

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR TRANSLITERASI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Kegunaan Penelitian	13
G. Definisi Operasional	14
H. Kajian Pustaka	15
I. Metode Penelitian.....	17
J. Sistematika Pembahasan.....	24

BAB II	KINERJA PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT	
	TERHADAP DONATUR.....	27
A.	<i>'Amil Zakat</i>	27
1.	Pengertian dan Syarat-syarat <i>'Amil</i>	27
a.	Pengertian <i>'amil</i>	27
b.	Syarat-syarat <i>'amil</i>	28
2.	Tugas dan Fungsi <i>'Amil</i>	30
a.	Tugas <i>'amil</i>	30
b.	Fungsi <i>'amil</i>	32
B.	Manajemen	33
1.	Manajemen	33
2.	Fungsi dan Peran Manajemen	33
3.	Manajemen pelayanan.....	36
C.	Pelayanan	39
D.	<i>Performance</i> (Kinerja).....	47
BAB III	KINERJA PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT (LAZ)	
	TERHADAP DONATUR YAYASAN DANA SOSIAL AL	
	FALAH (YDSF) SURABAYA	52
A.	Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya.....	52
1.	Sejarah dan Gambaran Umum YDSF Surabaya.....	52
2.	Struktur Organisasi yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya	54

3. Visi dan Misi YDSF Surabaya.....	55
B. Kinerja Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Donatur YDSF	61
C. Respon Donatur dalam Menyikapi Kinerja Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) YDSF	65
BAB IV ANALISIS KINERJA PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP DONATUR DI YAYASAN DANA SOSIAL AL FALAH (YDSF) SURABAYA	73
A. Kinerja Pelayanan Lembaga amil Zakat terhadap Donatur	73
B. Analisis respon Donatur dalam Menyikapi Kinerja Pelayanan Lembaga Amil Zakat YDSF	78
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Hasil Perolehan Dana Zakat YDSF Surabaya	5
Tabel 1.2 : Hasil Perolehan Dana ZIS YDSF Surabaya.....	6
Tabel 3.1 : Data Perkembangan Donatur YDSF Surabaya.....	65

DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (technical term) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fonem konsonan Arab, yang dalam sistem tulisan Arab seluruhnya dilambangkan dengan huruf, dan transliterasinya ke tulisan Latin sebagian dilambangkan dengan lambing huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lainnya dengan huruf dan tanda sekaligus sebagai berikut:

ARAB		LATIN	
Kons	Nama	Kons	Nama
ا	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be
ت	Ta	t	Te
ث	Sa	s	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h{	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	Ka dan Ha
د	Dal	d	De
ذ	Zal	z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	Es dan Ye
ص	Sad	s{	Es (dengan titih di bawah)
ض	Dad	d{	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	t{	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z{	Zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Ki
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El

م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wau	w	We
ه	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	y	Ya

2. Vocal tunggal atau *monoftong* bahasa Arab yang lambangnya hanya berupa tanda atau *harakat*, transliterasinya dalam tulisan Latin yang dilambangkan dengan huruf sebagai berikut:
 - a. Tanda *fath{ah* dilambangkan dengan huruf a, misalnya *syirkah*
 - b. Tanda *kasrah* dilambangkan dengan huruf i, misalnya *milik*
 - c. Tanda *dammah* dilambangkan dengan huruf u, misalnya *rusyd*
3. Vocal rangkap atau *diftong* bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara *harakat* dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
 - a. Vocal rangkap او dilambangkan dengan gabungan huruf aw, misalnya *syawka>niy*
 - b. Vocal rangkap اي dilambangkan dengan gabungan huruf ay, misalnya *zuh}ayliy*
4. Vocal panjang atau *maddah* yang lambangnya berupa *harakat* dan huruf, transliterasinya dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya *mud{a>rabah*
5. Syaddah atau *tasydi>d* yang dilambangkan dengan tanda *syaddah* atau *tasydid*, transliterasinya dalam tulisan latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda *syaddah* itu, misalnya *maz}innah*
6. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf *alif-la>m*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sesuai dengan bunyinya dan ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda sampang sebagai penghubung. Misalnya *al-'ina>n*
7. *Ta Marbu>t}ah* mati atau yang dibaca seperti yang berharakat *sukun*, dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf "h", sedangkan *ta>' marbu>t}ah* yang hidup dilambangkan dengan huruf "t", misalnya *bida>yah al-mujtahid* atau *bidayatul mujtahid*
8. Tanda *apostrof* (') sebagai transliterasi huruf *hamzah* hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya *istibra'*, *ba>'ah*. Sedangkan di awal kata, huruf *hamzah* tidak dilambangkan dengan sesuatu pun, misalnya *s}ana'i*.