

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemiskinan adalah penyebab utama dalam hal pembangunan ekonomi dimana banyaknya masyarakat hidup dengan garis kemiskinan hal ini menyebabkan ketidakstabilan ekonomi sehingga menggambarkan ketidaksejahteraan pada masyarakat. Masalah kemiskinan ini muncul karena tingkat pendidikan yang masih rendah, terbatasnya lapangan pekerjaan dan keterbatasan sumber daya alam maupun modal. Salah satu upaya untuk mengurangi kemiskinan sejatinya sudah dilakukan sejak dulu dengan pembukaan lapangan pekerjaan ataupun dengan mengeluarkan program yang ditujukan untuk masyarakat yang berada dibawah garis kemiskinan. Pada dasarnya upaya pengentasan kemiskinan ini bukanlah hanya bersumber dari upaya pemerintah tetapi peran masyarakat sendiri juga menjadi bagian yang sangat diperlukan untuk menunjang keberhasilan upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah. (Khasanah, 2010)

Salah satu cara untuk mengatasi kemiskinan dalam islam adalah melalui zakat. Zakat merupakan salah satu perintah islam yang digunakan untuk distribusi pendapatan dan kekayaan, adanya zakat fitrah, zakat harta dan zakat profesi diharapkan dapat menekan kekayaan ketimpangan

kekayaan di Indonesia, selain itu juga dapat mengatasi kemiskinan yang terjadi di Indonesia. (Pratama, 2015)

Zakat merupakan salah satu cara pemerataan kekayaan, dimana dengan membayarkan zakat maka mereka yang masuk kedalam golongan wajib dizakati bisa meningkatkan taraf kehidupan mereka. Seperti yang dijelaskan dalam Q.S Al-Baqarah/2:277:

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ لَهُمْ أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman, mengerjakan amal saleh, mendirikan shalat dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Tuhannya. Tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati”

Zakat merupakan bantuan sosial bagi orang-orang fakir dan orang-orang lainnya yang sangat membutuhkan bantuan. Zakat dapat mendorong mereka untuk memulai bekerja dengan semangat kalau mereka sanggup melaksanakannya, atau dapat mendorong mereka untuk meraih kehidupan yang layak, kalau mereka tidak mampu bekerja. Dengan begitu masyarakat akan terbebas dari kemiskinan, dan negara akan terpelihara dari penganiayaan dan kelemahan, sebab setiap golongan ikut bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan orang-orang fakir. (Az-Zuhaili, 2001, hal. 4)

Dalam pengumpulan zakat, Indonesia memiliki potensi yang sangat besar karena mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam. Potensi zakat di Indonesia sendiri terus meningkat pada setiap tahunnya. Meningkatnya jumlah pengumpulan zakat setiap tahunnya tidak lepas dari pengelolaan zakat dengan baik, di Indonesia terdapat berbagai macam lembaga-lembaga amil zakat atau lembaga pengumpulan dan pengelolaan dana zakat yang sangat membantu kalangan masyarakat (Kuncaraningsih, 2015, hal. 97-115)

Salah satu lembaga pengelola zakat yang ada di Indonesia ialah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). BAZNAS adalah lembaga nonstruktural yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang No 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. BAZNAS di bentuk pertama kali dengan ditetapkannya Keputusan Presiden No 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat yang berlaku saat itu. Setelah perubahan regulasi BAZNAS berstatus sebagai lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama.

Secara umum tugas BAZNAS ialah mengumpulkan dan mengelola dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS) dari para *muzzaki* yang nantinya akan disalurkan kepada mereka yang wajib dizakati (*mustahik*). BAZNAS sebagai salah satu lembaga pengelolaan dana zakat memberikan kemudahan bagi mereka yang ingin mengeluarkan zakat dalam hal penyaluran dana zakat tersebut, dimana dana yang diberikan

nantinya akan dikelola oleh BAZNAS dan disalurkan kepada mereka yang termasuk kedalam golongan wajib dizakati. Dana zakat yang dikumpulkan oleh BAZNAS disalurkan melalui berbagai macam program yang nantinya diharapkan bisa membantu perekonomian mereka yang membutuhkan.

Melihat dari salah satu tugas utama BAZNAS yaitu mengumpulkan dana zakat maka sudah menjadi keharusan bagi BAZNAS untuk terus meningkatkan pelayanan dan memberikan beberapa layanan yang memudahkan masyarakat untuk menyalurkan dana zakat mereka. Saat ini sudah terdapat beberapa layanan yang dijalankan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kalimantan Selatan guna memaksimalkan pengumpulan dana zakat adapun layanan-layanan tersebut seperti layanan jemput zakat, layanan penyaluran dana zakat melalui transfer bank, mobile banking ataupun QR Code. Selain itu ada juga layanan konsultasi zakat yang mana merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan untuk kemudahan bagi *muzakki* untuk konsultasi mengenai zakat. Adapun tujuan dari adanya layanan konsultasi zakat ini akan menggugah kesadaran masyarakat dalam berzakat. Zakat dapat diartikan sebagai kotoran harta yang sudah cukup nisab dan haulnya.

Dengan adanya layanan-layanan yang ada di BAZNAS yang bisa disebut layanan muzakki yang diterapkan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran

masyarakat akan kewajiban mereka dalam menyalurkan Zakat dan menjadi salah satu langkah yang dilakukan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan untuk meningkatkan pengumpulan Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Apabila ingin menggunakan layanan ini masyarakat hanya menghubungi nomor petugas BAZNAS dan datang langsung ke kantornya maka petugas BAZNAS akan melayani dan memberikan saran dan penjelasan dalam masalah zakat, apa saja yang bisa di zakatkan, apa itu nisab, dan bagaimana cara menyalurkan zakat dan lainnya. Dengan adanya layanan Muzakki ini bisa dapat meningkatkan jumlah dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

Menurut Agung Kurniawan tolak ukur efektivitas bisa dirasakan dengan beberapa penilaian diantaranya yaitu: kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi yang pencapaian tujuan, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, terjadinya sarana dan prasarana, dan pelaksanaan yang efektif dan efisien dan sistem pengawasan dan pengendalian. (Kurniawan, 2005, hal. 107)

Penilaian efektivitas perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang dihasilkan agar pelaksanaan tersebut lebih efektif dan efisien. Maka dari itu penilaian efektivitas perlu dilakukan dengan 4 cara yaitu: pencapaian program, akuisis sumberdaya, proses internal, dan *strategi constituency*. Agar pelayanan Muzakki dapat mengenai sasaran yang tepat.

Berawal dari permasalahan yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik mengkaji lebih dalam bentuk penelitian, terutama gambaran tentang program layanan Muzakki, untuk mengukur seberapa efektif pelayanan yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam meningkatkan pengumpulan dana zakat pada BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam skripsi yang berjudul “EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN MUZAKKI DALAM MENINGKATKAN PENGUMPULAN DANA ZAKAT DI BAZNAS PROVINSI KALIMANTAN SELATAN”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana Efektivitas Program Layanan Muzakki Dalam Meningkatkan Pengumpulan Dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan?
- b. Apa Saja Kendala Program Layanan Muzakki Dalam Meningkatkan Pengumpulan Dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran yang jelas mengenai :

- a. Untuk mengetahui Efektivitas Program Layanan Muzakki Dalam Meningkatkan pengumpulan Dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan?

- b. Untuk mengetahui Kendala Program Layanan Muzakki Dalam Meningkatkan Pengumpulan Dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai Program layanan Muzakki dalam meningkatkan pengumpulan dana zakat di BAZNAS Provnsi Kalimantan Selatan .
- b. Menambah pengetahuan dan wawasan seputar permasalahan yang diteliti, baik penulis maupun pihak yang lain.
- c. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang bermaksud melakukan penelitian berikutnya dari aspek yang berbeda dari penelitian ini, serta sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka menambah khazanah ilmu pengetahuan, baik pihak perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin maupun perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

E. Definisi Operasional

Untuk memberikan pemahaman yang jelas dari penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa definisi operasional sebagai berikut:

1. Efektivitas merupakan ketepatangunaan dari sebuah program yang terukur dalam rangka mencapai tujuan yang di inginkan. (Ratna Gunarti, 2018, hal. 16).

2. Layanan Muzakki adalah semua layanan yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan, seperti layanan konsultasi zakat, layanan jemput zakat, layanan konter zakat, layanan mobile banking, layanan QR Code.
3. Zakat menurut istilah Agama Islam artinya “kadar harta yang tertentu yang diberikan kepada yang berhak menerimanya, dengan beberapa syarat”.

F. Kajian Pustaka

Dalam penyusunan Skripsi ini sebelum penulis mengadakan penelitian lebih lanjut kemudian menyusun menjadi karya ilmiah maka langkah awal yang penulis lakukan adalah mengkaji terlebih dahulu dan melihat buku-buku dan Jurnal yang akan dijadikan referensi oleh penulis, setelah melakukan kajian penulis akhirnya menemukan beberapa skripsi yang membahas tentang :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dhoni Rahman (NIM: 111305300059) Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta “Efektivitas Pelayanan Zakat Dalam Meningkatkan Jumlah Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Al-Azhar Fatmawati Jakarta Selatan“. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifnya sebuah pelayanan zakat dalam meningkatkan jumlah muzakki di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Al-Azhar Fatmawati. Hasil penelitian tersebut dalam Tiga Tahun terakhir pencapaian jumlah Muzakki LAZNAS Al-Azhar tahun 2015 sebesar 5.754 muzakki dan 2017 21.509 muzakki. Melihat target LAZNAS Al-Azhar lebih besar 30% dari jumlah sebelumnya.

Target tahun 2016 sebesar 7.480 muzakki dan pada Tahun 2017 target mencapai 20.794 muzakki. Terbukti dengan pencapaiannya pelayanan yang baik dari semua pelayanan yang diberikan kepada muzakki mengangkat kepercayaan muzakki berzakat melalui LAZNAS Al-Azhar dan bisa dikatakan pelayanan zakat LAZNAS Al-Azhar sangat efektif meningkatkan jumlah muzakki. Persamaan skripsi ini dengan skripsi penulis membahas tentang efektivitas pelayanan dalam meningkatkan muzakki berzakat namun pelayanan yang dimaksud disini adalah bagaimana pelayanan zakat di LAZNAS Al-Azhar dalam tujuan meningkatkan jumlah muzakki. Sedangkan judul skripsi penulis adalah efektivitas layanan Muzakki di BAZNAS , dalam hal ini dilihat dari segi judul berbeda, penulis membahas tentang layanan Muzakki dalam meningkatkan pengumpulan dana zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yusron Musthafa Kamal (NIM: 1112053000061) Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta “Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri“ penelitian ini dilatarbelakangi untuk mengetahui strategi Customer Service Di PT. Bank Mandiri Kantor Cabang Rawamangun dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.serta upaya yang berpengaruh terhadap pelayanan Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu, *competence* (kompetensi), *trusted* dan *trust* (percaya dan dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *social & environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan) *inovation* (perubahan). Serta upaya yang dilakukan oleh Customer Service dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah serta tujuh rekening baru dalam satu hari, kedua *cross selling* (penjualan silang) ketiga *roll play* dan terakhir *shopper*.

Persamaan skripsi Yusron Musthafa Kamal dengan penulis adalah sama-sama tujuan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah sedangkan penulis meningkatkan pengumpulan zakat dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya dari segi pelayanannya, skripsi ini membahas pelayanan customer service sedangkan penulis membahas tentang pelayanan Muzakki.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Aina Zahwa (Nim; 130903044) Universitas Sumatera Utara “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat dipusat Kesehatan Masyarakat Muarasoma Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan kesehatan dipusat kesehatan masyarakat (puskesmas) Muarasoma Kecamatan Batang Natal Kabupaten Mandailing Natal. Efektivitas pelayanan kesehatan merupakan suatu keadaan dimana tujuan yang ingin dicapai yaitu memelihara dan meningkatkan kesehatan,

mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, diselenggarakan secara tepat waktu dan manfaatnya secara nyata dapat dirasakan oleh perorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan masyarakat dipuskesmas Muarasoma dapat dikatakan cukup efektif, karena dalam proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah terdapat kesesuaian dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Namun perlu adanya pengawasan yang lebih lagi dalam menegakkan kedisiplinan dan meningkatkan kualitas pengobatan untuk lebih memaksimalkan pelayanan yang diberikan.

Persamaan penelitian Aina Zahwa adalah sama melakukan penelitian terhadap efektivitas pelayanan dan menggunakan jenis penelitian yaitu kualitatif. Adapun perbedaannya skripsi ini dengan penulis adalah tentang pelayanan kesehatan masyarakat sedangkan penulis membahas tentang pelayanan Muzakki.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, yaitu berisi latar belakang masalah yang memaparkan tentang kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan

dari latar belakang masalah akan diteliti dengan dirumuskannya dalam rumusan masalah. Setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkanlah tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membuat definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian ini. Untuk memudahkan dalam penelitian ini, maka juga diberi kajian pustaka, Setelah diberi kajian Pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan dan menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga memberi informasi dari referensi media lainnya.

Bab III merupakan metode penelitian, yang berisi jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV berisi tentang hasil penelitian Efektivitas Program layanan Muzakki dalam meningkatkan pengumpulan dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab III, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian serta jawaban-jawaban pertanyaan yang disebut dalam rumusan masalah.

Bab V merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran. Simpulan merupakan telaah ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulisan dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.