

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Pelayanan administrasi yang efektif dan efisien merupakan salah satu kunci untuk mencapai tujuan organisasi, termasuk di lembaga-lembaga yang bergerak di bidang sosial seperti Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). BAZNAS memiliki peran penting dalam pengelolaan dan penyaluran zakat, infak, dan sedekah, yang merupakan bagian dari tanggung jawab sosial masyarakat. Dalam konteks ini, standar operasional prosedur (SOP) menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap aktivitas pelayanan administrasi dilaksanakan dengan konsisten, transparan, dan akuntabel.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Barat berperan penting dalam pengelolaan zakat, infak, dan sedekah, yang merupakan instrumen vital dalam mendukung kesejahteraan masyarakat. Sebagai lembaga yang memiliki amanah besar, BAZNAS bertanggung jawab untuk memastikan bahwa dana yang dikumpulkan dapat disalurkan secara efektif kepada yang berhak. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan sistem yang jelas dan terstruktur dalam setiap aspek operasionalnya, terutama dalam pelayanan administrasi.

Standar operasional prosedur (SOP) menjadi salah satu alat manajerial yang krusial untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi dalam proses pelayanan. Dengan adanya SOP yang terperinci, setiap pegawai BAZNAS dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih terarah dan terukur, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, penerapan SOP juga akan membantu BAZNAS dalam mempertahankan transparansi dan akuntabilitas, yang merupakan nilai-nilai penting dalam pengelolaan dana sosial.

Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, BAZNAS memiliki tanggung jawab untuk mengatur dan mengawasi pengelolaan zakat secara profesional. Dalam rangka memenuhi amanah ini, penting bagi BAZNAS Provinsi Sumatera Barat untuk memiliki SOP yang terstandarisasi dalam pelayanan administrasi, sehingga proses pengelolaan zakat dapat berjalan dengan baik. Di samping itu, sesuai dengan Peraturan BAZNAS No. 1 Tahun 2020

tentang Standar Pelayanan, semua unit kerja BAZNAS diharapkan menerapkan SOP dalam setiap aspek operasionalnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat serta meningkatkan kinerja organisasi.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, implementasi SOP pelayanan administrasi di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat diharapkan dapat menjadi langkah strategis untuk memperkuat sistem dan proses yang ada, serta untuk mengoptimalkan peran BAZNAS dalam pengelolaan zakat.

Dalam penerapannya, SOP pelayanan administrasi di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat perlu dilakukan secara menyeluruh dan konsisten di seluruh lini kerja. Implementasi SOP yang baik dapat memperjelas alur kerja, mengurangi kesalahan prosedural, dan meningkatkan kecepatan serta akurasi layanan administrasi. Setiap tahap layanan harus mengacu pada prosedur yang telah ditetapkan agar proses berjalan dengan tertib, profesional, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Namun, pelaksanaan SOP di lapangan tidak selalu berjalan mulus. Terdapat berbagai tantangan yang kerap dihadapi, seperti kurangnya pemahaman dan pelatihan terhadap SOP, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, kurangnya monitoring dan evaluasi berkala, hingga resistensi terhadap perubahan dari pihak internal. Hambatan-hambatan ini dapat mengakibatkan pelaksanaan SOP tidak berjalan sesuai harapan dan berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan administrasi. Oleh karena itu, perlu adanya strategi dan pendekatan yang tepat untuk mengatasi tantangan tersebut agar penerapan SOP dapat berjalan efektif dan memberikan manfaat maksimal bagi organisasi dan masyarakat.

Selain itu, keberhasilan implementasi SOP pelayanan administrasi juga sangat bergantung pada komitmen pimpinan dan partisipasi aktif seluruh jajaran pegawai BAZNAS. Tanpa adanya sinergi antara kebijakan dan pelaksanaan teknis di lapangan, SOP hanya akan menjadi dokumen administratif semata yang tidak berdampak nyata terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, perlu

adanya internalisasi nilai-nilai SOP ke dalam budaya kerja organisasi, di mana setiap pegawai memahami pentingnya prosedur dan menjalankannya sebagai bagian dari tanggung jawab profesional.

Peran teknologi informasi juga tidak dapat diabaikan dalam mendukung penerapan SOP secara efektif. Digitalisasi proses administrasi, seperti sistem informasi mustahik, pelaporan bantuan, dan sistem antrian, dapat mempermudah pelaksanaan prosedur sesuai dengan standar yang ditetapkan. Teknologi memungkinkan pelayanan dilakukan lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Namun demikian, pemanfaatan teknologi harus disertai dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar tidak menimbulkan kesenjangan digital yang justru menghambat pelayanan.

Konteks geografis dan karakteristik sosial budaya masyarakat di Sumatera Barat juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam implementasi SOP. Sebagai daerah yang memiliki keragaman budaya dan tingkat literasi yang bervariasi, pendekatan pelayanan perlu disesuaikan agar SOP tidak hanya menjadi aturan baku, tetapi juga mampu mengakomodasi kebutuhan dan realitas di lapangan. Oleh karena itu, SOP perlu fleksibel dalam implementasinya tanpa mengabaikan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik seperti keadilan, transparansi, dan akuntabilitas.

Komitmen untuk terus memperbaiki sistem pelayanan merupakan pondasi dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS sebagai lembaga pengelola zakat yang kredibel. Kepercayaan ini tidak hanya dibangun melalui jumlah dana yang disalurkan, tetapi juga melalui proses pelayanan yang berintegritas, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Di tengah kondisi sosial ekonomi yang terus berubah, terutama dengan meningkatnya jumlah mustahik serta kompleksitas permasalahan sosial, fleksibilitas dalam menyempurnakan SOP menjadi sangat penting. SOP yang efektif adalah SOP yang tidak hanya menjadi dokumen formalitas, tetapi juga menjadi panduan kerja nyata yang dapat menyesuaikan diri dengan dinamika di lapangan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik memilih judul **Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat**

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan penulis bahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. **Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi di Badan Amil Zakat Nasional ( BAZNAS) Provinsi Sumatera Barat?**
2. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam proses implementasi SOP pelayanan administrasi dan bagaimana cara mengatasinya?

## 1.3 Tujuan kegiatan magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami **Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi di Badan Amil Zakat Nasional ( BAZNAS) Provinsi Sumatera Barat**
2. **Untuk mengetahui dan memahami** apa saja tantangan yang dihadapi dalam proses implementasi SOP pelayanan administrasi dan cara mengatasinya.

## 1.4 Manfaat magang

Hasil dari kegiatan magang ini diharapkan memberikan manfaat yang berarti untuk berbagai pihak yaitu:

1. **Bagi Akademisi**  
Sebagai referensi untuk melakukan kajian tentang **implementasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan administrasi di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat.**
2. **Bagi Praktisi**  
**Mendapatkan masukan dan saran dari mahasiswa kepada BAZNAS Provinsi Sumatera Barat sesuai dengan pengetahuan mahasiswa.**
3. **Bagi Universitas**

Lulusan mendapatkan pengalaman praktisi melalui proses yang sudah dilaksanakan.

### 1.5 Metode penelitian

**Metode yang penulis gunakan untuk mendapatkan data ini adalah:**

1. **Wawancara**

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. **Studi pustaka**

Metode ini merupakan metode dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku dan referensi yang berkaitan masalah yang ditulis, contohnya: penulis mencari referensi, membaca, mengutip dari buku untuk dipelajari dan berharap bisa menjadi pedoman penulis dalam menulis hasil penelitian ini.

3. **Observasi**

Metode observasi ini yaitu dengan cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti secara langsung dengan mengamati bagaimana proses yang ada dan bertujuan agar dapat mengetahui berbagai informasi terkait penelitian yang dilakukan.

### 1.6 Tempat dan waktu magang

Dalam menjalankan kegiatan magang yang penulis laksanakan di BAZNAS Provinsi Sumatera Barat yang beralamatkan di Komp. Masjid Raya Syekh Ahmad Khatib Al Minangkabawi Jl. Khatib Sulaiman Lt.1, Alai Parak Kopi, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Penulis melaksanakan kegiatan magang ini selama 2 bulan atau sama dengan 40 hari kerja.

## 1.7 Sistematika penulisan

Untuk memperoleh laporan ini, maka penulis menyusun sistematika Laporan Tugas Akhir dalam beberapa hal sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bagian ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Pada bagian ini berisi tentang tinjauan teori yang menjelaskan teori-teori yang didapatkan semasa kuliah dan buku-buku yang menjadi pedoman lainnya yang relevan dengan judul yang diangkat penulis.

### **BAB III          GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Bagian ini memberikan gambaran dari tempat magang yaitu BAZNAS Provinsi Sumatera Barat yang berisikan tentang Sejarah, visi dan misi BAZNAS Provinsi Sumatera Barat, lokasi, dan struktur BAZNAS Provinsi Sumatera Barat.

### **BAB IV          PEMBAHASAN**

Bagian pembahasan ini merupakan hasil dari temuan yang didapatkan berdasarkan proses penelitian dengan menggunakan metode yang sudah diejlaskan pada BAB I. pembahasan ini haruslah menyajikan fakta-fakta yang berkaitan dengan penelitian yang pastinya haruslah memberikan informasi tentang sumber atau metode pengumpulan data. Penjelasan yang paling penting pada bagian pembahasan ini ialah jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan pada BAB I.

### **BAB V           PENUTUP**

Pada bagian penutup berisikan kesimpulan dari hasil magang yang telah penulis laksanakan. Pada bagian ini kesimpulan haruslah disajikan dengan Bahasa yang jelas dan mudah dipahami dalam menyampaikan inti dari hasil penelitian ini. Dan juga pastinya

pada bagian ini juga memberikan saran yang baik bagi BAZNAS Provinsi Sumatera Barat untuk kedepannya, Dalam pemberian saran haruslah didasarkan data/hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

