

# **ANALISIS PELAYANAN PENGUMPULAN ZAKAT PADA MUZAKKI DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Tri Astuti <sup>1)</sup>, Dian Meliza <sup>2)</sup>, Meri Yuliani <sup>3)</sup>**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI**

email: [triyastuti1996@gmail.com](mailto:triyastuti1996@gmail.com), [dianhabibi2011@gmail.com](mailto:dianhabibi2011@gmail.com), [meriyuliani6@gmail.com](mailto:meriyuliani6@gmail.com)

## ***Abstract***

### ***Analysis of Zakat Collection Services In Muzakki in Amil Zakat National Agency***

*This research based on a system of zakat collection services on muzakki in BAZNAS Kuantan Singingi Regency which must be supported by excellent service. Quality services will achieve the goals of an institution with increasing muzakki who pay zakat in BAZNAS Kuantan Singingi Regency. BAZNAS is a non structural institution that has the role of collecting, managing and delivering zakat, infak and shadaqah. This type of research including, field research conducted in district BAZNAS Kuantan Singingi to get valid data. The authors used data collection methods namely observation and interviews. The data sources. After the data is collected, the authors analyses using descriptive method and uses a qualitative approach. This research concluded, in the zakat collection service did by BAZNAS Kuantan Singingi Regency was in accordance with the standard operating quired excellent measurd by 5 dimensions, namely: tangible, reability, assurance. Responsiveness, and emphaty for each servicw given to muzakki.*

***Keywords :*** Service, Collecting Zakat

## **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sistem pelayanan pengumpulan zakat pada muzakki di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi yang harus didukung dengan pelayanan prima. Pelayanan yang berkualitas akan mencapai tujuan suatu lembaga dengan meningkatnya muzakki yang membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi. BAZNAS merupakan lembaga nonstruktural yang berperan untuk mengumpulkan, mengelola, dan menyerahkan zakat, infak, dan shadaqoh. Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan yang dilakukan di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi untuk mendapatkan data yang valid. Penulis menggunakan metode pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Setelah data-data terkumpul, penulis menganalisis dengan menggunakan metode deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti ini berkesimpulan bahwa dalam pelayanan pengumpulan zakat yang dilakukan di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan untuk melihat kualitas pelayanan pengumpulan zakat diperlukan pelayanan prima yang diukur dengan 5 dimensi, yaitu: Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empathy pada setiap pelayanan yang diberikan kepada muzakki.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pengumpulan Zakat

## **1. PENDAHULUAN**

Zakat sebagai rukun Islam ketiga, merupakan Instrument utama dalam ajara Islam yang berfungsi mendistribusikan kekayaan dari yang mampu ke tangan tidak mampu. Zakat juga merupakan Institusi resmi yang diarahkan untuk menciptakan pemerataan dan keadilan bagi masyarakat, sehingga tarif kehidupan masyarakat dapat ditingkatkan. Zakat juga memiliki peran dalam segi ekonomi baik dari kegiatan pendayagunaan, pengumpulan, maupun penyaluran kepada kelompok-kelompok yang berhak menerimanya. (Abdul Al-Hamid Mahmud Al-Ba'ly, 2006:4)

Di Indonesia pengelolaan zakat dikelola dilembaga Badan Amil Zakat Nasional, dengan dikeluarkannya Undang-undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat. Undang-Undang tersebut memberikan dasar pijakan hukum bagi masyarakat muslim untuk melakukan pemungutan zakat. Demi terlaksananya Undang-undang tersebut, maka wewenang memungut zakat diserahkan kepada suatu badan organisasi. Undang-Undang No 23 Tahun 2007 dengan jelas menyatakan bahwa pengelolaan/kolektor zakat yang diakui keabsahan keberadaannya terdiri dari dua macam yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang dibentuk pemerintah dan Lembaga Amil Zakat (yang dibentuk atas prakarsa masyarakat). Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No 581 Tahun 1999 Tentang Pelaksanaan UU No. 38 Tahun 1999 Perihal Pengelolaan Zakat Pasal 1.

Saat ini persaingan yang terjadi diantara lembaga-lembaga amil zakat di Indonesia terus meningkat. Hal ini tentunya mendorong setiap lembaga untuk meningkatkan kualitasnya baik segi pelayanan, program hingga strategi-strategi yang telah disiapkan. Persaingan yang terjadi tentunya bersifat positif karena bagaimana pun juga lembaga-lembaga tersebut berorientasi pada aktivitas sosial keagamaan dan hukum selayaknya perusahaan profit.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 *Pengertian Pelayanan***

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau orrganisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga pelanggan didalam perusahaan yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan. . Jenis pelayanan dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu:

1. Pelayanan di dalam artinya pelayanan antar karyawan atau pimpinan atau antar sesama karyawan.
2. Pelayanan keluar, artinya pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan. (Kasmir, 2017: 47)

#### **2.1.1 *Karakteristik pelayanan***

(Ratminto, 2005:179) Produk pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang (Fisik),yaitu:

a. *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan kepuasan dan kenyamanan.

b. *Unstorability* (Tidak dapat disimpan)

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *Customization* (Kustomisasi)

Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Produk jasa bagaimanapun juga tidak ada yang benar-benar mirip antara yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, untuk memahami sektor ini ada beberapa cara pengklasifikasian produk jasa ini.

## 2.1.2 Pelayanan dalam Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. (Akhmad Mujahidin, 2013:29)

Adapun prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam yaitu:

a. *Shidiq*

*Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna jujur juga bermaksud tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.

b. Kreatif, Berani, dan Percaya Diri

Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.

c. *Amanah dan Fathanah*

*Amanah dan Fathanah* sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen dengan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, serta belajar secara berkelanjutan.

d. *Tabligh*

*Tabligh* yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervisi.

e. *Istiqomah*

*Istiqomah* yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai di atas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan *Istiqamah* dan *Mujahadah*, peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.

### **3. METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan metode Deskriptif Kualitatif. Deskriptif adalah metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas pemikiran pada masa sekarang. Dalam penelitian ini, penulis datang ke lembaga BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi untuk menganalisis data tentang jumlah muzakki kelompok swasta yang ada di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi sesuai data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Data tersebut digambarkan secara sistematis, kemudian disimpulkan menjadi analisis pelayanan pengumpulan zakat pada muzakki di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi. Dalam penelitian ini menggunakan observasi, dokumentasi, dan wawancara.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Baznas Kabupaten Kuantan Singingi memberikan kemudahan berupa layanan pengumpulan zakat kepada masyarakat dalam membayar zakatnya, metode pelayanan pengumpulan zakat tersebut yaitu sebagai berikut:

#### **1) Secara Langsung/Aghniyah**

Adanya layanan pembayaran zakat secara langsung ke kantor, BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi memberikan tawaran kepada masyarakat yang ingin lebih dekat dengan BAZNAS dengan memberikan rasa yakin atau kepercayaan karena zakatnya tersampaikan secara langsung tanpa perantara, serta memudahkan apabila seseorang ingin berzakat dengan waktu yang tidak dapat ditentukan atau sering disebut Insidental. Pengumpulan zakat secara langsung (Datang) ke BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi yang terletak di Jln. Jendral Sudirman No.98 Teluk Kuantan (Samping Pasar Rakyat) Kelurahan Pasar Taluk Kec. Kuantan Tengah yang terletak dipusat Kota Taluk Kuantan sebagai ibu Kota Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun prosedur pada metode pembayaran zakat secara langsung yaitu, sebagai berikut:

- a. Datang ke Kantor/Stand BAZNAS
- b. Mengisi formulir kesediaan penyaluran Zakat, Infaq, Shodaqoh
- c. Menyerahkan dana/uang Zakat, Infaq, Shodaqoh
- d. Petugas mencatat dan membuat kuitansi atau tanda terima dan diserahkan ke muzakki
- e. Petugas mendoakan muzakki

Dari hasil wawancara peneliti kepada narasumber mengenai metode pembayaran langsung, adanya muzakki yang menggunakan metode tersebut karena adanya rasa

kepuasan atas pelayanan amil secara langsung kepada muzakki, seperti amil mampu mendoakan serta memberikan informasi-informasi terkait dengan Zakat, Infaq, maupun Shodaqoh. Sesuai dengan pernyataan Ibu Musleli mengenai adanya layanan secara langsung, mengungkapkan:

“Menurut saya membayarkan zakat di Baznas merupakan suatu keafdholan karena langsung bertemu amil dan tidak melibatkan siapapun dan adanya kemampuan amil untuk memberikan informasi secara langsung kepada saya, dan amil mampu mendoakan muzakki serta adanya bukti saya berzakat, namun tempat untuk membayar zakat secara langsung belum ada, pembayaran zakat masih bisa kepada siapa saja yang berada di lembaga amil zakat.” (Ibu Musleli, 22 Oktober 2018)

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada metode pengumpulan zakat secara langsung terdapat dimensi *Tangibles* sebagai bukti langsung dalam memberikan pelayanan secara langsung, contohnya tersediannya alat bantu ataupun fasilitas seperti komputer, maupun telepon. Dimensi ini juga berhubungan dengan prinsip pelayanan dalam islam yaitu berani dan kreatif. Dengan adanya pelayanan ini tentunya akan menjadi suatu identitas organisasi serta menjadi pendorong munculnya persepsi awal muzakki.

## 2) Melalui Layanan Jemput Zakat

Sistem Layanan Jemput Zakat adalah sistem layanan yang umumnya diberikan oleh lembaga amil zakat yaitu dengan cara pendelegasian petugas amil untuk mendatangi tiap-tiap donatur yang ingin menyalurkan donasinya sesuai dengan tempat dan waktu yang diinginkan oleh donatur itu sendiri dan disepakati oleh lembaga yang bersangkutan.

## 3) Melalui Metode Penyetoran/Transfer ke Rekening BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi.

Secara bahasa, Transfer diartikan sebagai hal yang terjadi ketika seseorang mengaplikasikan pengalaman dan pengetahuan yang dimilikinya untuk mempelajari atau memecahkan problem dalam situasi baru. Sedangkan definisi dari layanan transfer rekening yaitu sistem layanan yang disediakan untuk muzakki yang ingin menyalurkan donasinya ke Baznas melalui sistem transfert antar rekeninng, dari rekening muzakki kepada rekening lembaga amil zakat yang dituju. Penyetoran atau Transfer zakat juga sama halnya dengan transaksi pada perbankan yaitu datang ke bank yang menyediakan penerimaan dana zakat seperti Bank Riau Kepri, dan Bank Syariah Mandiri

Tabel 4.1

### Jumlah muzakki pengguna metode pengumpulan zakat di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2017-2018

No	Metode Pengumpulan Zakat	2017	2018
1	Secara Langsung	38	44
2	Layanan Jemput Zakat	53	45
3	Penyetoran/Transfer	66	77

<b>Jumlah</b>	157	166
---------------	-----	-----

**Sumber: Laporan Data Muzakki Di Baznas Kabupaten Kuantan Singingi**

Data muzakki pada metode pengumpulan zakat terinci pada sebuah lampiran. Dan setiap metode pengumpulan zakat tentunya memiliki pelayanan yang diberikan oleh amil kepada muzakki. Dengan adanya pelayanan tentunya untuk menimbulkan rasa kepuasan dan kepercayaan yang berakhir pada sifat loyalitas muzakki dalam membayarkan zakatnya pada sebuah lembaga amil zakat.

## **5. SIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan di Bab sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan tentang analisis pelayanan pengumpulan zakat di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi serta hambatan dalam pelayanan pengumpulan zakat di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Pelayanan pengumpulan zakat di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik, dengan adanya metode penyerahan zakat secara langsung, layanan jemput zakat maupun melalui penyetoran/transfer ke rekening bank. Pelayanan pengumpulan zakat di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi juga sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pengumpulan zakat dan dalam pelayanannya juga sudah sesuai dengan prinsip pelayanan dalam islam. Dari ketiga metode pengumpulan zakat tersebut pada saat ini muzakki banyak yang menyerahkan zakatnya melalui penyetoran/transfer ke rekening bank, selain memudahkan muzakki untuk melakukan kegiatan yang lain muzakki juga bisa membayarkannya pada waktu yang diinginkan.
2. Hambatan-hambatan dalam pengumpulan Zakat di BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi yaitu rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayarkan zakatnya di lembaga amil zakat, dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang adanya pelayanan yang diberikan BAZNAS oleh masyarakat berupa kemudahan dalam pengumpulan zakat seperti penerimaan zakat secara langsung, layanan jemput zakat dan penyetoran/transfer ke rekening bank.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan sungguh tak terhingga, kepada:

1. Ibu Ir.Hj. Elfi Indrawanis, MM selaku Rektor Univesitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Zul Ammar, SE, ME selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Ibu Dian Meliza, S.HI., MA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi sekaligus Dosen Pembimbing I dan Motivator bagi Penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Meri Yuliani, SE.,M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing II bagi penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak/Ibu tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

6. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman dan keterampilannya selama penulis kuliah di Universitas Islam Kuantan Singingi.
7. Ibu Tati, SE selaku Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Teluk Kuantan yang telah memberikan dukungan dan Motivasi sehingga penulis terpacu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.
8. Seluruh Karyawan Bank Syariah Mandiri yang telah bersedia memberikan penulis informasi mengenai skripsi ini.
9. Seluruh Pedagang Pasar Rakyat Teluk Kuantan yang telah bersedia membantu penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
10. Ayahanda yang telah menjadikan penulis lebih kuat dan mandiri dalam menghadapi setiap masalah dalam kehidupan ini.
11. Kakak-kakak tersayang yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun materil selama ini.
12. Sahabat-sahabat (persahabatan yang tidak akan terlupakan setiap prosesnya) yang telah memberikan dukungan dan motivasi demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
13. Rekan-rekan seperjuangan (Seluruh Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2) yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Al-Qur'an**

AL-Qur'an dan Terjemahannya 1997. Jakarta: Depertemen Agama RI.

### **Buku**

Abdul Al-Hamid Mahmud Al-Ba'ly. 2006. *Ekonomi Zakat*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Abdul Aziz Muhammad Azzam, 2009. *Fiqih Ibadah*, Jakarta: Amzah.

Akhmad Mujahidin, 2013. *Ekonomi Islam*, jakarta:PT Raja Grafindo Persada

Arif Furchan. *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional 1998

Asnaini, 2008. *Zakat Dalam Persepektif Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Didin Hafidhuddin, 2007. *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Jakarta: Gema Insani

Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, CV

Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir, 2017. *Customer Services Excellent*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.

Lexy J. Moleong. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosydakarya Offset.

Muhammad, 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Rajawali Pers.

- Moh. Rifa'i. 1978. *Ilmu Fiqih Lengkap*, Semarang: Cv. Toha Putra
- Moh. Jurianto, 2007. *Buku Panduan Ibadah Zakat*. Banten:Yayasan Pengkajian Hadis el-Bukhari.
- Muhammad Idrus, 2007. *Metode Penelitian Ilmu Social*. Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Nuruddin Mhd. Ali. 2006. *Zakat Sebagai Instrumen Kebijakan Fiskal*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- Ratminto dkk.2005. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta:Pustaka Pelajar
- Rianto Adi. 2004. *Metodologi Penelitian Social Dan Hukum*, Jakarta:Granita
- Sri sumarni . 2012. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, Yogyakarta:Insan Madani
- Sayyid Sabiq, 2006. *Fiqih Sunnah Jilid 3*, Bandung: Al-Ma'arif
- Undang-undang No. 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat
- Undang-undang Zakat No. 23, Tahun 2011
- Yusuf Qaradhawi, 2005. *Sepektrum Zakat*, Jakarta: Bestari Buana Murni (BBM)

### **Internet**

- etd.repository.ugm.ac.id
- <http://kbbi.kemdikbud.go.id>
- library.walisongo.ac.id

### **Jurnal**

- Iqtishodia. 2014. Lembaga Amil Zakat, *Jurnal Ekonomi Islam Republika*,1:23-35

### **Dokumen**

- Dokumen Daftar Jumlah Muzakki BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi
- Profil BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi
- Wawancara dengan Karyawan selaku Waka I Bid. Pengumpulan BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi.
- Wawancara dengan muzakki swasta BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi