

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdiri**

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAZ) Provinsi Kalimantan selatan merupakan sebuah lembaga pemerintah nonstruktural yang mandiri dan bertanggung jawab kepada BAZNas Pusat, Gubernur dan Kemenag Kalimantan Selatan. BAZNas Provinsi Kalimantan Selatan dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga pengelola ZIS berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No 14 Tahun 2014. BAZNas Provinsi Kalimantan selatan berlokasi di Jalan Sudirman No. 1, Komplek Masjid Raya Sabilal Muhtadin, Banjarmasin, 70114.

Dibentuk pada tahun 1982 yang disahkan oleh Gubernur Kalimantan Selatan, H. M Said dan bertempat di kawasan Masjid Raya Sabilal Muhtadin Banjarmasin. Pada awal berdirinya, lembaga ini bernama Zakat dan Wakaf (ZAWA) yang dipimpin oleh H. M. Rafiie Hamdie pada tahun 1979, kemudian kepemimpinan ZAWA digantikan oleh H. Maksid (1994-1997) dan pada tahun 1995, ZAWA berubah nama menjadi Badan Amil Zakat Infak dan Sedekah (BAZIS).

Kepemimpinan dilanjutkan oleh Prof. Drs. H. Aswadie Syukur, Lc (1997- 2000), namun karena kesibukan beliau akhirnya beliau menyerahkan BAZIS kepada H. Umar Yasin, BA sebagai ketua. Pada

tahun 2000 terpilih kembali sebagai ketua untuk periode 2000-2004, dan berlanjut hingga 2007. Pada masa kepemimpinan H. Umar Yasin, BA, BAZIS berubah nama menjadi Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA).

Pada periode 2007-2010, Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) dipimpin oleh Drs. H. Rusdiansyah Asnawi, SH. Pada masa kepemimpinan beliau Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) berganti nama menjadi Badan Amil Zakat (BAZ).

Pada periode ini untuk pertama kali diadakan studi banding yang dilaksanakan ke kota Balikpapan dengan tujuan sebagai referensi dalam memperbaiki kualitas kinerja Badan Amil Zakat (BAZ).

Pada tahun 2011 Badan Amil Zakat (BAZ) berubah nama menjadi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang dipimpin oleh H. Gusti (P) Rusdi Effendi AR periode 2011-2014. Beliau terpilih kembali menjadi ketua Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) untuk periode 2015-2020. Dibawah kepemimpinan beliau mulai terlihat beberapa perkembangan yang cukup signifikan, seperti melakukan studi banding pada tahun 2013 ke BAZNAS provinsi Jatim, 2014 ke BAZNAS Kabupaten Bandung, dan 2015 ke BAZNAS Kota Padang, serta melakukan kunjungan ke BAZNAS Pusat di Jakarta. Studi banding ke Bandung bertujuan untuk menambah pengetahuan mengenai manajemen rumah sehat, hal ini berhubungan dengan rencana BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan yang akan membangun Rumah Sehat di Banjarbaru tepatnya di Jalan Trikora. Studi banding ke Padang yang sukses dalam

pengumpulan zakat dan juga meninjau program *Zakat Community Development (ZCD)* yang dilaksanakan oleh BAZNAS Padang. Sedangkan studi banding ke BAZNAS Pusat sebagai referensi untuk memperbaiki kualitas kinerja BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan serta menjalin silaturahmi.

Pada masa kepemimpinannya, BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan juga menerbitkan buletin yang berisi tentang uraian di seputar Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS). Selain itu, pada tahun 2013 setiap bulan Ramadhan juga membukakan konter zakat di Pasar Wadai, dan meletakkan kota Infak dan Sedekah di depan Kantor Banjarmasin Post agar pengumpulan ZIS bisa lebih maksimal selama bulan Ramadhan, serta menerbitkan iklan untuk menyalurkan zakat, infak, dan sedekah pada surat kabar Banjarmasin Post.

## **2. Profil BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan**

BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan merupakan lembaga pemerintah non-struktural yang mandiri dan bertanggung jawab kepada BAZNAS Pusat, Gubernur dan Kemenag Kalimantan Selatan.

BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan menjalankan tugas pengelolaan ZIS dan DSKL berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2014.

BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan menjalankan tugas menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infak, sedekah (ZIS), dan

dana sosial keagamaan lainnya dari seluruh Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat se-Kalimantan Selatan.

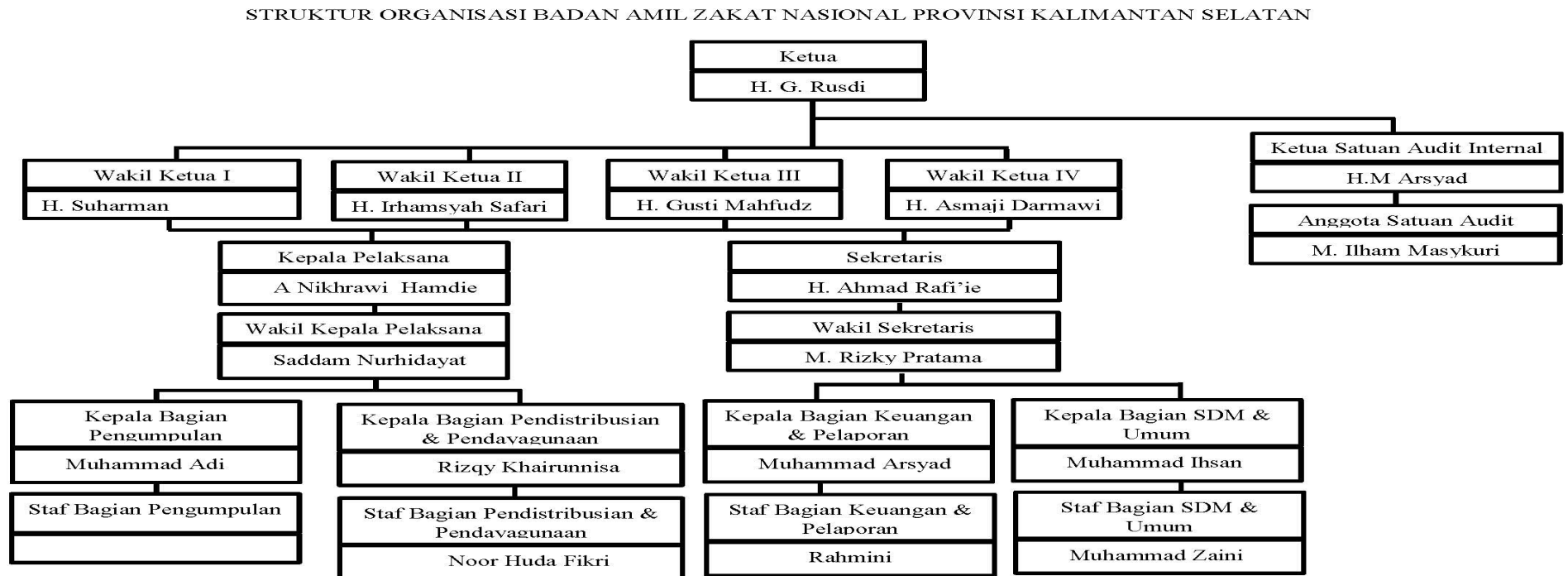
### **3. Visi dan Misi BAZNAS**

BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan didirikan dengan membawa misi “*Ampih Miskin dengan Sentuhan Zakat*”, adapun misi dari BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan adalah Sosialisasi yang Tepat, Pengumpulan yang Cermat, Pendistribusian dan Pendayagunaan yang Akurat, dan *Capacity Building*.

### **4. Struktur Organisasi**

Untuk membangun BAZNAS yang amanah, transparan, dan profesional, salah satunya adalah pembentukan struktur organisasi. Berdasarkan keputusan Ketua Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Laksana dan Manajemen BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan, inilah struktur organisasi BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dapat dilihat pada bagan di bawah ini:

Tabel 4. 1 Struktur Organisasi BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan



**Sumber:** Kantor BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan

Berdasarkan struktur kepengurusan di atas, tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dari struktur adalah sebagai berikut :

- a. Ketua
  - a. Memimpin pelaksanaan program-program BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
  - b. Melaksanakan garis kebijakan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam program pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan dana zakat, infak, dan sedekah.
  - c. Merencanakan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan dana zakat, infak, dan sedekah.
  - d. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas kepada DPRD Tingkat I dan Gubernur.
- b. Wakil Ketua I (Bidang Pengumpulan)
  - 1) Membantu ketua dalam pelaksanaan tugas BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam pengelolaan pengumpulan dana zakat, infak, dan sedekah.
  - 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pada bagian pengumpulan.
  - 3) Mempertanggungjawabkan hasil kegiatan pengumpulan kepada ketua.
- c. Wakil Ketua II (Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan)
  - 1) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pada bagian pendistribusian dan pendayagunaan.

- 2) Membantu ketua dalam tugas BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam pengelolaan pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak, dan sedekah.
  - 3) Mempertanggungjawabkan hasil kegiatan pendistribusian dan pendayagunaan ketua.
- d. Wakil Ketua III (Bidang Keuangan dan Pelaporan)
- 1) Membantu ketua dalam pelaksanaan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam keuangan dan pelaporan dana zakat, infak, dan sedekah.
  - 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pada bagian keuangan dan pelaporan.
  - 3) Mempertanggungjawabkan hasil kegiatan keuangan dan pelaporan kepadaketua.
- e. Wakil Ketua IV (Bidang Kesekretariatan, SDM, dan Umum)
- 1) Membantu ketua dalam pelaksanaan tugas BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam pengelolaan kesekretariatan, SDM dan umum.
  - 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pada bagian kesekretariatan, SDM dan umum.
  - 3) Mempertanggungjawabkan hasil kegiatan administrasi, SDM dan umum kepada ketua.

f. Satuan Audit Internal

- 1) Pelaksanaan audit kegiatan, audit manajemen, audit mutu dan audit kepatuhan internal BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Satuan Audit Internal adalah organ yang bertanggung jawab langsung kepada ketua.
- 2) Melaksanakan kegiatan yaitu penyiapan program audit, pelaksanaan audit, pelaksanaan audit untuk tujuan tertentu atas penguasaan Ketua BAZNAS, penyusunan laporan audit dan penyiapan pelaksanaan audit yang dilakukan oleh pihak eksternal.

g. Kepala Pelaksana dan Wakil Kepala Pelaksana

Kepala Pelaksana bertanggung jawab kepada Ketua dan Wakil Ketua. Melakukan koordinasi antara bidang bagian pengumpulan dan bagian pendistribusian & pendayagunaan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dengan Ketua. Kepala Pelaksana diangkat dan diberhentikan berdasarkan Surat Keputusan Ketua yang diputuskan dalam Rapat Pleno Pimpinan.

h. Bagian Pengumpulan

- 1) Menyusun strategi pengumpulan zakat, infak, dan sedekah.
- 2) Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan data *muzakki*.
- 3) Pelaksanaan kampanye zakat, infak, dan sedekah,
- 4) Pelaksanaan dan pengendalian pengumpulan zakat, infak, dan sedekah.
- 5) Pelaksanaan pelayanan *muzakki*.



- 6) Pelaksanaan evaluasi pengelolaan pengumpulan zakat, infak, dan sedakah.
  - 7) Penyusunan pelaporan dan pertanggung jawaban pengumpulan zakat, infak, dan sedakah.
  - 8) Pelaksanaan pemerintahan dan tindak lanjut komplain atas layanan *muzakki*.
- i. Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan
- 1) Penyusunan strategi pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak, dan sedakah.
  - 2) Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan dana *mustahik*.
  - 3) Pelaksanaan dan pengendalian pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak, dan sedakah.
  - 4) Pelaksanaan evaluasi pengelolaan pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak, dan sedakah.
  - 5) Penyusunan pelaporan dan pertanggung jawaban pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak, dan sedakah.
- j. Sekretaris dan Wakil Sekretaris
- Sekretaris bertanggung jawab kepada Ketua, Wakil Ketua, dan secara administratif kepada Kementerian Agama Wilayah Kalimantan Selatan. Sekretaris adalah Kepala Sekretariat yang diangkat dan diberhentikan oleh Ketua BAZNAS Kalimantan Selatan.
- k. Bagian Keuangan dan Pelaporan

- 1) Penyiapan penyusunan rencanastrategis pengelolaan zakat tingkat kabupaten/kota.
  - 2) Penyusunan rencana bantuan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
  - 3) Pelaksanaan evaluasi tahunan dan lima tahunan rencana pengelolaan zakat, infak, dan sedekah BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
  - 4) Pelaksanaan keuangan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
  - 5) Pelaksanaan sistem akuntansi BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
  - 6) Penyusunan laporan keuangan dan laporan akuntabilitas kinerja BAZNASProvinsi Kalimantan Selatan.
1. Bagian SDM dan Umum
- 1) Penyusunan strategi pengelolaan Amil BAZNAS Provinsi KalimantanSelatan.
  - 2) Pelaksanaan perencanaan Amil BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
  - 3) Pelaksanaan rekrutmen Amil BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
  - 4) Pelaksanaan pengembangan Amil BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
  - 5) Pelaksanaan administrasi perkantoran BAZNAS Provinsi KalimantanSelatan.

- 6) Perencanaan rencana strategi komunikasi dan hubungan masyarakat BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- 7) Pelaksanaan strategi komunikasi dan hubungan masyarakat BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- 8) Pengadaan, pencatatan, pemeliharaan, pengendalian dan pelaporan aset BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- 9) Pemberian rekomendasi pembukuan perwakilan LAZ berskala provinsi di Kalimantan Selatan. (BAZNAS Provinsi Kalsel, 2019).

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Hasil Wawancara**

#### **a. Informan I**

Nama : Adi Riswan Al Mubarak

Jabatan : Kepala Bidang Pengumpulan

Menurut Bpk Adi Riswan Al Mubarak QR Code di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan ini ada sejak pertengahan tahun 2018 lalu dan juga ide atau asal usul muncul ketika saat ingin mencari kemudahan-kemudahan dalam pembayaran zakat. Maka oleh karena itu muncul lah QR Code untuk melakukan pembayaran zakat. Sedangkan untuk QR Code ini dapat ditemui di dunia maya seperti instagram, website, even-even organizer, dan juga ada baliho yang diletakkan di dekat Mesjid atau tempat peribadahan. Mengenai sasaran strategi ini semua kalangan seluruh masyarakat dapat bisa melakukan pembayaran dengan QR Code, Akan tetapi kaum milenial yang

mengerti, memahami dan menguasai teknologi menjadi sasaran yang paling penting dalam pembayaran zakat dengan QR Code ini, zakat apapun bisa dibayar di QR Code ini.

Tujuan utama adalah mempermudah untuk melakukan pembayaran, dengan QR Code kita tidak perlu ke kantor BAZNas nya langsung untuk membayar zakat. Untuk prosesnya adalah dengan men scan QR Code di pembayaran seperti link aja, gopay, ovo, dana Mobile Banking Bri, Bca, Mandiri, Bni dll dan lainnya, dan memasukkan nominal yang ingin dibayar setelah scan code tersebut. Semua yang terkoneksi dengan QR Code, karena metodenya dengan QR Code QR CODE semua aplikasi pembayaran atau Mobile Banking yang memiliki fasilitas pembayaran-pembayaran menggunakan QR Code bisa dilakukan.

Kendalanya banyak yang belum bisa dan belum memahami pembayaran dengan QR Code ini sehingga masih sedikit penggunaanya melakukan pembayaran dengan QR Code ini. Solusinya dengan melakukan banyak metode atau cara lain selain dengan QR Code seperti bayar langsung lewat website BAZNas kalsel atau melakukan transfer lewat bank, langsung mendatangi BAZNas Provinsi Kalimantan Selatan dan lainnya yang mana bisa memudahkan pembayaran zakat dengan metode apapun dan dimanapun. Mengenai pengawasan Narasumber tidak terlalu tahu dan setahu narasumber tidak ada, karena pengawasannya mencakup seluruh pembayaran tidak

hanya dengan metode pembayaran dengan QR Code saja dan juga tidak ada evaluasi dalam hal pembayaran lewat BAZNas hanya melakukan pendataan.

b. Informan II

Nama : DRS. H. Ahmad Rafi'ie, .MM

Jabatan : Wakil ketua III BAZNas Provinsi Kalimantan Selatan

Menurut Bpk H. Ahmad Rafi'ie Awal muncul adanya layanan pembayaran zakat dengan menggunakan QR Code ini pada tahun 2018 sekitar pertengahan tahun. Tentunya dengan adanya layanan pembayaran zakat dengan menggunakan QR Code ini bisa memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran zakat di BAZNas dan untuk QR Code dapat ditemukan melalui media sosial seperti instagram, website, dan tempatan peribadahan seperti Masjid.

Sedangkan untuk sasaran strategi tentunya BAZNas menyediakan untuk semua masyarakat. Tujuan utama adalah mempermudah masyarakat untuk melakukan pembayaran, dengan QR Code kita tidak perlu ke kantor BAZNas nya langsung untuk membayar zakat. Prosesnya adalah dengan men scan QR Code di pembayaran seperti link aja, gopay, ovo, dan lain-lain, kemudian masukkan nominal yang ingin dibayar setelah scan code tersebut. Berkenaan dengan munculnya QR Code ini masih banyak yang belum mengetahui dan belum bisa memahami sistem pembayarannya. Untuk menyiasati hal tersebut dengan mensosialisasikan atau

memperkenalkannya kepada masyarakat bahwa BAZNas ada sistem pembayaran zakat dengan mudah yaitu dengan menggunakan QR Code. Harapannya semoga semua masyarakat banyak yang memahami dan menggunakan QR Code ini. Tidak ada evaluasi dalam hal pembayaran lewat BAZNas hanya saja dilakukan pendataan dan juga Narasumber tidak terlalu tahu dan setahu narasumber tidak ada pengawasannya.

c. Informan III

Nama : H. Irhamsyah Safari

Jabatan : ketua BAZNas Provinsi Kalimantan Selatan

Mengenai QR Code ini ada sejak tahun 2018 atau sekitar 3 tahunan sudah berjalan dan kemunculan QR Code ini yaitu bermaksud ingin memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran zakat, untuk QR Code ini dapat ditemui di media sosial resmi BAZNas seperti istagram maupun website resmi. Selain itu juga dapat ditemukan ditempat-tempat peribadahan umat muslim seperti mesjid. Kami menyediakan QR Code ini memperuntukan semua kalangan yang ingin melakukan pembayaran jika tidak bisa datang ke kantor secara langsung. Prosesnya QR Code adalah dengan men scan QR Code di pembayaran seperti link aja, gopay, ovo, dana dan lainnya, dan kemudian masukkan nominal yang ingin dibayar setelah scan code tersebut.

Masih Banyak yang belum mengetahui tentang QR Code dari BAZNas ini dan langkahnya untuk masyarakat mengetahuinya ialah dengan mensosialisasikannya atau memperkenalkannya kepada masyarakat bahwa BAZNas ada sistem pembayaran zakat dengan mudah yaitu dengan menggunakan QR Code. Harapannya semoga semua masyarakat banyak yang memahami dan menggunakan QR Code ini untuk kedepannya dan semoga ini membantu memudahkan masyarakat juga.

## **2. Strategi Layanan *QR Code***

*QR Code* atau *Quick Response Code* adalah penyatuan berbagai macam QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). QR Code dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dapat lebih mudah, cepat dan terjaga keamanannya. Semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang akan menggunakan QR Code Pembayaran wajib menerapkan QR CODE (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Ketentuan penggunaan QR Code diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.21/18/PADG/2019. BAZNAS Kalimantan Selatan menggunakan QR Code sejak tahun 2020, peraturan ini dibuat oleh Bank Indonesia kepada semua Badan Filantropi

Pembayaran zakat dengan pemanfaatan QR Code ada 2 cara antara lain adalah:

- a. Cara berzakat QR Code langsung, langkah-langkahnya adalah:
  - 1) Pilih dan buka aplikasi pembayaran yang diinginkan
  - 2) Scan QR Code dan periksa nama merchant-nya.
  - 3) Isi nominal dan bayar
- b. Cara berzakat QR Code secara tidak langsung(tanpa tatap muka)
  - 1) Pastikan gambar QR Code telah tersimpan digaleri Handphone, contoh: QR BAZNAS Banjarmasin.
  - 2) Buka aplikasi salah satu dari PJSP QR CODE TTM (Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran) contoh: LinkAja
  - 3) Klik icon/text atau scan/pay.
  - 4) Pilih icon/logo gambar
  - 5) Pilih QR Code yang telah disimpan di HP
  - 6) Input nominal donasi dan pastikan lembaga tujuan sudah sesuai.
  - 7) Input PIN dan jaga kerahasiaannya.
  - 8) Akan muncul tanda centang, itu berarti donasi berhasil dan masuk rekening lembaga.



Gambar 4. 1 QR Code BAZNAS Kalimantan Selatan



**Sumber:** Website BAZNAS Kalimantan Selatan

QR Code menjadi sistem pengumpulan dana zakat yang baru digunakan oleh BAZNAS Kalimantan Selatan, Namun, sejak awal penggunaan QR Code di BAZNAS Kalimantan Selatan belum terlalu memberikan pengaruh terhadap pengumpulan dana Zakat. Dua sistem ini dipakai oleh BAZNAS Kalimantan Selatan dalam melakukan pengumpulan dana zakat, dapat dilihat perkembangan penggunaan metode pengumpulan dana zakatnya, terutama dengan metode

Fintech. Transfer bank dan QR Code menjadi bentuk perkembangan penggunaan BAZNAS Kalimantan Selatan sebagai upaya untuk mengoptimalkan pengumpulan dana zakat di Kabupaten Kalimantan Selatan. Potensi zakat yang terus meningkat menuntut BAZNAS Kalimantan Selatan secara tidak langsung untuk semakin mengembangkan sistem pengumpulan dana zakatnya. Dengan menggunakan QR Code, BAZNAS Kalimantan Selatan menerima pembayaran menggunakan dengan aplikasi lain seperti Gopay, Link Aja, Shopee, Dana, BCA. BAZNAS Kalimantan Selatan juga menerima dan menyalurkan ZIS dengan mengkonfirmasi pada nomor *WhatsApp* 08115133613. Dengan penggunaan QR Code, BAZNAS Kalimantan Selatan terbantu dalam menerima pembayaran dari berbagai aplikasi yang sudah bekerja sama dengan QR Code. Tanpa perlu melakukan kerjasama secara langsung dengan pihak aplikasi tersebut.

### C. Analisis Data

Melalui data yang telah dibuat sebelumnya maka penulis dapat menarik sebuah hasil dari data-data yang telah dikumpulkan untuk selanjutnya sebagai acuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah diuraikan di bab sebelumnya. Penulis mengemukakan hasil berdasarkan data yang diperoleh dengan analisis deskriptif kualitatif

Setelah memperhatikan data dan menyajikan beberapa data sebagaimana pada Bab IV dari hasil penelitian diuraikan terlebih dahulu dan menjawab rumusan masalah pada Bab I dan beracuan pada Bab II. Sehingga peneliti menganalisis berdasarkan yang ada dalam landasan teori seperti strategi, proses pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan kendala-kendala dalam kualitas pelayanan. Sesuai dengan apa yang peneliti ketahui dilapangan, pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kalimantan Selatan tidak luput dari permasalahan, meskipun sudah melakukan berbagai sistem persyaratan dan analisis penilaian terhadap donatur atau muzaki yang ingin berinfaq atau berdonasi akan tetapi sedikit banyaknya pasti ada masalah yang timbul karena faktor baik dari luar maupun dari dalam.

1. Analisis Strategi meningkatkan pelayanan pembayaran zakat dengan QR Code di BAZNAS Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

Seperti yang telah dijelaskan pada landasan teori strategi merupakan sebuah usaha yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan. Visi dari BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan ialah “Ampih Miskin Dengan Sentuhan Zakat” melihat dari visi ini bisa kita simpulkan bahwa tujuan BAZNAS Provinsi

Kalimantan Selatan ialah mengentas kemiskinan dengan zakat, untuk mengatasi kemiskinan dengan zakat, salah satu hal yang penting ialah bagaimana cara yang dilakukan untuk mengumpulkan zakat. Untuk mencapai tujuan tersebut maka BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan membuat strategi layanan pembayaran zakat menggunakan QR Code yang memberikan kemudahan bagi muzakki untuk berzakat sehingga dengan layanan ini diharapkan dapat memotivasi muzakki berzakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Strategi layanan dengan menggunakan kemudahan dan keuntungan yang didapatkan oleh pengguna layanan inilah yang menjadi hal yang digunakan oleh pihak BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan untuk meningkatkan jumlah muzaki dimana dengan segala kemudahan dan keuntungan yang ada dijadikan sebuah pembeda dari layanan di lembaga pengelola zakat lainnya.

Adapun cara-cara yang dilakukan oleh BAZNAS dalam menjalankan strategi layanan pembayaran zakat menggunakan QR Code adalah sebagai berikut :

- c. Mengedukasi masyarakat, dengan memberikan edukasi bagaimana cara melakukan layanan pembayaran zakat melalui QR Code.
- d. Membuat program yang berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini.
- e. Menawarkan/mengajak calon donator untuk berzakat ke BAZNAS dengan menggunakan QR Code.
- f. Sosialisasi atau mengenalkan, menjelaskan yang dimaksud dengan layanan pembayaran dengan QR Code di BAZNAS.

- g. Publikasi lewat media massa baik offline seperti membagikan selebaran membuat baliho dan pamflet maupun secara online melalui media digital atau sosial media.
- h. Mengayomi para masyarakat yang ingin berdonasi dan tidak boleh putus komunikasi.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan menunjukkan bahwa meningkatkan strategi kualitas pelayanan pada penelitian ini sementara hanya dilakukan oleh pihak staff atau karyawan saja. Hal ini bisa terjadi karena strategi dan manusia tidaklah selamanya benar, pasti akan adanya masa dimana melakukan kesalahan. Strategi tersebut tidak bisa dihilangkan satu sama lain.

Strategi ini pula ditujukan untuk pihak-pihak tertentu saja seperti orang yang paham betul dan mngerti cara melakukan pembayaran dengan QR Code ini. Karena tidak semua paham dan juga mau melakukan pembayar dengan metode ini.

2. strategi yang harus dilakukan BAZNAS dalam penggunaan QR CODE berdasarkan analisis SWOT.

Dari segi internal kendala dalam meningkatkan kualitas layanan pembayaran zakat meggunakan QR Code, kurangnya sumber daya di bidang pendayagunaan dan bidang marketing (pemasaran) kadang dibantu bidang administrasi kalau lagi banyak yang dikerjakan, banyak masyarakat yang memilih menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS Kalimantan Selatan dengan melihat kelebihan yang dimiliki program-program pada lembaga tersebut.

Namun, sebagian masyarakat juga mempertimbangkan kekurangan dari program-program yang dimiliki oleh BAZNAS Kalimantan Selatan tersebut. Untuk mengetahui bagaimana gambaran program-program yang lebih baik pada BAZNAS maka dapat dilakukan analisis SWOT (Strength, weakness, opportunity, dan threat). Dari hasil analisis SWOT ini maka dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat berzakat di lembaga tersebut yang berkaitan dengan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.

Adapun analisis SWOT kualitas layanan pembayaran dengan menggunakan QR Code pada BAZNAS Kalimantan Selatan di Banjarmasin adalah sebagai berikut:

### Diagram Matrik SWOT

#### Kualitas Layanan Pembayaran Menggunakan QR Code pada BAZNAS

IFAS/EFAS	<p>STRENGTHS(S)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mudah dilakukan</li> <li>• proses pembayaran cepat</li> <li>• bisa menggunakan aplikasi pembayaran apapun seperti Dana, OVO, LinkAja, dll</li> </ul>	<p>WEAKNESSES(W)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurangnya promosi dan sosialisasi</li> </ul>
<p>OPPORTUNIES(O)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat kurang memahami pembayaran Zakat, Infak, Sedekah melalui QR Code</li> </ul>	<p>STRATEGI(SO)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan kemudahan dalam hal Zakat, Infak, Sedekah</li> </ul>	<p>STRATEGI(WO)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperbanyak sosialisasi dan promosi mengenai program QR Code dari BAZNAS</li> </ul>
<p>THREATS(T)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banyaknya lembaga yang ilegal yang menerapkan program yang sama</li> <li>• System pelayanan harus lebih baik dari kompetitor lain</li> </ul>	<p>STRATEGI(ST)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang program QR Code yang dilakukan BAZNAS</li> </ul>	<p>STRATEGI(WT)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan pengembangan produk agar antusias masyarakat selalu meningkat</li> </ul>

- a. Kekuatan (strength) Kekuatan program-program layanan pembayaran zakat QR Code pada BAZNAS Kalimantan Selatan terdapat dalam kemudahannya dengan menggunakan scan QR Code sudah bisa berzakat simple dan mudah.
- b. Kelemahan (weakness) Kelemahan program-program program layanan pembayaran zakat QR Code pada BAZNAS Kalimantan Selatan yaitu masih kurangnya sosialisasi mengenai pembayaran zakat melalui QR Code, sehingga belum bisa menerapkan kualitas 100% terutama dalam pemahaman kepada masyarakat.
- c. Peluang (opportunity) Karena perputaran minat masyarakat dan teknologi yang sangat pesat di Kalimantan Selatan maka sangat memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran zakat menggunakan QR Code akan memilih BAZNAS Kalimantan Selatan sebagai lembaga alternatif untuk para muzakki melakukan pembayaran zakat.
- d. Ancaman (threat) Banyaknya lembaga yang illegal yang menerapkan program yang sama pada lembaga yang sudah nasional maka dari itu lembaga BAZNAS Kalimantan Selatan memperbanyak edukasi kepada masyarakat agar tidak salah untuk berzakat sesuai dengan keinginan.

Berdasarkan analisis SWOT, dapat menentukan berbagai kemungkinan yang dapat diambil oleh BAZNAS Kalimantan Selatan. Dalam hal ini strategi-strategi yang dapat diambil dalam peningkatan program QR Code antara lain :

- a. Memberikan kemudahan dalam hal Zakat, Infak, Sedekah.
- b. Memperbanyak sosialisasi dan promosi mengenai program QR Code dari BAZNAS
- c. Memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang program QR Code yang dilakukan BAZNAS
- d. Meningkatkan pengembangan produk agar antusias masyarakat selalu meningkat.