

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PENGELOLAAN DANA ZIS PADA PROGRAM LAZISNU

Ricka Handayani
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
E-mail: (rickahandayani02@gmail.com)

Abstract

Zakat, Infaq, and Sadaqah funds are very useful in helping the poor. This fund has a social function and is also able to overcome problems in the economic, social, health, and education fields. The purpose of this study was to determine how the implementation of service management in managing the LAZISNU program in Padangsidempuan City. This study uses a qualitative method with a descriptive approach that describes the field. The results showed that the implementation of service management for the Padangsidempuan LAZISNU program in 5 programs (educational, health, socio-religious, school renovation, and economic programs has been going well and has begun to develop and benefit the surrounding community.

keywords: service management, ZIS funds (Zakat, Infaq, and Shadaqah), LAZISNU program.

Abstrak

Dana ini memiliki fungsi sosial dan juga mampu mengatasi permasalahan baik di bidang ekonomi, sosial, kesehatan maupun di bidang pendidikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen pelayanan dalam mengelola program LAZISNU di Kota Padangsidempuan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggambarkan di lapangan. Hasil penelitian diperoleh bahwa implementasi manajemen layanan program LAZISNU Padangsidempuan pada 5 program (program pendidikan, kesehatan, sosial keagamaan, renovasi sekolah dan ekonomi sudah berjalan dengan baik dan sudah mulai berkembang dan bermanfaat pada masyarakat sekitarnya.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Dana ZIS (Zakat, Infaq, dan Sadaqah), Program LAZISNU

A. Pendahuluan

Krisis moneter pada pertengahan tahun 1997 membawa perekonomian Indonesia pada keterburukan sehingga mengakibatkan bertambahnya jumlah pengangguran dan orang miskin serta banyaknya anak yang putus sekolah. Seiring bertambahnya tingkat perekonomian di Indonesia yang sekarang mulai berkembang dimana pada tahun 2015 tumbuh sekitar 5%. Pertumbuhan ini mampu menekan angka pengangguran dan kemiskinan.

Pada tahun 2018, ekonomi tumbuh sekitar 5,17% dari tahun sebelumnya. Tetapi masalah kemiskinan dan pengangguran yang harus selalu kita hadapi sampai sekarang. Hal ini menjadi indikator bahwa kita masih belum mampu melepaskan diri dari keterpurukan yang tidak menentu dari segi keadaan. Sebagai Negara berkembang, Indonesia mulai melaksanakan pembangunan besar-besaran baik secara fisik maupun nonfisik ditunjukkan dengan meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat.

Sektor ekonomi Islam mempunyai peran sosial ekonomi syariah melalui instrumen Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS). Pengelolaan yang optimal akan mengatasi permasalahan baik ekonomi, sosial, kesehatan dan pendidikan. Salah satu yang merupakan masalah bagi keluarga miskin yaitu tidak berdayanya memberikan manfaat yang penuh dengan anggota keluarganya masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat merupakan era pranata pengelolaan zakat yang telah mengamandemen Undang-undang sebelumnya yaitu Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat. Sentralisasi pengelolaan zakat yang dilakukan pemerintah melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang mempunyai kedudukan istimewa. Diantaranya BAZNAS sebagai operator zakat juga sebagai koordinator atas lembaga amil zakat yang ada di Indonesia. Undang-undang ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan (Amin, n.d.)

Kehadiran regulasi zakat ini yang berasaskan syariat islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas yang telah memperkuat posisi Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Sedekah (LAZISNU) dalam manajemen dan sistem pengelolaan zakat yang lebih professional bagi masyarakat(Slamet, 2017).

LAZISNU Padangsidempuan saat ini mempunyai 5 program dalam melaksanakan tugasnya yaitu program pendidikan, kesehatan, sosial, renovasi sekolah dan ekonomi. Untuk melaksanakan program-program ini, LAZISNU menerapkan sistem manajemen pelayanan yang baik mulai dari proses pendistribusian dana sampai dengan evaluasi pemanfaatan dana. Untuk itu peneliti perlu mengkaji bagaimana implementasi manajemen pelayanan LAZISNU dalam mengelola program-program kegiatan yang telah direncanakan.

B. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yang mempunyai arti bahwa penelitian ini mengkaji dengan menggunakan cara kerja menjabarkan hasil penelitian berdasarkan penelitian dan pemaknaan terdata yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data, bersifat induktif atau kualitatif, dan ini digunakan apabila data hasil penelitian tidak dapat diukur dengan angka atau dengan ukuran-ukuran lain yang bersifat eksak. Jenis penelitian adalah mendeskripsikan bagaimana manajemen pelayanan dalam mengelola program LAZISNU di Kota Padangsidempuan.

b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Maka jenis penelitian kualitatif yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus (Sa'diyah, 2020).

2. Unit Analisis

Unit analisis mencakup sesuatu yang berkaitan dengan fokus dan komponen yang akan diteliti. Unit analisis dalam suatu penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, benda dan waktu tertentu sesuai dengan fokus permasalahannya. Unit analisis suatu penelitian dapat berupa lembaga organisasi atau dapat pula lingkup organisasi skala kecil serta terbatas.

Berdasarkan pernyataan di atas maka dalam penelitian ini mencakup lokasi penelitian yang berisi lingkup organisasi yang akan diteliti dan subjek penelitian sebagai individu atau kelompok yang ada dalam penelitian tersebut.

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di LAZISNU Padangsidempuan tepatnya berada di Jalan Masjid Raya Baru No. 24a Komplek Masjid Agung Al-Abror Kota Padangsidempuan 22711.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini bertindak sebagai informan yang menjadi sumber informasi bagi peneliti guna kebutuhan data penelitian yaitu Bapak Zulpan Harahap S. S., M.Pd., M.Kom sebagai ketua LAZISNU di Kota Padangsidempuan.

3. Data dan Jenis data

Jenis data yang dimaksud adalah menyangkut informasi tentang permasalahan yang menjadi perhatian peneliti. Sumber yang diharapkan mampu menyediakan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu

a. Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari narasumber yang berada di LAZISNU Padangsidempuan, data tersebut secara langsung berhubungan dengan obyek penelitian dan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, melalui wawancara yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data primer antara lain berupa catatan hasil wawancara dengan informan dan data-data mengenai penelitian (Nasrudin, 2017).

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh peneliti dari sumber yang ada. Dapat berupa kumpulan data yang akan diteliti sebagai penguat dan pendukung penelitian.

4. Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data merupakan faktor penting dalam penelitian demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan penguraian data dalam bentuk kalimat yang tersusun secara sistematis, jelas dan terperinci yang kemudian diinterpretasikan untuk memperoleh suatu kesimpulan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah menyusun data yang diperoleh dilapangan kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat per kalimat dimulai dari tahapan pengumpulan data dilanjutkan dengan reduksi data, *display* data dan tahapan terakhir penarikan kesimpulan dan verifikasi.

6. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan salah satu bagian yang sangat penting untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten sehingga menjadi suatu data yang valid dan bisa dipertanggungjawabkan. Agar penelitian dapat dipertanggung jawabkan maka diperlukan pengecekan dan apakah data yang disajikan valid atau tidak maka diperlukan teknik keabsahan atau kevalidan data.

Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, penelitian menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Nu Care – LAZISNU

NU Care-LAZISNU adalah *rebranding* dan/atau sebagai pintu masuk agar masyarakat global mengenal Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Sedekah Nahdlatul Ulama (LAZISNU). NU CARE-LAZISNU berdiri pada tahun 2004 sebagai sarana untuk membantu masyarakat, sesuai amanat muktamar NU yang ke-31 di Asrama Haji Donohudan, Boyolali, Jawa Tengah. NU CARE secara yuridis-formal dikukuhkan oleh SK Menteri Agama No. 65/2005 untuk melakukan pemungutan Zakat, Infaq, dan Sedekah kepada masyarakat luas (ISLAM, n.d.).

NU Care-LAZISNU merupakan lembaga nirlaba milik perkumpulan Nahdlatul Ulama (NU) yang bertujuan, berkhidmat dalam rangka membantu kesejahteraan umat; mengangkat harkat sosial dengan mendayagunakan dana Zakat, Infaq, Sedekah serta Wakaf (ZISWAF) (DAAIM, 2020).

2. Sejarah dan Perkembangan

Pada tahun 2004 (1425 Hijriyah), LAZISNU lahir dan berdiri sebagai amanat dari Mukhtamar Nahdlatul Ulama (NU) yang ke-31, di Asrama Haji Donohudan, Boyolali, Jawa Tengah. Ketua Pengurus Pusat (PP) LAZISNU yang pertama adalah Prof. Dr. H. Fathurrahman Rauf, M.A., yakni seorang akademisi dari Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah, Jakarta. Pada tahun 2005 (1426 Hijriyah) secara yuridis-formal LAZISNU diakui oleh dunia perbankan dan dikukuhkan oleh Surat Keputusan (SK) Menteri Agama No.65/2005.

Pada tahun 2010 (1431 Hijriyah) pada Mukhtamar Nahdlatul Ulama (NU) ke-32, di Makassar, Sulawesi Selatan, memberi amanah kepada KH. Masyhuri Malik sebagai Ketua PP LAZISNU dan menggantikan Prof. Dr. H. Faturrahman Rauf, MA. KH. Masyhuri dipercaya memimpin PP LAZISNU untuk masa kepengurusan 2010-2015. Hal itu telah diperkuat oleh SK Pengurus Besar Nahdlatul Ulama (PBNU) No.14/A.II.04/6/2010 tentang Susunan Pengurus LAZISNU periode 2010-2015.

Pada tahun 2015 (1436 Hijriyah) dengan berdasarkan Surat Keputusan Nomor: 15/A.II.04/09/2015, Pengurus Pusat LAZISNU masa khidmat 2015-2020 diketuai oleh Syamsul Huda, SH. Dan pada tahun 2016 (1437 Hijriyah) dalam upaya meningkatkan kinerja dan meraih kepercayaan masyarakat, NU Care-LAZISNU menerapkan Sistem Manajemen ISO 9001:2015, yang dikeluarkan oleh badan sertifikasi NQA dan UKAS Management System dengan nomor sertifikat: 49224 yang telah diterbitkan pada tanggal 21 Oktober 2016. Dengan komitmen manajemen MANTAP (Modern, Akuntabel, Transparan, Amanah dan Profesional).

Sampai saat ini, NU CARE telah memiliki jaringan pelayanan dan pengelolaan ZIS di 12 negara, di 34 provinsi, dan 376 kabupaten/kota di Indonesia. NU Care sebagai lembaga filantropi akan terus berupaya untuk meningkatkan kepercayaan dari para donatur yang semua sistem pencatatan dan penyalurannya akan bisa dilihat secara *realtime* melalui sistem IT (Ahmad, 2021).

3. Defenisi ZIS (Zakat, Infaq dan Sedekah)

Menurut bahasa, zakat berarti suci, baik, tumbuh dan berkembang. Zakat menurut istilah syariah yaitu mengeluarkan harta yang telah mencapai syarat nisab dan haul untuk diserahkan kepada penerimanya.

Infaq yang berarti mengeluarkan sesuatu harta untuk kebaikan. Infaq menurut istilah syariah, infaq merupakan pengeluaran sebagian harta atau pendapatan atau penghasilan sesuai yang diperintahkan dalam agama Islam. Perbedaan antara zakat dan infaq bahwa zakat memiliki syarat nisab dan haul sedangkan infaq tidak memilikinya. Zakat diberikan pada delapan asnaf sedangkan infaq diberikan kepada siapa pun.

Sadaqah/Sedekah adalah pemberian sesuatu yang bersifat kebaikan, baik berupa barang maupun jasa dari seseorang kepada orang lain tanpa mengharapkan suatu imbalan apapun selain ridha Allah. Hukum dan ketentuan sadaqah sama dengan ketentuan infaq. Hanya saja jika infak berkaitan dengan materi. Shodaqoh/sedekah memiliki arti yang lebih luas (Rafiqi, 2019).

Dengan demikian, zakat, infak, dan sedekah dapat menjadi alternatif program pemerintah sebagai sumber dana untuk mengatasi kemiskinan (Roihanatasssa'adah, 2018).

4. Program LAZISNU

a. Program Pendidikan

Salah satu yang merupakan masalah bagi keluarga miskin yaitu tidak berdayanya memberikan pendidikan yang penuh dengan anggota keluarganya sehingga anak banyak putus sekolah. Menurut Gunawan (2010: 71) putus sekolah (droup out) merupakan sebutan yang diberikan kepada mantan peserta didik yang tidak mampu menyelesaikan suatu jenjang pendidikan, sehingga tidak dapat melanjutkan studinya ke jenjang pendidikan berikutnya. Oleh karena itu, dapat didefinisikan bahwa putus sekolah terjadi jika peserta didik tidak dapat menyelesaikan studi SMA atau setingkat. Menurut Azis dkk. (2017) salah satu untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja adalah dengan menempuh tingkat

pendidikan. Dengan memberi bantuan biaya sekolah kepada mustahiq diharapkan beban mustahiq sedikit berkurang, dan mustahiq juga tidak perlu ragu untuk memasukkan anaknya ke sekolah.

b. Program Kesehatan

Program pelayanan pada bidang kesehatan dasar terutama untuk bagi kelompok miskin yang mudah, cepat, dan murah dengan memanfaatkan pengobatan modern maupun tradisional yang sudah teruji kemanjuran dan keamanannya.

c. Program Sosial Keagamaan

Program LAZISNU mendukung program social keagamaan. Kegiatan program LAZISNU pada bidang social keagamaan. Pada bulan Mei 2020, adanya program LAZISNU yait gerakan 5000 masker dan paket beras sebesar Rp. 6.520.000,- dan bulan Juni 2020 sebesar Rp. 6.350.000,-. Pada bulan Desember 2020, LAZISNU memberikan bantuan korban banjir desa Tanjung Selamat sebesar Rp. 550.000,-, bantuan kebakaran di kelurahan Kantin Padangsidempuan sebesar Rp. 1.127.000,- dan memberikan bantuan makan PKD GP Ansor kota padangsidempuan sebesar Rp. 500.000,-.

d. Program di Bidang Renovasi Sekolah

Program LAZISNU pada pelaksanaan program di bidang renovasi sekolah yaitu dengan memberikan bantuan pembangunan Pendirian Institut Teknologi dan Sains (ITS NU). ITS NU merupakan salah satu perguruan tinggi di Kota Padangidimpuan yang akan dibangun dengan memberikan program beasiswa kepada mahasiswa yang dhuafa dan setelah lulus kuliah mahasiswa bersedia ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan LAZISNU. LAZISNU juga bersedia memberikan bantuan beasiswa ke jenjang lebih tinggi (S2 dan S3).

e. Program di Bidang Ekonomi

Program pelayanan pada bidang ekonomi masyarakat yang kurang berdaya dengan cara memberikan modal, teknologi, informasi, lapangan kerja dan pasar. Program LAZISNU di bidang ekonomi yaitu memberikan bantuan untuk

kebutuhan harian keluarga atau individu, pemenuhan hajat hidup bagi mereka yang tidak berdaya dan lain-lain.

Program LAZISNU I bidang ekonomi dengan memberikan beras dan sejumlah uang untuk para penerima yang sudah terdata dan terdaftar di LAZISNU Padangsidempuan. Pendistribusian dana pada bulan Mei 2020 yang paling rendah sebesar Rp. 1.950.000,- karena adanya alokasi dana untuk kegiatan social yaitu gerakan 5000 masker dan beras. Pada bulan November 2020, pendistribusian dana di bidang ekonomi yang paling tinggi sebesar Rp. 7.640.000,-.

Penerapan dukungan sedekah dari LAZISNU memiliki dampak positif terhadap usaha yang dikelola. Memiliki modal yang cukup dan kemampuan dalam mengelola usaha maka para Mutashddiq dapat meningkatkan pendapatannya sehingga dapat tercapainya maqashid syariah al-maal pada masyarakat (Kartika, 2021). Manfaat strategi pendistribusian untuk menyalurkan dana yang sudah terkumpul dari gerakan sedekah untuk memenuhi kebutuhan dan mampu menolong warga yang mengalami kesusahan (Rohmah, 2021)

5. Manajemen Pelayanan

Manajemen merupakan suatu proses atau cara pemanfaatan dan pendayagunaan sumber daya baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Fendy Suhariadi, 2013). Dalam pengertian yang lebih khusus, manajemen merupakan suatu proses yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, sampai kepada pengawasan yang dilakukan oleh para manajer dalam suatu organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai (Sadono Sukirno dkk, 2004).

Pelayanan atau sering disebut dengan *customer service* dapat diartikan sebagai *self awareness* yaitu menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan yang benar, atau bisa juga diartikan sebagai *care* yaitu kepedulian/perhatian yang optimal (Nina Rahmayanti, 2010).

Dari pengertian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses atau cara pemberian perhatian kepada objek yang

dilayani dengan menggunakan tahapan-tahapan pelaksanaan yang telah ditentukan sebelumnya guna mencapai suatu tujuan organisasi.

Jadi dalam manajemen pelayanan, seseorang/organisasi harus mampu membantu, mengurus, atau menyiapkan keperluan seseorang atau sekelompok orang yang menjadi objek yang dilayani. Dimana yang dimaksud objek yang dilayani disini adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi.

Aspek manajemen merupakan aspek yang cukup penting untuk menganalisis kelayakan suatu usaha atau organisasi. Karena tanpa didukung dengan manajemen yang baik, maka besar kemungkinan akan terjadi kegagalan dalam suatu organisasi/usaha.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pihak LAZISNU dalam melaksanakan program pendidikan. mereka memberikan pelayanan dengan menjadikan mustahiq maupun anggota keluarganya sebagai sasaran dakwah untuk meningkatkan pengetahuan spiritual, dengan cara menyelenggarakan pengajian-pengajian yang berisi pemahaman keagamaan. LAZISNU juga harus mampu mengoptimalkan pengumpulan, pengelolaan dana zakat yang kemudian didistribusikan khususnya dalam bidang pendidikan. LAZISNU juga berfungsi untuk membina dan mengawasi para mustahiq dalam segi mentoring, pengembangan karakter dan spiritual yang akan menunjang prestasi mustahiq.

Pada program ini juga, LAZISNU Padangsidempuan memberikan beasiswa kepada siswa. Hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Zulpan Harahap, S.S. M.Pd. M.Kom bahwa Program beasiswa ada dua macam yaitu beasiswa formal berupa memberikan bantuan beasiswa dalam biaya sekolah dan beasiswa non formal berupa menyediakan dan memberikan bimbingan belajar kepada siswa. Pemberdayaan daam bidang pendidikan dapat diartikan sebagai upaya keaksaran atau pemberantasan 3 (tiga) buta (buta huruf, buta angka, buta pengetahuan) dan pelatihan yang lain yaitu dengan cara memberikan beasiswa atau pembebasan biaya yang berkenaan dengan sesuatu disekolah yaitu bagi siswa siswi dari keluarga kaum dhuafa

akan menerima buku pelajaran secara gratis, baju seragam dan segala sesuatu yang berkenaan dengan masalah belajar (Makmun & Sadat, 2020)

Dan pada program kesehatan yang juga merupakan salah satu program LAZISNU yaitu dengan memberikan bantuan biaya perobatan ke rumah sakit atau ke klinik dokter. LAZISNU juga memberikan bimbingan dan pengarahan untuk pencegahan dan pengobatan yang diderita oleh pasien. Begitu juga pada program sosial keagamaan, program di bidang renovasi sekolah dan bidang ekonomi. LAZISNU berusaha untuk terus memberikan pelayanan yang baik dengan memdistribukan bantuan kepada pihak yang membutuhkan, kemudian dilakukan evaluasi atas penggunaan dana bantuan yang diberikan.

D. Penutup

Peningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan. Implementasi manajemen Pelayanan program LAZISNU Padangsidimpuan pada 5 program kegiatan yaitu : Program pendidikan : untuk meningkatkan kecerdasan anak serta mengurangi angka anak putus sekolah dengan memberikan bantuan baik untuk pendidikan formal maupun non formal.

Program Kesehatan : memberikan bantuan biaya perobatan serta membimbing dan mengarahkan untuk pencegahan dan pengobatan yang diderita oleh pasien. Program Sosial Keagamaan : memberikan bantuan di bidang sosial keagamaan seperti kebakaran, makanan, banjir dan bantuan lainnya. Program di Bidang Renovasi Sekolah : membantu menyediakan, memfasilitasi sekolah dan renovasi sekolah untuk pendirian ITS NU kepada mahasiswa dhuafa Program Ekonomi : Program pelayanan pada bidang ekonomi masyarakat yang kurang berdaya dengan cara memberikan modal, teknologi, informasi, lapangan kerja dan pasar. Program LAZISNU di bidang ekonomi yaitu memberikan bantuan untuk kebutuhan harian keluarga atau individu, pemenuhan hajat hidup bagi mereka yang tidak berdaya dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. (2021). *Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Melalui Zakat Produktif Di NU CARE-LAZISNU Kabupaten Banyumas* [PhD Thesis]. IAIN Purwokerto.
- Amin, M. S. (n.d.). *Implementasi Kesesuaian Penerapan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat di LAZISNU* [B.S. thesis]. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah.
- DAAIM, M. (2020). *Model Pengelolaan Zakat NU CARE-LAZISNU Tingkat Provinsi Jawa Tengah* [PhD Thesis]. IAIN KUDUS.
- ISLAM, J. S. D. K. (n.d.). *Sejarah Lembaga 'Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah Nahdlatul Ulama Daerah Istimewa Yogyakarta (LAZISNU DIY) Tahun 2006-2016 M.*
- Kartika, S. D. (2021). *Implementasi Sedekah pada Pengembangan Usaha Mutashaddiq (Studi Kasus: UPZIS NU CARE-LAZISNU Ranting Gempollegundi Kecamatan Gudo Kabupaten Jombang). Ulumul Syar'i, 10(1).*
- Makmun, M., & Sadat, M. A. (2020). *Implementasi Program Penyaluran NU-CARE LAZISNU Jombang terhadap Pemberdayaan Masyarakat. Jurnal Hukum Keluarga Islam, 4(2).*
- Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalti)*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rohmah, N. L. (2021). *Implementasi Strategi Fundraising dan Pendistribusian Sedekah Sedino Sewu di UPZIS NU-CARE LAZISNU ranting wotan. [phd thesis]. UIN Sunan Ampel Surabaya.*
- Roihanatasssa'adah, N. (2018). *Upaya Peningkatan Penghimpunan Dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) Oleh Lembaga Amal Zakat Infak Dan Shadaqah Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Kabupaten Kudus* [phd thesis]. Iain kudus.

Sa'diyah, Y. H. (2020). *Implementasi Regulasi Zakat terhadap Kinerja Amil Zakat: Studi di Kantor LAZISNU Cabang Nganjuk* [phd thesis]. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Slamet, S. (2017). *Implementasi Standar Manajemen ISO 9001: 2015 pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) Nasional (Studi NU CARE-LAZISNU)*. Al-Idarah: Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam, 1(1).

Sukirno, Sadono, dkk. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Kencana, 2004.