

## ABSTRAK

**Siti Ropiah:** *Manajemen Strategi Pelayanan BAZNAS Dalam Menjaga Kepercayaan Muzakki Di Era Pandemi Covid-19 (Penelitian Deskriptif di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Bekasi).*

Baznas Kabupaten Bekasi pada tahun 2019 mendapatkan reward sebagai Baznas terbaik dari pengumpulan dana zakat di Indonesia. Saat Pandemi Covid-19, sistem pelayanan berubah karena mengharuskan pembatasan kegiatan untuk mengurangi penyebaran virus tersebut. Dengan hal itu, menjadi sebuah tantangan bagi Baznas Kabupaten Bekasi untuk selalu menjaga peningkatan dana zakat dengan memberikan kepercayaan penuh terhadap *Muzakki*. Dalam usaha menjaga kepercayaan *Muzakki*, pelayanan menjadi kunci dalam keberhasilan lembaga. Proses pelayanan tersebut, perlu adanya manajemen strategi yang dirancang dengan tepat. Dengan begitu, para *Muzakki* akan menaruh kepercayaan tetap kepada lembaga. Dalam hal ini, fokus penelitian mengenai bagaimana proses perumusan (*formulasi*), proses pelaksanaan (*implementasi*) serta Evaluasi rencana pelayanan yang dirancang Baznas Kabupaten Bekasi dalam menjaga kepercayaan *Muzakki* di era pandemi Covid-19.

Tujuan penelitian untuk mengetahui proses perumusan (*formulasi*), pelaksanaan (*implementasi*) serta evaluasi rencana pelayanan yang dirancang Baznas Kabupaten Bekasi dalam menjaga kepercayaan *Muzakki* di era pandemi Covid-19

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen strategi menurut Fred R. David yang terdiri atas tiga proses yaitu: 1. Perumusan strategi, 2. Implementasi strategi, 3. Evaluasi strategi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh penulis melalui observasi, wawancara langsung kepada pihak pengelola zakat serta studi kepustakaan.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa manajemen strategi pelayanan dalam menjaga kepercayaan *Muzakki* pada saat pandemi Covid-19 terdiri atas 3 (tiga) proses yaitu: *Pertama*, perumusan strategi yang berupa pengembangan visi dan misi yang disertai dengan analisis lingkungan. *Kedua*, mengimplementasikan dalam bentuk sebuah produk layanan yang diberikan oleh Baznas untuk *Muzakki* serta proses pengorganisasian di lembaga. *Ketiga*, mengenai evaluasi strategi. Para *Muzakki* diberikan ruang untuk mengikuti evaluasi serta diberikan peluang untuk memberikan kritik dan saran dalam hal ini. Oleh karena itu, hingga saat ini Baznas Kabupaten Bekasi dalam pengumpulan dana zakat masih optimal sehingga usaha dalam menjaga kepercayaan *Muzakki* berjalan dengan baik.

**Kata Kunci:** Manajemen Strategi, Pelayanan, Kepercayaan *Muzakki* di Era Pandemi Covid-19