

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
MOTTO HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Landasan Pemikiran	10
F. Langkah-langkah Penelitian	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	26
A. Kajian Konseptual	26
1. Manajemen Strategi	26
2. Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19	29
3. Kepercayaan <i>Muzakki</i>	31

B. Kajian Teori.....	31
1. Manajemen Strategi	31
2. Pelayanan	43
3. Zakat.....	49
4. Badan Amil Zakat Nasional (Baznas).....	55
5. Kepercayaan <i>Muzakki</i>	56
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Kondisi Objektif Penelitian	58
1. Letak Geografis Baznas Kabupaten Bekasi	58
2. Sejarah Berdirinya Baznas Kabupaten Bekasi	58
3. Visi dan Misi Baznas Kabupaten Bekasi	59
4. Tujuan dan Kebijakan Baznas Kabupaten Bekasi	60
5. Struktur Kepengurusan Baznas Kabupaten Bekasi	62
6. Legalitas Baznas Kabupaten Bekasi	63
7. Sarana dan Prasarana Baznas Kabupaten Bekasi	63
B. Hasil Penelitian.....	66
1. Proses Perumusan (Formulasi) Pelayanan Yang Dirancang Baznas Kabupaten Bekasi Dalam Menjaga Kepercayaan Muzzaki	66
2. Proses Pelaksanaan (Implementasi) Pelayanan yang Dirancang Baznas Kabupaten Bekasi dalam Menjaga Kepercayaan Muzzaki	84
3. Evaluasi Manajemen Strategi Pelayanan Baznas Kabupaten Bekasi dalam Menjaga Kepercayaan Muzzaki	97
C. Analisis dan Pembahasan	101

1. Proses Perumusan (Formulasi) Pelayanan yang Dirancang Baznas Kabupaten Bekasi dalam Menjaga Kepercayaan Muzzaki	101
2. Proses Pelaksanaan (Implementasi) Pelayanan yang dirancang Baznas Kabupaten Bekasi dalam Menjaga Kepercayaan Muzzaki	104
3. Evaluasi Manajemen Strategi Pelayanan Baznas Kabupaten Bekasi dalam Menjaga Kepercayaan Muzzaki	105
BAB IV PENUTUP	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kepengurusan Baznas Kabupaten Bekasi.....	62
Tabel 3.2 Data Muzakki Baznas Kabupaten Bekasi	74
Tabel 3.3 Mitra Baznas Kabupaten Bekasi.....	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 2.1 Proses Manajemen Strategi	35
Gambar 3.1 Grafik Zakat	73
Gambar 3.2 Grafik Infaq	73
Gambar 3.3 QR Code Zakat	88
Gambar 3.4 Susunan Kepengurus Baznas Kabupaten Bekasi	91

