

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN MUZAKKI DALAM
MENINGKATKAN PENGUMPULAN DANA ZAKAT DI
BAZNAS PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

SKRIPSI

OLEH :

Norfah

1601160331



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

1443 H /2022 M

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN MUZAKKI DALAM
MENINGKATKAN PENGUMPULAN DANA ZAKAT DI
BAZNAS PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Norfah

1601160331

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
1443 H /2022 M**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Norfah
NIM : 1601160331
Tempat/tgl. Lahir : Tabunganen Tengah 15 September 1997
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, jika kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar saya yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 21 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Norfah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul :Efektivitas Program Layanan Muzakki Dalam Meningkatkan Pengumpulan Dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan

Ditulis oleh : Norfah

NIM 1601160331

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat Dan Tanggal Lahir : Tabunganen Tengah 15 September 1997

Alamat : Tabunganen Pemurus, Rt 006

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 24 Januari 2022

Mengetahui,

Ketua program studi perbankan syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin,

Pembimbing 1



Annisa Sayyid, M.S.I
NIP. 198305262011012007



Hariyanto, S.E., MM
NIP. 197910272005011004

PENGESAHAN

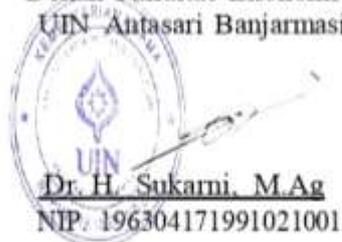
Skripsi yang berjudul: "Efektivitas Program Layanan Muzakki Dalam Meningkatkan Pengumpulan Dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan", Ditulis oleh Norfah, NIM 1601160331, diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 28 Maret 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat A (84.1)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nispan Rahmi., M.Ag. (Ketua)	1
2. Yulia hafizah, S.HI. M.El.(Anggota)	2
3. Hariyanto. S.E., MM(Anggota)	3
4. Difi Dahliana. S.E.I., M.E.I. (Anggota)	4

ABSTRAK

Norfah. 2022. Efektivitas Program Layanan Muzakki Dalam Meningkatkan Pengumpulan Dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Hariyanto, S.E., MM

Kata Kunci: Efektivitas zakat, Layanan Muzakki, Pengumpulan Zakat

Kesuksesan suatu layanan yang ada di Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan (BAZNAS) dapat dilihat dari kepuasan para Muzakki terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal ini dapat dilihat seberapa efektif pelayanan Muzakki yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan, karena beberapa para Muzakki belum merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifnya program layanan Muzakki dalam meningkatkan pengumpulan Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dan untuk mengetahui apa saja kendala dalam program layanan Muzakki dalam pengumpulan Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara secara mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program layanan Muzakki yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan sangat efektif. Dalam pengumpulan dana

Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan telah memberikan pelayanan yang baik dan ramah dan dapat mempermudah para Muzakki berkonsultasi tentang zakat ataupun membayarkan zakatnya melalui beberapa pelayanan yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Sedangkan kendala yang di hadapi adalah kurangnya sumber daya manusia (SDM) di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan pada program layanan Muzakki dalam layanan jemput zakat kepara masyarakat ataupun muzakki.

MOTTO

Tidak ada yang tidak mungkin kecuali mereka yang belum mencobanya

Jika sesuatu itu memang ditakdirkan untuk kita, maka sesulit apapun mencapainya, sesuatu itu akan tetap menjadi milik kita. Yang bisa kita lakukan hanyalah berusaha dan berdoa. Selebihnya ,biarkan Allah Swt yang menentukannya, Selalu ada harapan bagi mereka yang balum mencoba.

“kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadanya”

(Q. S. Ali Imran:159)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ku panjatkan puji syukur kepada Allah Swt, atas Rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya, segala syukur ku ucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya dapat selesai dengan baik.

Karya yang sederhana ini saya persembahkan untuk:

Bapak dan Ibuku tercinta yang selalu memberikan doa dan nasihat kepada saya dan dididik keras supaya menjadi wanita yang kuat dalam mencapai cita-cita meski terlahir dari seorang ayah dan ibu yang tidak berpendidikan tinggi hanya dari seorang buruh tani yang tidak mampu tidak membuatku lelah menggapai cita-citaku, karya ini ku persembahkan untuk kalian, sebagai wujud terima kasih atas segala pengorbanan dan jerih payah kalian.

(Rabbighfirlii Waliwalidayya Warhamhumma Kama Rabbayani Shaghira)

kakak-kakakku tersayang Masnah S.E dan Arfah terima kasih motivasi dan supornya, kalian adalah saudaraku yang paling baik meski aku sering di marahi karena aku tahu kalian mendidik ku supaya menjadi adik yang mandiri, dan tidak manja dan selalu membantuku saat aku kesusahan, tanpa kalian aku tidak jadi apa-apa.

Dosen akademik yang paling baik bapak hariyanto, S.E., MM ,yang sudah saya anggap seperti orang tua saya sendiri, Yang selalu membimbing saya dengan

baik. Terima kasih sudah membimbing saya sampai ke titik ini, terima kasih atas bantuan, nasihat dan ilmu yang dilimpahkan dengan rasa tulus dan ikhlas kepada saya.

Teman-temanku yang sangat baik hati Aliyah, riduan Alamsyah, rini, mirna yang selalu memberikan ilmu dan masukan nya kepada saya terima kasih juga untuk kekasihku Sya”Rani Arif, S.Pd., penyemangatku dalam mengerjakan Skripsi ini hingga selesai

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita tuturkan kepada panutan Nabi Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Layanan Muzakki Dalam Meningkatkan Pengumpulan Dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam proses pembuatan skripsi ini Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr.H. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.SI dan Yusuf Asyahri, SE.,ME., selaku ketua program dan sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Hariyanto, SE.,MM., selaku Penasihat Akademik yang membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ayah dan ibu yang memberikan dukungan moral dan materi dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha dari Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, 23 Maret, 2022

Penulis

Norfah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xv
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional	7
F. Kajian Pustaka	8
G. Sistematika penulisan	11
BAB II Efektivitas Program Layanan Sosial.....	14
A. Efektivitas	14
B. Pelayanan.....	22
C. penghimpunan	32
D. Zakat	36
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	60
B. Lokasi Penelitian	61
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	61
D. Data dan Sumber Data.....	62
E. Teknik Pengumpulan Data	63
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	64
G. Tahapan Penelitian	66
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	68
A. Penyajian Data.....	68
B. Analisis Efektivitas Layanan Muzakki.....	89

BAB V PENUTUP.....	98
A. Simpulan.....	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1998, sebagai berikut:

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	s'a'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h)a'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	z'al	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	d}ad}	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	we
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوسِ	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	fathah	ditulis	a
ِ	kasrah	ditulis	i
ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
يرطق	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati ونرعون ذي الؤتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z\i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلوا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>