabisa.com*; *ayopeduli*, *Gandeng Tangan* (Gita Widi Bhawika, 2017), dan lain sebagainya. Secara umum, para pemain *crowdfunding* ini menerapkan model dasar manajemen donator yang mencakup empat aspek utama (Gita Widi Bhawika, 2017) seperti dalam **grafik 2.1Proses Crowdfunding Manajemen Donatur** berikut :



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan model penelitian deskriptif kuantitatif dan dikombinasi dengan kajian pustaka dengan menggali pengalaman subjektif partisipasi lembaga dalam mencari teori dan data (Basuki, 2021). Model penelitian kuantitatif data terkait karakteristik manajemen organisasi filantropi berkenaan bagaimana organisasi ini tumbuh dalam era di demensi digital dan milineal.

Lokasi penelitian Kantor Lazismu kota Banjarmasin Jalan Pangeran No10 Kecamatan Banjarmasin Utra, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70111

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dalam menggunakan digital faundrasing non profit lazismu kota Banjarmasin, diantaranya laki-laki 27 orang dan perempuan 13 orang dengan total 40 Orang.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik pengelolaan data yang akan dilakukan oleh penulis adalah dengan menggunakan analisis penerapan diferensial fungsi dengan dua variable bebas. Teknik pengujian validitas menggunakan antara variable bebas dan variable terikat dengan cara mengkorelasikan antara skor item pernyataan terhadap skor total untuk menggambarkan dan lukisan secara aktis dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselediki secara terperinci untuk menghasilkan rekomendasi untuk keperluan dimasa yang akan datang.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS PENELITIAN

Gambaran umum dan lokasi Penelitian

Lazismu merupakan Lembaga Zakat Infaq Dan Sadaqah Muhammadiyah tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq/ sedekah, wakaf dan kemanusiaan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya.

Lazismu awalnya didirikan oleh Pimpinan Pusat Muhammadiyah pada tahun 2002, selanjutnya dikukuhkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai lembaga amil zakat Nasional melalui SK No.457/21 Nopember 2002. Dengan berlakunya UU Zakat nomer 23 tahun 2011, Peraturan Pemerintah nomer 14 tahun 2014 dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomer 333 tahun 2015. LAZISMU sebagai lembaga amil zakt nasional telah dikukuhkan kembali melalui SK Menteri Agama Republik Indonesia nomer 730 tahun 2016

Ada dua faktor latar belakang berdirinya LAZISMU yaitu pertama fakta Indonesia yang berselimut dengan kemiskinan yang masih meluas, kebodohan dan indeks pembangunan manusia yang sangat rendah. Semuanya berbakibat dan sekaligus disebabkan tatanan keadilan social yang lemah. Kedua, zakat diyakini mampu memberi sumbangsih dan mendorong keadilan social, pembangunan manusia dan mampu mengentaskan kemiskinan. Sebagai Negara berpenduduk muslim terbesar di dunia. Indonesia memiliki potensi zakat, infaq dan wakaf yang cukup tinggi. Namun, potensi tersebut belum dapat dikelola dan didayagunakan secara maksimal sehingga tidak memberikan dampak signifikan bagi penyelesaian persoalan yang ada.

Di Kalimantan Selatan Lazismu resmi beroperasi semenjak adanya Surat keputusan Depag No.529 Tahun 2019, maka sejak itu Lazismu melakukan kegiatan pemberdayaan masyarakat. Dengan semangat ta'awun memberi untuk negeri & berbagai untuk warga banua, LAZISMU berupaya untuk menjadi lembaga zakat nasional yang terpecaya, trasparan dan professional dalam

pengelolaaanya. Sehingga mampu memberikan sumbangsih dalam masalah masyarakat di kota Banjarmasin yang semakin berkembang.

Menerapkan etos kerja yang amanah, professional dan transparan, Lazismu berusaha mengembangkan diri menjadi lembaga amil zakat terpercaya. Seiring waktu, kepercayaan public semakin menguat. Dengan spirit kreativitas dan inovasi, lazismu senantiasa membuat program-program pendayagunaan yang mampu menjawab tantangan problem didalam perubahan social masyarakat.

Lazismu Kota Banjarmasin hadir sejak tahun 2018 dan secara resmi beroperasi dengan Surat Keputusan no. 170/KEP/III/O/D/2018, tanggal 21 Dzulkaidah 1439/ 3 Agustus 2018, sebagai lembaga nirlaba, Lazismu berhidmat dalam pemberdayaan masyarakat, melalui operasional pemberdayagunaan dana ZISKA dari masyarakat.

Manajemen

Transparansi dibidang manajemen zakat berarti adanya keterbukaan dalam mengelola dana zakat yang di himpun dari para Muzaki mulai dari penghimpunan, pengelolaan dan pendistribusian. Sesuai dengan UU No.23 Tahun 2011 dalam pengelolaan zakat lembaga diberikan kewenangan oleh negara untuk mengelola dana zakat. Dalam transparansi manajemen mencakup *standard operating procedure* penggunaan sertifikasi ISO, terdapat 4 sertifikasi ISO yang diharapkan dapat diberlakukan oleh lembaga zakat untuk menjaga tata kelola operasioanal yang terstandar. (Puskes Baznza, 2019)

Transparansi manajemen terdiri dari :

1. Tata kelola, manajemen tata kelola lembaga zakat dapat berupa SOP, adanya Rencana Strategi Tahunan serta Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) juga dapat mendorong tata kelola manajemen sebuah lembaga zakat.
- 2) Struktur organisasi, lembaga zakat seharusnya mempunyai visi dan misi serta struktur organisasi untuk memudahkan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab.
- 3) Portal Informasi dan dukumentasi publik, portal informasi dan dokumentasi public merupakan hal yang penting sehingga memudahkan masyarakat dalam mengetahui kegiatan dan pelaporan yang sudah ataupun yang akan terlaksanan.
- 4) Saluran pengaduan, kritik maupun saran perlu adanya bagi sebuah lembaga yang lebih baik lagi untuk itu perlu adanya saluran pengaduan disetiap lembaga zakat.

Visi dan Misi Lazismu Kota Banjarmasin

Visi misi lazismu menjadi lembaga amil zakat yang terpercaya. Transparansi program zakat berkaitan dengan data base para Muzaki dan Mustahik serta data program penghimpunana dan penyaluran di Lazismu. Berbeda dengan pengukuran transparansi lembaga profit dan non profit lainnya, dalam indeks pengukuran lembaga zakat memperhitungkan transparansi program untuk mengukur efektifitas pelaksanaan program penghimpunan dan penyaluran secara realtime yang dilakukan lembaga zakat (Puskas Baznas, 2019).

Merupakan program respon cepat tanggap darurat dan pasca bencana, baik dari *Search and rescue* (SAR), rekonstruksi dan rehabilitasi. Kegiatannya berupa pendirian posko bantuan/ pengungsian, dapur umum, pendistribusian sembako, dapur umum dan layanan kesehatan hingga aktivitas recovery pasca bencana (psikososial dan pemulihan ekonomi masyarakat)

Dan tidak hanya seperti program di atas Lazismu juga mempunyai program lainnya seperti :

- 1). Paket sembako Ramadhan
- 2).Gema Baqurban
- 3).Gema Berfitrah

Adapun zakat mall berupa berupa uang juga dihimpun dan akan disalurkan kepada yang berhak menerimanya dari 8 asbab pembagian ketentuan itu telah di sebutkan dan digariskan dalam tuntunan Islam depinisi ini

zakat adalah kewajiban yang harus dilaksanakan bagi umat Islam. Yang terdapat dalam rukun Islam, zakat juga bias diartikan sebagai pembersih harta. Zakat dikumpulkan oleh Amil yang kemudian disalurkan. Zakat adalah sejumlah harta yang wajib dikeluarkan apabila telah memenuhi syarat-syarat tertentu. Dalam Al-quran begitu banyak ayat yang membahas tentang perintah zakat bergadengan dengan perintah sholat, salah satu contohnya ialah surah Al-Maun dan Al-Hujamah (Direktorat Pemberdayaan Zakat,2009)

Dilihat dari segi bahasa, zakat mempunyai berapa arti, yaitu al-barakatu artinya keberkahan, al-namaa artinya pertumbuhan dan perkembangan, ath-thaharatu artinya kesucian, dan ash-sahalahu artinya keberesan. Menurut istilah, zakat adalah bagian dari harta dengan persyaratan tertentu, yang Allah SWT mewajibkan kepada pemiliknya, untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya dengan syarat tertentu (Hafidhuddin, 2020)

Menurut Undang-Undang Nomer 23 tahun 2011 zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk memberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengna syariat Islam. Disebutkan juga dalam UU tersebut dari zakat adalah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan keadilan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang diharapkan agar tidak terjadi kesenjangan yang tinggi antara sikaya dan simiskin. Pengelolaan zakat secara profesional diharapkan bisa meningkatkan kepercayaan serta kesadaran para Muzaki dalam membayar zakat (Fadlullah et al., 2018)

Zakat memiliki potensi yang cukup besar, yang apabila potensi tersebut dikelola secara baik dan optimal akan memberikan manfaat yang besar, salah satu manfaatnya adalah sebagai pengentasan kemiskinan dan pertumbuhan ekonomi umat. Zakat tersebut juga diharapkan dapat membantu sesama umat.

Rekapitulasi Tanggapan Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan Lazismu Kota Banjarmasin, jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 14 orang karyawan lazismu dan sekaligus Amil di lapangan, dan selebihnya suka relawan bukan karyawan dalam hal ini analisis terhadap data hasil kuesioner yang diperoleh dari responden, merupakan

suatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir dapat dilihat pada table 5.1 5.2 dan 5.3 dibawah ini :

Jenis kelamin

Tabel

Tabel .Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persen (%)
1	Laki-laki	27 Orang	75 %
2	Perempuan	13 Orang	25 %
Total Responden		40 Orang	100 %

Sumber : Lampiran 1

Tabel di atas memberikan informasi bahwa pengurus dan karyawan Lazismu kota Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 40 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka kelompok responden berdasarkan jenis kelamin yang terbesar dalam penelitian ini adalah 27 orang atau (75%) laki-laki dan responden wanita sebesar 13 orang atau 35% perempuan, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata karyawan Lazismu kota Banjarmasin dan responden Muzaki didominasi oleh kaum laki- laki jika dibandingkan dengan wanita. Responden dalam penelitian ini bagaimana fundraising berjalan dalam penghimpunan lazismu lewat media online

Umur Responden

Deskripsi responden menurut umur menguraikan atau memberikan gambaran mengenai umur responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Oleh karena itu dalam mendeskripsikan karakteristik responden menurut umur dapat disajikan deskripsi karakteristik responden menurut umur yaitu sebagai berikut:

Karakteristik responden menurut usia responden, dari 40 orang reponden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka kelompok respon berdasarkan usia yang terbesar dalam penelitian ini adalah usia 23 tahun dengan tahun frekuensi 6 responden dengan prosentasi 15 %, 24 tahun dengan frekuensi 3 responden dengan prosentasi 7,5 %, usia 25 tahun dengan frekuensi 7 responden dengan prosentasi 17,5 %

Usia 34 tahun dengan frekuensi 3 responden dengan prosentasi 7,5%, usia 37 tahun dengan frekuensi 4 responden dengan prosentasi 10%, usia 38 tahun dengan frekuensi 2 responden dengan prosentasi 5%, usia 40 tahun dengan frekuensi 4 responden dengan prosentasi 10%, usia 44 tahun dengan frukuensi 2 responden dengan prosentasi 5%, usia 45 tahun dengan frekuensi 2 responden dengan prosentasi 5%, usia 47 tahun dengan frekuensi 1 responden dengan prosentasi 2,5%, usia 50 tahun dengan frekuensi 1 responden dengan prosentasi 2,5%, usia 56 tahun dengan frekuensi 1 responden dengan prosentasi 2,5%, usia

59 tahun dengan frekuensi 1 responden dengan prosentasi 2,5%, usia 60 tahun dengan frekuensi 1 responden dengan prosentasi 2,5%, rata-rata pengurus lazismu kota Banjarmasin usianya dari 40 sampai dengan 52 tahun

Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan menunjukkan pengetahuan dan daya pikir dimiliki oleh seorang responden. Oleh karena itulah dalam penelitian ini maka tingkat pendidikan responden dapat diklasifikasikan menjadi tujuh bagian yaitu : S1 Ekonomi, S1 Sosial Politik, S1 Hukum, S1 Agama, S2 Manajemen dan S2 Pendidikan. Adapun deskripsi profil responden menurut jenis pendidikan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel. Karakteristik Responden menurut Pendidikan terakhir.

No	Pendidikan	Frekuensi Responden	Prosentasi
1	SMA	26	10,0
2	S1 Ekonomi	1	30,0
3	S1 Sosial Politik	2	5,0
4	S1 Agama	5	27,5
5	S2 Hukum	1	10,0
6	S2 Manajemen	2	10,0
7	S2 Pendidikan	3	7,5
	Jumlah	40 Orang	100%

Sumber : Hasil pengelolaan data Primer, 2021

Berdasarkan tabel mengenai hasil distribusi frekuensi responden menurut jenis pendidikan terakhir, nampak bahwa sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan SMA yakni sebanyak 26 Orang atau 27,5%. Mayoritas responden adalah SMA karena sebagian Muzaki adalah SMA mengapa demikian karena kantor Lazismu kota Banjarmasin di lingkungan padat penduduk Jl. Pangeran Banjarmasin dan sarjana ekonomi 1 orang dengan presentasi 5 %, sarjana sosial politik 2 orang dengan presentasi 10 %, sarjana agama 5 orang dengan presentasi 30%, sarjana hukum 1 orang dengan presentasi 5%, sarjana S2 manajemen dengan presentasi 10% dan sarjana 2 Pendidikan 3 orang dengan presentasi 13%

Analisis Tanggapan Responden

Untuk menindak lanjuti penelitian, maka adanya pembagian kuesioner untuk mendapatkan hasil responden dan informan yaitu responden, maka adapun hasil dari kuesioner yang telah dikumpulkan diperoleh data dan informasi dari jawaban yang diberikan responden atas pertanyaan yang diajukan sebagai berikut :

Tanggapan responden tentang variable Kualitas Kerja (X1) dengan kompetensi yang diterima sesuai dengan harapan (X1,1) dari responden diperoleh data sebanyak 10 responden menyatakan kurang setuju, dan menyatakan setuju sebanyak 18 responden kemudian menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden

Karyawan peduli dan ramah terhadap Muzaki (X1,2) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 15 responden menyatakan kurang setuju, dan menyatakan

setuju sebanyak 10 responden kemudian menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden.

Respon cepat dalam melayani (X1,3) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 13 responden menyatakan kurang setuju, dan menyatakan setuju sebanyak 16 responden kemudian menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden

Karyawan memberikan respon tepat terhadap kebutuhan muzaki (X1,4) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 16 responden menyatakan kurang setuju, dan menyatakan setuju sebanyak 12 responden kemudian menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden.

Karyawan melakukan servis terbaik terhadap Muzaki secara baik dan benar (X1,5) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 16 responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 1 responden kemudian menyatakan kurang setuju sebanyak 14 responden, yang menyatakan setuju sebanyak 14 responden dan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden.

Variable kualitas pelayanan (X2) dengan memiliki antusias tinggi dalam pekerjaan (X2,1) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 21 responden menyatakan setuju, dan menyatakan sangat setuju 19 responden. Indikator selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu (X2,2) dari 40 responden data sebanyak 15 responden menyatakan setuju, dan menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden. Menentukan temuan baru dalam menyelesaikan pekerjaan dalam masalah yang dihadapi (X2,3) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 16 responden menyatakan setuju, dan menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden. Terampil dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dari fungsi (X2,4) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 16 responden menyatakan setuju, dan menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden. Selalu mengerjakan tugas sesuai dengan kualitas yang diinginkan oleh lembaga zakat (X2,5) dari 40 responden diperoleh sebanyak 16 responden menyatakan setuju, dan menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden.

Tanggapan responden tentang variable layanan faudrasing (Y) dengan indikator memiliki antusias tinggi dalam melaksanakan pekerjaan (Y1) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 1 responden menyatakan tidak setuju, yang menyatakan kurang setuju 3 responden kemungkinan menyatakan setuju 17 responden dan menyatakan sangat kurang setuju 19 responden

Indikator informasi saluran pengaduan (Y2) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 2 responden menyatakan kurang setuju, dan menyatakan setuju 14 responden kemudian menyatakan sangat kurang setuju sebanyak 24 responden

Indikator Aktifitas penghimpunan Real-time (Y3) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 1 responden menyatakan kurang setuju, dan menyatakan setuju 14 responden kemudian menyatakan sangat kurang setuju sebanyak 25 responden

Indikator Database Muzaki & Mustahik (Y4) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 0 responden menyatakan kurang setuju, dan menyatakan setuju 14 responden kemudian menyatakan sangat kurang setuju sebanyak 26 responden

Dan indikator data program penghimpunan dan penyaluran (Y5) dari 40 responden diperoleh data sebanyak 0 responden menyatakan tidak setuju, dan

menyatakan kurang setuju sebanyak 0 responden kemudian menyatakan setuju sebanyak 12 responden, dan menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden.

Analisis Hasil Penelitian

Analisis deskripsi bertujuan untuk mendeskripsikan variable-variabel penelitian melalui interpretasi distribusi frekuensi jawaban responden secara keseluruhan, baik dalam jumlah responden (orang), maupun dalam angka persentase terhadap terhadap item-item variable penelitian Supriyanto dan Machfudz (2021), adapun frekuensi jawaban responden untuk jawaban pertanyaan variable Kualitas Kerja (X1), Kualitas Pelayanan (X2),

Tabel Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Berganda Varibel Kualitas Kerja (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Informasi Faudrasing (Y) Manajemen Organisasi Digital Faundrasing Lazismu Kota Banjarmasin

Variabel	Koefisien Regresi (bi)	t hitung	t table	Beta	sig
Konstanta	7478	3,038	-	2.461	0,19
Kualitas kerja(X1)	483	168	436	2.880	0,07
Kualitas Pelayanan (X2)	218	099	334	2.204	034
Konstanta =8,588		F hitung = 12,687			
Multiple R =0,576		F table = 3,180			
R square (R^2) =0,332		Sig =0,000			

p
ada
tabel di
atas
dapat
dilihat
R

Square sebesar 0,332 yang berarti besarnya variable bebas terhadap variable terikat adalah 33,2% sedangkan sisanya 66,8 dijelaskan oleh sebab lain diluar penelitian ini. Nilai R Square sebesar 0,332 atau 33,2% menyatakan dengan sisanya 66,8% dijelaskan oleh sebab lain diluar penelitian ini. Nilai R Square sebesar 0,332 atau 33,2% menyatakan korelasi hubungan variable Varibel Kualitas Kerja (X1) Dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Informasi Faudrasing (Y) Manajemen Organisasi Digital Faundrasing Lazismu kota Banjarmasin. Berdasarkan hasil table diatas dari perhitungan dengan menggunakan analisis regresi tersebut, maka dapat disusun persamaan dasar regesi sebagai berikut :

$$Y = 7,478 + 0,483 X1 + 0,218 X2 + ei$$

Uji Hipotesis

Sedangkan untuk melihat pengaruh signifikan tidaknya variable bebas yang ada terhadap variable terikat secara varsial dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5% dengan *degrees of freedom* (df) = n-k maka didapat df = adalah 40-3 = 37 dengan demikian t_{tabel} adalah 2,045

Berdasarkan hal tersebut dan data hasil regresi serta sesuai dengan penulisan, kemukakan adapun hasil uji hipotesis dalam penelitian ini dapat table berikut ini yaitu :

Tabel Perbandingan Hasil t Hitungan dengan t Table

Variabel	Thitungan	Ttabel
Kualitas Kerja	2,880	2,045
Kualitas layanan	2,204	2,045

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat diuraikan hasil pengujian hipotesis secara parsial sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Kualitas kerja dan kinerja karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan lazismu kota Banjarmasin

- a. Hasil pengujian pada variable X1 terhadap Y, yakni kualitas kerja (X1) pada lazismu kota Banjarmasin, hal ini dapat dilihat dari perbandingan nilai thitungan lebih besar dari ttabel ($t_{hitung}=2,880 > 2,045$ atau signifikan $p < 0,05$ yaitu $0,001 < 0,05$ berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama (H1) menyebutkan secara parsial antara variable kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Besar pengaruh variable kualitas kerja terhadap kualitas layanan Lazismu Banjarmasin dapat diketahui *standardized coefficients* yang berarti kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kualitas kerja terhadap sebesar 43,6%
- b. Hasil pengujian pada variabele X2 terhadap Y, yakni kualitas layanan (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap informasi layanan faudrasing (Y) pada lazismu kota Banjarmasin, hal ini dapat dilihat dari perbandingan nilai thitungan lebih besar dari ttabel ($t_{hitung} = 2,204 > t_{tabel} 2,045$ atau signifikan $p < 0,05$ yaitu $0,001 < 0,005$, berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama (H1) yang menyebutkan secara parsial antara variable kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Lazismu kota Banjarmasin dapat diketahui dari *standardized coefficients* yang berarti kualitas kerja memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan terhadap sebesar 33,4%

c. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Sikap kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Lazismu kota Banjarmasin. Untuk melihat uji hipotesis secara simultan dapat dilihat melalui perbandingan f hitung perbandingan dengan f table dan untuk mengetahui f hitungan dapat dilihat pada table Anova berikut ini :

Tabel Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan

ANOVA					
Model	Sum of Square	Of	Mean Suare	F	Sig
1. Regreession	104.124	2	52.062	17.358	000
2. Residual	110.976	37	2.999		

3. Total	215.100	39			
a. Dependent Variabel kualitas kerja					
b. Predictors (Constant) Kualitas Pelayanan					

Hasil regresi pada tabel di atas memperlihatkan bahwa F hitungan adalah 17,358 sedangkan nilai F table dengan signifikan 5% derajat bebas bagi pembilang (numerator) adalah K-1 sehingga didapat (3-1)= 2. Sedangkan derajat kebebasan bagi pembagi (denominator) adalah (n-) sehingga didapat (40-3)=37. Demikian didapat Ftabel dengan numerator =2 dan 2 denumurator 37 sebesar 3,25

Hasil pengujian hipotesis ke dua menunjukkan bahwa variable kualitas kerja (X1) dan kualitas layanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap informasi layanan faundrasing (Y) pada lazismu kota Banjarmasin, dimana hitungan F hitungan besar dari F tabel (Fhitung= 17,358 > Ftabel = 3,52) atau signifikan $p > 0,05$. Tingkat kepercayaan yang diambil dalam penelitian ini sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5%

Dengan demikian hipotesis ke (H4) yang dinyatakan bahwa secara simultan variable kualitas kerja (X1) dan kualitas layanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap informasi layanan faudrasing (Y) pada manajemen organisasi digital faundrasing Lazismu kota Banjarmasin.

4.8 Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kemampuan koefisien detrminator sebesar 0,484 menunjukkan bahwa 38,4% perubahan kualitas kerja karyawan pada Lembaga zakat infaq, sadaqah Muhammadiyah (Lazismu) kota Banjarmasin dipengaruhi oleh kualitas kerja dan kualitas layanan sedangkan sisanya 61,6 perubahan informasi layanan faudrasing karyawan Lazismu kota Banjarmasin dipengaruhi variable-variabel lain di luar penelitian.

Pengaruh Kualitas Kerja Lazismu Kota Banjarmasin

Memulai nilai 0,483 hal ini adalah menunjukkan elastisitas antara indikator kualitas kerja terhadap terhadap kualitas layanan. Angka koefisensi regresi pertama ini mempunyai arti bahwa setiap pembahasan kualitas kerja ke titik kualitas layanan Lazismu kota Banjarmasin, maka tingkat kinerja karyawan akan naik sebesar 0,483

Pada lembaga yang memasuki tahap kedewasaan (*mature*), kualitas kerja memiliki kontribusi bagi lembaga yang membedakan lembaga zakat lain dari patner lembaga zakat yang ada di kota Banjarmasin (Simon, et al, 2005). Salah satu cara untuk membedakan suatu perusahaan jasa dengan lembaga patner adalah penjelasan jasa yang berkualitas tinggi secara konsisten (Kolter :2000). Kuncinya adalah mempertemukan atau melampaui target harapan kualitas pelayanan pelanggan. Zeitthaml et al (1996) mengemukakan konsekuensi perilaku dan kualitas kerja. Konsekuensi kualitas kerja dan kualitas pelayanan sangat mempengaruhi terhadap variable intervening antara kualitas pelayanan informasi faudrasing dan keuntungan atau kerugian penghimpunan dari kepercayaan Muzaki atau donator yang memberikan dananya ke Lazismu kota Banjarmasin. Perilaku

Muzaki yang memberikan dananya ke Lazismu kota Banjarmasin sangat berpengaruh terhadap penghimpunan dalam hal ini dibedakan menjadi perilaku yang *favourable* dan *unfavorable*. Perilaku yang *favourabel* meliputi segala kepercayaan Muzaki kepada lembaga Lazismu kota Banjarmasin yang bersifat kepercayaan positif, merekomendasikan kepada pihak lain, menjadi setia kepada lembaga zakat (*loyal*) bersedia memberikan dana, dengan dana yang banyak dan akan mengeluarkan pengorbanan yang lebih demi lembaga zakat itu (Dharmmesta: 1999). Sementara perilaku *unfavorable* meliputi memutuskan hubungan dengan lembaga zakat itu dan beralih ke lembaga zakat yang lain (*switching*), mengurangi jumlah keuntungan penghimpunan memberikan kepada pihak lain atas perasaan negative atau ketidak puasannya, dan mengkomplain atau menyampaikan keluhan bahwa citra negative akan ketidak percayaan (Croin, Brady dan Hault Hallowell, Blackwell dan miniard dalam Karsono, 2007). Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap informasi faundraising (penghimpunan) bagus muzaki akan puas dalam menjalankan transaksi kepercayaannya ke lembaga zakat Lazismu kota Banjarmasin

Pengaruh Kinerja Karyawan dalam penghimpunan (faundraising)

Mempunyai nilai 0,218 hal ini adalah menunjukkan elastisitas antara indikator kualitas kerja dan kualitas layanan terhadap penghimpunan (faundraising) yang didapatkan dari penambahan donasi penghimpunan. Angka koefisien regresi ini mempunyai arti bahwa setiap penambahan penghimpunan ke titik kualitas kerja di lazismu kota Banjarmasin akan kinerja karyawan akan naik sebesar 0,218.

Hasil kerja menurut Marihot adalah keseluruhan balas jasa yang diterima oleh karyawan sebagai akibat dari kinerja atau dengan kata lain pelayanan kerja dalam organisasi yang diberikan oleh karyawan yang berbentuk uang atau lainnya yang dapat berupa gaji, bonus, upah, insentif, atau persenan atau juga tunjangan lainnya seperti tunjangan hari raya, kesehatan, uang makan, uang cuti dari hasil dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja (X1), kualitas layanan akan menghasilkan informasi faundraising sangat berpengaruh terhadap penghimpunan donasi Lazismu kota Banjarmasin karena kalau setiap lembaga zakat memberikan informasi yang akurat dan benar dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan pekerjaan dan prestasi karyawan akan termotivasi lebih giat lagi berkerja. Apabila kinerja karyawan baik maka dapat memberikan informasi yang baik dalam meningkatkan penghimpunan dana.

Dengan mengacu kondisi diatas, maka dapat dinyatakan bahwa kemampuan, kualitas kerja dan kinerja bersama-sama/ simultan berpengaruh terhadap kualitas layanan, persamaan regresi linear menunjukkan hasil bahwa koefisien untuk variable bernilai positif. Hal ini berarti bahwa kualitas kerja dalam pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai hubungan searah bermakna bahwa semakin tinggi pula kualitas kerja, begitu pun sebaliknya semakin rendah kualitas kerja dalam pelayanan dan informasi yang diberikan akan kebenaran maka semakin rendah pula penghimpunan dana muzaki yang diberikan ke lembaga zakat Lazismu kota Banjarmasin.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan di dalam penelitian ini :

1. Hasil pengujian pada variabel kualitas kerja (X1) terhadap informasi layanan fuandrising (Y) berpengaruh signifikan, hal ini dapat kita lihat dari perbandingan nilai thitung lebih besar dari ttabel (thitung = 2,880 > 2,045 atau signifikan $p < 0,05$ yaitu $0,001 < 0,05$, berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama (H1) yang menyebutkan secara parsial antara variabel kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap informasi fuandrising. Hal ini dapat diketahui dari *standardized coefficient* beta 0,436 yang berarti kualitas kerja memberikan pengaruh terhadap informasi fuandrising sebesar 43,6%
2. Hasil pengujian pada variabel X2 terhadap Y, yakni kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap informasi layanan fuandrising (Y) pada Lazismu kota Banjarmasin, hal ini dapat dilihat dari perbandingan nilai thitung lebih besar dari ttabel (thitung = 2,204 > ttabel 2,045 atau signifikan $p < 0,05$ yaitu $0,001 < 0,05$ berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis (H2) yang menyebutkan secara parsial antara variabel kinerja pelaksana berpengaruh signifikan terhadap informasi layanan fuandrising. Besar pengaruh variabel kinerja pelaksana terhadap informasi layanan fuandrising Lazismu kota Banjarmasin dapat diketahui dari *standardized coefficients* beta 0,334 yang berarti kualitas informasi pelayanan fuandrising dipengaruhi oleh kualitas layanan Lazismu kota Banjarmasin sebesar 0,334.
- .3 Untuk mengetahui kualitas kerja, kualitas pelayanan terhadap informasi fuandrising secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajemen organisasi digital fuandrising Lazismu kota Banjarmasin, hasil pengujian hipotesis ke dua menunjukkan bahwa variabel kualitas variabel kualitas kerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sangat berpengaruh terhadap informasi layanan fuandrising (Y) pada Lazismu kota Banjarmasin, dimana thitung lebih besar dari ftabel (Fhitung = 17,358 > F table = 3,53) atau signifikan $p > 0,05$. Tingkat kepercayaan yang diambil dalam penelitian ini sebesar 95% dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5%

Dengan demikian hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa secara simultan variabel kualitas kerja (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap informasi fuandrising (Y) Lazismu kota Banjarmasin, Diterima.

Saran

1. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas kerja, kualitas layanan dan informasi fuandrising sangat berpengaruh terhadap kinerja yang baik akan mempengaruhi kualitas penghimpunan agar Muzaki atau pemberi dana akan merasa nyaman dalam beraktifitas di Lazismu kota Banjarmasin.
2. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas kerja, kualitas layanan dan informasi fuandrising sangat berpengaruh signifikan jadi dapat disimpulkan

bahwa kinerja pelaksana sangat berpengaruh besar dalam kelangsungan kinerja karyawan agar termotivasi giat berkerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Nurdin, MOCH.2019. Perubahan Budaya Organisasi di Era Digital. Majalah Stabilitas. No 154.April-Mei
- Bapenas, 2017. Bonus Demografi 2030-2040: Strategi Indonesia Terkait Ketenagakerjaan dan Pendidikan. Diambil dari https://www.bappenas.go.id/9215/0397/6050/Siaran_Pers_-_Peer_Lerning_and_Knolege_Sharing_Workshoop.pdf (Diakses pada 26 Mei 2020).
- Basuki, 2020, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit Media Sains Indonesia, Bandung.
- Basuki; Winarti, Ayun; Badawi; Anom, 2020, From Perceived Coolness to Destination Loyalty: The Role of Satisfaction and Place Attachment in West Java, Indonesia, *International Journal of Advanced Science and Technology*, Vol.29 (3), p. 4939-4951
- BASNAS, Pusat Kajian Strategis.2020. Outlook Zakat Indonesia 2020.Jakat: Pustaka BAZNAS.
- Billionaire Coach.2018 Mindset beriklan di Fecebook Ads.<https://billionairecoach.co.id/fecebook-ads/minset-beriklan-di-fecbook-ads>.(Diskses pada 2 Juni 2020).
- Budiarta, Kostoro, Sugianta Ovinus, dan Janer Simarmata.2020 Ekonomi dan Bisnis Digital.Medan : Yayasan kita menulis
- Budiyanto, Agus. 2021 ‘Gelombang digitalisasi Gerakan zakat’. Majalah Stabilitas. No.157.April-Mei .
- Cokorda Isteri Agung Krisna Dewi 1 Gede Merta Sudiarta 2019,, *Hasil penelitian kualitas layanan dan produk dalam bukunya mengenai Kepuasan Pelanggan, 2019*
- Farida. 2010. Diunduh dari: <http://faridanoviana.blog.perbanas.ac.id> pada tanggal 7 oktober 2012
- Firman, Nurani. 2020. *Kegiatan usaha dalam pelayanan merupakan usaha yang berdasarkan pada kepercayaan masyarakat*. Jakarta : Gramedia.
- Hasil penelitian Angga Nugraha S.Kom.I 2020. salah satu Direktur Eksekutif LAZNAS Pusat Zakat Umat (PZU) Ketua III Bid. Sinergi & Kerjasama FOZ mengatakan dalam bukunya yang berjudul ‘*keberhasilan aktifitas filantropi berbanding lurus keberhasilan strategi fundraising*, Outlook zakat Indonesia. Jakarta : Puskas Baznas
- Latief, Hilman ‘*Panduan Lazismu Bidang Fundrasing dan Kerjasama, Bidang Sumberdaya Manusia, Bidang Keuangan, Bidang Pendayagunaan & Disteribusi, Bidang Kesekretariatan*’, Jakarta : Balai cetak Muhammadiyah
- Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah, 2018: Berita Resmi Muhammadiyah nomer 04 |2015-2020 |Dzulhijjah 1439 H |September 2018 yang mana diatur dalam Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomer: 01/PED/1.0/B/2017/.

- Marketingmag. 2015 CAREER BOOSTER: WHAT IS A DIGITAL STRATEGIST?.Diambil dari <http://marketingmag.ca/asvertising/career-boosters-what-is-a-digital-strategi-140476/>.(Diakses pada 29 Mei 2020)
- Manullang.M. 2005 *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2005.
- Nasar, M.Fuad.2021 '*Pengaruh Digital Fundrasing for Non profit Praktis Bisnis dan Filantropis*' zakat & wakaf : Direktur Pemberdayaan Zakat & Wakaf Kementerian Agama RI
- Porter, M.E. (1985). *Competitive Advantage, Creating and Sustaining Superior Performance*. New York : The free press.
- Pierce, J.A. dan Robinson, R.B. (2000).*Strategic management, Formulation Implementation and Control*. Malaysia: McGraw Hill.
- Rahayu, Catur Ciptaningtyas.2013. Penggalangan Dana Model Crowdfunding di Indonesia. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia; Depok.
- Republika.2019 Baznas Kembangkan Lima Strategi Layanan Digital. Diambil dari [https:// www.republika.co.id/berita/dunia-islam/ wakaf/ prj036458/baznas-kembangkan-lima-strategi-layanan-digital](https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/wakaf/prj036458/baznas-kembangkan-lima-strategi-layanan-digital).(Diakses pada 3 Juni 2020)
- Sholihin.Ridhus.2019.Digital Markrting di era 4.0.Yogyakarta: Quadrant.
- Marketingmag. 2015 CAREER BOOSTER: WHAT IS A DIGITAL STRATEGIST?.Diambil dari <http://marketingmag.ca/asvertising/career-boosters-what-is-a-digital-strategi-140476/>.(Diakses pada 29 Mei 2020)
- Rahayu, Catur Ciptaningtyas.2013. Penggalangan Dana Model Crowdfunding di Indonesia. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia; Depok.
- Republika.2019 Baznas Kembangkan Lima Strategi Layanan Digital. Diambil dari [https:// www.republika.co.id/berita/dunia-islam/ wakaf/ prj036458/baznas-kembangkan-lima-strategi-layanan-digital](https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/wakaf/prj036458/baznas-kembangkan-lima-strategi-layanan-digital).(Diakses pada 3 Juni 2020)
- Sholihin.Ridhus.2019.Digital Markrting di era 4.0.Yogyakarta: Quadrant.
- Siagian, Sondang P. (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ketiga belas, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sunarwan, Dea. 2020. *Fundraising & Philanthropy Patner* dengan penulis buku judul *Digital Fundrasing For Nonprofit*. Cetakan Pertama Agustus 2020 Malang : PT Litera Media Tama
- Wheelen, Thomas, J. dan Hunger, J. David. (2000). *Strategic Management*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Widyanti, Rahmi, Basuki, Kurniaty, M.Zainul, Erni Alfisah, Susiladewi, Purboyo, 2020, The Linked of Role Career-Based Anchors and Organizational Commitment in Disruption Era: Evidence from Plywood Corporate staff in Kalimantan, *International Journal of Advanced Science and Technology*, Vol 29, No. 5...p. 2731-2738
- Wright, P., Kroll, Mark, J. dan Parnel, J. (1998). *Strategic Management Concepts*. USA: Prentice Hall, Inc.

Yuswohady, 2021 . '*Fenomena Organisasi Laba atau pun Nirlaba*' : Jakarta :
Direktur Managing Partner Inventure Majalah Stabilitas. No.15.