

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### 1. Gambaran Lokasi

###### a. Sejarah Singkat Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kalsel

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kalimantan Selatan yang bertempat 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 Wakaf (ZAWA) yang dipimpin oleh H.M Rafiie Hamdie pada tahun 1979, kemudian kepemimpinan ZAWA digantikan oleh H. Maksid (1994-1979) dan pada tahun 1995, ZAWA berubah nama menjadi Badan Amil Zakat Infak dan Sedekah (BAZIS).

Kepemimpinan BAZIS berlanjut pada prof. H Aswadie Syukur, Lc.,(1997-2000). Sekaligus ketua MU provinsi Kalimantan Selatan, namun karena kesibukan beliau menyerahkan jabatan beliau kepada H. Umar Yasin, BA,. Sebagai ketua yang tidak lain pernah menjabat sebagai kepala kantor wilayah departemen Provinsi Kalimantan Selatan. Kepemimpinan BAZIS kembali dipegang oleh H. Umar yasin, BA,. Pada tahun 2000 sebagai ketua priode 2000-20004, dan berlanjut kemudian hingga 2007. Dimasa kepemimpinan H. Umar Yasin, BA,.

BAZIS berubah nama menjadi Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA), pada periode 2007-2010, BAZDA dipimpin oleh Drs.H. Rusdiansyah Asnawi,SH,. Dimasa kepemimpinannya BAZDA berganti menjadi Badan Amil Zakat (BAZ). Sebagai implementasi UU No. 38 Tahun 1999 pada awal 2011 BAZ berubah menjadi nama menjadi BAZNAS yang dipimpin oleh H. G. Rusdi Effendi, AR periode 2011-2014. Beliau terpilih lagi 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 Jawa Timur ,pada tahun 2014 ke BAZNAS Kabupaten Bandung, dan pada tahun 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 diJalan 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.

Kerjasama yang terjalin dengan beberapa pihak instansi, BUMN/ BUMD, perguruan tinggi, rumah sakit, dan perusahaan Swasta pun semakin baik dan mengikat, terbukti dari banyaknya permintaan SK UPZ (Unit pengumpulan Zakat) sebagai salah satu bagian integral dari BAZNAS, hal ini pula memberikan banyak pemasukan donasi ZIS itu sendiri bagi kemaslahatan Mustahiq.

Tingkat kesadaran masyarakat Kalimantan Selatan untuk berzakat Melalui Amil zakat terus ditingkatkan melalui kegiatan sosialisasi dan publikasi melalui media masa dan elektronik, sejak tahun 2011 total dana zakat yang berhasil dihimpun BAZNAS mengalami peningkatan pada tiap tahunnya, selain itu, pendayagunaan zakat juga semakin bertambah bahkan menjangkau sampai ke pelosok-pelosok daerah. Pendayagunaan zakat mulai dilaksanakan pada 5 program yaitu kemanusiaan, Pendidikan, Kesehatan, Ekonomi dan Dakwah.

Seiring dengan terbitnya undang-undang no 23 Tahun 2011 sebagai pengganti Undang-Undang No 38 Tahun 1999 bahwa pengelolaan zakat bertujuan (1) meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan (2) meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan untuk mencapai tujuan yang dimaksud, UU mengatur bahwa kelembagaan pengelolaan zakat, baik BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan, BAZNAS Kabupaten/Kota, maupun

LAZ. Dengan adanya BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan bisa menjadi kebangkitan Zakat mampu mewujudkan Stabilitas negara, membangun Ekonomi kerakyatan, dan mengatasi kesejahteraan sosial.

b. 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 dana dan menyalurkan dana zakat, infak dan sedekah (ZIS), dan dana sosial keagamaan lainnya dari seluruh Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat Se-Kalimantan Selatan.

c. Visi dan Misi

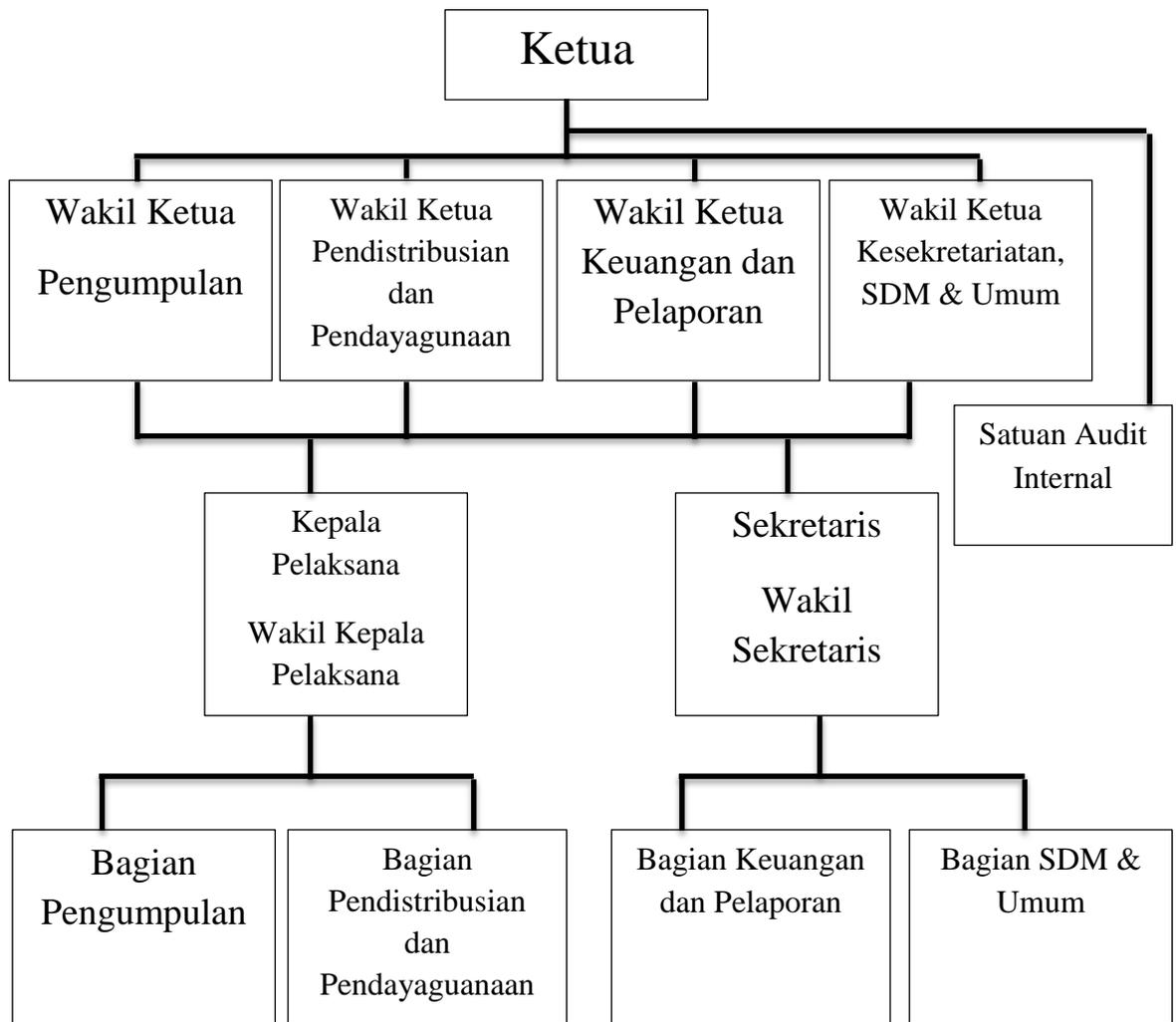
BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan didirikan dengan membawa misi “*Ampih Miskin Dengan Sentuhan Zakat*”, adapun misi dari BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan adalah sosialisasi yang tepat, pengumpulan yang cermat, Pendistribusian dan pendayagunaan yang akurat, dan capacity building.

d. 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 No 25 Tahun 2019 Tentang Pedoman Tata Laksana dan Manajemen BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dapat dilihat pada bagian di bawah ini

#### Struktur Organisasi BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan



a. ketua

- 1) Memimpin pelaksanaan program BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

- 2) Melaksanakan garis kebijakan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam program pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan Dana, Zakat, Infak dan Sedekah.
  - 3) Merencanakan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan Dana, zakat, Infak dan Sedekah.
  - 4) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas kepada DPRD Tingkat 1 dan Gubernur.
- b. Wakil Ketua Bidang 1 (Bidang Pengumpulan)
- 1) Membantu ketua dalam melaksanakan 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 Bidang 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 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 dalam pelaporan dana zakat, infak dan sedekah.
  - 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pada keuangan dan pelaporan.
  - 3) Mempertanggungjawabkan hasil kegiatan keuangan dan elaporan kepada ketua.
- e. Wakil Ketua IV (Bidang Kesekretariatan, SDM, dan Umum Kepada Ketua )
- 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 mutudan auditkepatuhan internal BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

Satuan audit internal adalah organ yang bertanggung jawab langsung kepada ketua.

- 2) Melaksanakan kegiatan yaitu penyipan program audit, pelaksanaan audit untuk tujuan tertentu atas penguasaan ketua BAZNAS, penyusunan laporan audit dan penyiapan pelaksanaan audit 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 dana bagian pendistribusian dan pendayagunaan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dengan ketua. Kepala pelaksana diangkat dan diberhentikan berdasarkan surat keputusan 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 sedekah.

- 7) Penyusun pelaporan dan pertanggungjawaban zakat, infak dan sedekah.
  - 8) Pelaksanaan pemerintah dan tidak lanjut komplain atas layanan muzakki.
- i. Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan
- 1) Menyusun strategi pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak dan sedekah.
  - 2) Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan dana mustahik.
  - 3) Pelaksanaan dan pengendalian pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak dan sedekah.
  - 4) Pelaksanaan evaluasi pengelolaan pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak dan sedekah.
  - 5) Penyusun pelaporan dan pertanggungjawaban pendistribusian dan pendayagunaan zakat, infak dan sedekah.
- j. Sekretaris dan Wakil Sekretaris
- Sekretaris bertanggung jawab kepada ketua, wakil ketua, dan secara administratif kepada kementrian agama wilayah Kalimantan Selatan. Sekretaris adalah kepala sekretaris yang diangkat dan diberhentikan oleh ketua BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- k. Bagian Keuangan dan Pelaporan
- 1) Penyiapan penyusunan rencana strategis 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 BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
- l. Bagian SDM dan Umum
- 1) Penyusun strategi pengelolaan Amil BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.
  - 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 Kalimantan Selatan.
  - 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. (Supian, 2020)

#### 4. Layanan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan

Pengumpulan atau penghimpunan dana zakat merupakan salah satu tugas BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Ada beberapa layanan yang digunakan BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan untuk menghimpun zakat dari para Muzakki.

##### a. Layanan Jemput Zakat

Layanan jemput zakat merupakan layanan yang sangat bagus bagi Muzakki yang ingin berzakat namun tidak ada waktu untuk membayarkannya ke kantor BAZNAS. Layanan jemput zakat ini sendiri merupakan layanan yang disediakan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan untuk memudahkan muzakki membayar zakatnya. Tidak ada persyaratan khusus ataupun berkas-berkas yang harus diisi oleh muzakki ketika hendak menggunakan layanan jemput zakat. Inilah muzakki menghubungi kontak BAZNAS yaitu bisa lewat telepon melalui nomor (0511)3361333 atau bisa juga menggunakan aplikasi Whatsapp dan kirim pesan melalui nomor

08525144139, setelah muzakki menghubungi kontak BAZNAS tersebut maka selanjutnya muzakki menetapkan waktu pertemuan dan tempat yang nantinya menjadi titik temu antara muzakki dengan petugas layanan jemput zakat. Untuk jumlah zakat yang disalurkan dengan layanan ini ialah minimal Rp.50.000,-

b. Layanan Transfer

Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan dalam hal pengumpulan zakat juga memberikan sebuah layanan yang mana ketika muzakki ingin membayarkan zakat maka bisamelalui transfer. Adapun cara untuk mentrasfernya ialah dengan memasukan nomor rekening Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan dan selanjutnya masukan nominal jumlah uang yang akan dizakatkan. Adapun pembayaran zakat melalui Rekening Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan di bank Kalsel syariah (901,00,01,0029), BRI Syariah (010,127,8333), BNI Syariah (789,89,9990), Mega syariah (100,014,313).

c. Layanan QR Code

QR code adalah bercode dua dimensi yang penggunaanya dapat mengunduh aplikasi pemindaian bercode melalui handphone, (arianti,darma,maradona,& mahyuni,2019), layanan QR code yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat

Nasional Provinsi Kalimantan Selatan ialah dengan memudahkan muzakki berzakat dengan memindai QR code pembayaran yang telah disediakan oleh Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan. Muzakki yang ingin membayarkan zakatnya dengan menggunakan layanan QR code ini dengan cara scan menggunakan aplikasi Gopai, Paytren, Ovo, Dana, Link Aja, T-Money dan CIMB Syariah. Layanan pembayaran melalui QR code ini sendiri merupakan sebuah layanan yang dibuat oleh Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan untuk memudahkan muzakki membayarkan zakatnya.

d. Layanan Mobile Banking

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone, (miftahuddin & hendarsyah, 2019). Adapun pembayaran zakat melalui mobile banking ini merupakan sebuah langkah baru dari BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan untuk mempermudah muzakki mobile banking ini dapat dilakukan bagi muzakki yang memiliki rekening di bank Kalsel, jadi nantinya muzakki bisa transfer dana zakat yang ingin dibayarkan melalui mobile banking Bank Kalsel. (agung, 2020)

e. Layanan Konter Zakat

Layanan konter zakat merupakan sebuah layanan pembayaran zakat dengan cara orang yang hendak membayarkan zakat tersebut mendatangi konter zakat BAZNAS yang telah tersedia. Adapun letak konter zakat BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan ialah Jl.Sudirman Komplek Masjid Raya Sabial Muhtadin Gedung Islamic Center,Lantai 2, Banjarmasin. (Supian, 2020)

2. Deskripsi Data Hasil Wawancara

Pemaparan hasil wawancara dengan pengurus BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dan tiga orang informan muzakki.

a. Informan I

Nama : Adi Riswan

Pekerjaan :Bagian Pendistribusian dan Pengumpulan BAZNAS  
KALSEL

Alamat : Banjarmasin

(Riswan, 2021) Berdasarkan hasil wawancara pada pengurus BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan bagian pendistribusian dan pengumpulan, layanan muzakki adalah layanan yang diberikan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan kepada muzakki atau calon muzakki, munfik atau calon munfik atau donatur lainnya untuk mendapatkan informasi tentang BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan, tentang zakat, infaq dan sedekah dan

dana sosial lainnya melalui layanan muzakki tersebut. Layanan muzakki tidak hanya seseorang datang ke kantor saja tetapi ada pelayanan secara online 24 jam. Dalam layanan muzakki tidak ada prosedur atau mekanisme tertentu dalam mengajukan pelayanan tetapi orang cukup datang ke kantor atau menyimpan nomor HP untuk dapat melakukan pelayanan secara *online*.

Respon muzakki saat ini baik-baik saja dalam mengenai pelayanan muzakki yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan, karena dengan adanya pelayanan muzakki dapat mempermudah mereka untuk berkonsultasi zakat seperti layanan konsultasi zakat, dan dapat mempermudah membayar zakat secara online seperti layanan via *online* dan layanan jemput zakat juga.

Tujuan yang diharapkan dari layanan muzakki ini berharap masyarakat Kalimantan Selatan pada umumnya bisa mendapatkan informasi tentang zakat, infaq dan sedekah maupun bagaimana pengelolaannya seperti pengumpulan, pendistribusian, dan pelaporan dan juga dapat mempermudah masyarakat Kalimantan Selatan berzakat secara online maupun *offline* dan dapat meningkatkan pengumpulan dana Zakat yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

Kendala dalam program layanan muzakki untuk saat ini tidak terlalu banyak yang menjadi kendala umum disini ialah

kurangnya SDM di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Seperti layanan jemput zakat kurangnya petugas yang dapat menjemput zakat sesuai waktu yang ditentukan oleh muzakki adapun solusinya ialah dengan mengusulkan waktu lain dimana saat ada petugas BAZNAS yang dapat menjemput zakat tersebut, untuk layanan lainnya belum ada kendala seperti layanan konsultasi zakat, layanan transfer, layanan mobile banking dan lainnya.

BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan mempromosikan layanan muzakki melalui pamflet yang dibagikan di sosial media dan brosur dan lain-lain. Adapun keuntungan dalam layanan muzakki seperti

- 1) Keuntungan layanan konsultasi zakat, muzakki bisa langsung berinteraksi dengan pegawai BAZNAS dan mendapatkan jawaban yang diinginkan oleh muzakki terhadap apa yang dikonsultasikan muzakki mengenai zakat.
- 2) Keuntungan layanan jemput zakat tentunya muzakki tidak perlu lagi datang ke kantor BAZNAS sehingga waktunya bisa digunakan untuk bekerja di kantor ataupun keperluan lainnya.
- 3) Keuntungan layanan konter zakat dapat memudahkan petugas BAZNAS tidak perlu datang menjemput zakat kepada muzakki, sehingga muzakki berinteraksi secara langsung membayar zakat di kantor BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

- 4) Keuntungan layanan mobile banking dapat memudahkan para muzakki tidak perlu datang ke kantor BAZNAS dan memudahkan petugas BAZNAS tidak perlu datang menjemput zakat kepada muzakki, cukup menggunakan *mobile banking* bisa mentransfer dana zakat yang ingin dibayarkan melalui layanan mobile banking tersebut.
- 5) Keuntungan layanan QR Code dapat memudahkan para muzakki membayar zakat melalui aplikasi Gopay, paytren, ovo, dana *link*, T-money dan CIMB Syariah.

b. Informan II

Nama : Ahmad fadly Supian

Pekerjaan : Staff Bagian Pengumpulan BAZNAS KALSEL

Alamat : Jln. A. Yani km.15.200 komplek SMKN Gambut

Berdasarkan hasil wawancara menurut bapak Ahmad fadly Supian layanan muzakki merupakan layanan-layanan semua yang ada di BAZNAS provinsi kalimantan selatan yang disediakan untuk mempermudah para muzakki atau calon muzakki untuk berzakat atau berkonsultasi melalui layanan yang telah disediakan BAZNAS provinsi kalimantan selatan untuk meningkatkan dana pengumpulan ZIS yang ada di BAZNAS. Respon muzakki pun baik-baik saja dalam mengenai layanan-layanan yang ada di BAZNAS provinsi kalimantan selatan karena dapat mempermudah mereka untuk membayar zakat. Tujuan yang

diharapkan dari layanan muzakki adalah dapat meningkatkan masyarakat kalimantan selatan membayar zakat di BAZNAS provinsi kalimantan selatan dan mempermudah mereka dalam membayar zakat maupun berkonsultasi melalui layanan yang ada di BAZNAS sehingga dapat meningkatkan dana zakat, infaq dan sedekah yang ada di BAZNAS.

Kendala dalam layanan muzakki untuk saat ini tidak terlalu banyak yang menjadi kendala umum disini ialah kurangnya SDM di BAZNAS provinsi kalimantan selatan seperti layanan jemput zakat kurangnya petugas menjemput zakat sesuai waktu yang ditentukan oleh muzakki adapun solusinya ialah dapat mengusulkan waktu lain dimana saat ada petugas BAZNAS yang dapat menjemput zakat tersebut, untuk layanan lainnya belum ada kendala seperti layanan konsultasi zakat, layanan transfer, layanan mobile banking dan lainnya.

Keuntungan layanan muzakki adalah seperti layanan konsultasi zakat muzakki bisa langsung berinteraksi dengan pegawai BAZNAS dan mendapatkan jawaban yang diinginkan oleh muzakki terhadap apa yang dikonsultasikan muzakki mengenai zakat, layanan jemput zakat tentunya muzakki tidak perlu datang ke kantor BAZNAS sehingga waktunya bisa digunakan untuk bekerja dikantor ataupun keperluan lainnya, keuntungan layanan konter zakat dapat mempermudah petugas

BAZNAS tidak perlu datang langsung menjemput zakat kepada muzakki, sehingga muzakki berinteraksi langsung membayar zakat dikantor BAZNAS provinsi kalimantan selatan, keuntungan layanan mobile banking dapat mempermudah para muzakki tidak perlu datang ke kantor BAZNAS dan memudahkan petugas BAZNAS tidak perlu datang menjemput zakat kepada muzakki, cukup menggunakan mobile banking bisa transfer dana zakat yang ingin dibayarkan melalui layanan mobile banking tersebut, keuntungan layanan QR code dapat memudahkan para muzakki membayar zakat melalui aplikasi gopay, paytren, ovo, dana link Aja, T-money dan CIMB Syariah.

c. Informan III

Nama : Alfisah Rachmi, S.H

Pekerjaan : Advokad

Alamat : Jln. Pangeran No. 618 B,, Rt.12-Rw.001

Hasil wawancara dengan ibu Alfisah Rachmi beliau telah berzakat di BAZNAS Provinsi kalimantan selatan. Sejak pada akhir bulan maret tahun 2020 pada waktu itu mendapatkan informasi di Status whatsapp bapak adi iswan pegawai BAZNAS bagian pengumpulan, dan setelah itu ibu Alfisah telah berteman lama dengan bapak Adi Iswan dan semenjak itu ibu Alfisah menggunakan layanan konsultasi zakat mengenai ZIS sehingga ibu Alfisah berminat untuk membayarkan zakatnya melalui BAZNAS

Provinsi Kalimantan Selatan dengan melalui layanan jemput zakat dan layanan mobile banking. Menurut ibu Alfisah mengenai tentang pelayanan yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan sangat bagus karena jika ingin membayar zakat pada saat musim korona sekarang kita bisa membayar zakat melalui mobile banking cukup menghubungi nomor telepon atau Whatsapp pelayanan zakat yang tertera pada brosur dan pamflet saja tidak perlu harus datang ke kantor BAZNAS lagi.

Ibu Alfisah sangat puas sekali dengan layanan muzakki yang diberikan oleh BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan karena ketika saat tanggal merah atau hari libur ketika ibu Alfisah ingin bersedekah atau berzakat selalu diberikan pelayanan yang baik dan ramah oleh petugas BAZNAS lewat layanan via online.

Untuk harapan kedepannya bisa lebih baik lagi meski menurut ibu Alfisah sangat bagus pelayanan yang ada di BAZNAS, meski lebih ke milenial, dan moderisasi.

d. Informan IV

Nama : Asri Sembiring

Pekerjaan : PNS

Alamat : Jln Gandaria II No. 4 Banjarmasin

Hasil wawancara dengan ibu asri Sembiring bahwa beliau telah berzakat di BAZNAS provinsi kalimantan selatan sekitar satu tahun dan setiap bulan ibu Asri melakukan pelayanan di BAZNAS

ketika setiap hari gajihan beliau selalu bersedekah dan membayarkan zakatnya di BAZNAS provinsi kalimantan selatan, adapun informasi mengenai pelayanan yang ada di BAZNAS provinsi kalimantan selatan beliau mengetahui semenjak melihat pamflet dan brosur ketika mengantarkan anaknya ke sekolah tepatnya berada di sabilal dan berdekatan dengan kantor BAZNAS provinsi kalimantan selatan dan pada saat itu didalam pamflet tersebut ada nomor whatsapp tentang pelayanan membayar zakat, infaq dan sedekah, ketika mau bersedekah ibu Asri sangat suka dengan pelayanan online membayar zakat maupun bersedekah melalui online karena mempermudah ibu Asri ketika membayar zakat, infaq dan sedekah, ibu Asri sering menggunakan pelayanan mobile banking, menurut ibu Asri bahwa adanya pelayanan yang ada di BAZNAS provinsi kalimantan selatan sangat bagus karena sangat luas mencakup ruang untuk menyalurkan dana ZIS kepada orang yang membutuhkan dan beliau merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Untuk harapan kedepannya semoga bisa meningkatkan ruang lingkup yang lebih luas lagi untuk menyalurkan dana ZIS untuk orang yang membutuhkan khususnya wilayah kalimantan selatan karena masih banyak orang yang belum mendapatkan penyaluran dana ZIS.

e. Informan V

Nama : Nurul Indah Qariati

Pekerjaan : Pengajar

Alamat : Adhiyaksa 1 No.55, Rt 27 banjarmasin

Hasil wawancara dengan ibu Nurul Qariati bahwa beliau sudah lama berzakat di BAZNAS hampir 3 tahun ketika ada rezeki selalu bersedekah dan membayar zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan selatan dan sampai sekarang tidak rutin setiap bulan seperti dulu, beliau mengetahui informasi tentang pelayanan yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan melalui dari teman beliau sehingga beliau sampai sekarang selalu berzakat di BAZNAS, layanan yang digunakan oleh ibu indah saat membayar zakat adalah layanan mobile banking dan layanan jemput zakat karena dapat mempermudah membayar zakat tanpa harus datang ke kantor BAZNAS provinsi Kalimantan selatan. Menurut ibu Indah layanan yang ada di BAZNAS sangat baik dan selalu puas.

Harapan kedepannya layanan jemput zakat lebih digiatkan lagi karena masing kurangnya SDM untuk menjemput zakat.

## **B. Analisis Efektivitas Layanan Muzakki**

1. Analisis Efektivitas Program Layanan Muzakki Dalam Meningkatkan Pengumpulan Dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

Berkaitan dengan kajian yang dilakukan peneliti, peneliti berusaha menggali informasi dengan melakukan wawancara terhadap pihak

yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu mewawancarai 5 orang informan, 2 orang pegawai BAZNAS dan 3 orang Muzakki.

Dari hasil wawancara kepada para muzakki bahwa mereka sudah berzakat di BAZNAS sudah satu tahun lebih, para muzakki sebagian besar mendapatkan informasi tentang pelayanan zakat yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan yaitu dari teman terdekat, brosur, dan pamflet. Layanan yang sering digunakan oleh muzakki dalam berzakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan antara lain layanan Konsultasi zakat, layanan Jemput zakat, dan Mobile banking. Adapun pendapat dari para muzakki tentang pelayanan muzakki yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Yaitu pelayanannya sangat baik, ramah, dan puas dengan pelayanan yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Harapan dari para muzakki kedepannya bisa lebih baik lagi dalam pelayanan seperti layanan jemput zakat lebih ditingkatkan lagi karena kurangnya sumber daya manusia untuk menjemput zakat. (Alfisah Rahmi & Asri Sebiring, 2020)

Layanan muzakki adalah layanan yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan guna untuk memberikan pelayanan yang baik yang memberikan kesopanan dan kelembutan terhadap para Muzakki yang ingin berzakat, berinfak dan bersedekah melalui BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan, dengan adanya pelayanan yang sangat baik dan kelembutan akan berdampak pada kesuksesan

lembaga penyedia layanan jasa, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Q.S. Ali Imran/ 3:159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ

تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“ Maka berkat Rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu, maafkan lah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu, Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakal lah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”

Pertumbuhan dalam pengumpulan dana Zakat dalam setiap pertahunnya belum ditetapkan targetnya oleh Badan Amil Zakat Nasional, target yang ditetapkan disatukan dalam pengumpulan dana Zakat secara keseluruhan pertahunnya.

Berdasarkan hasil penelitian, maka akan dicari titik efektivitasnya hal ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh James L. Gibson tentang efektivitas, yaitu (L.Gibson, 2001, hal. 27-30).

1. Produktivitas dalam pencapaian tujuan yang dapat diartikan sebagai ukuran sampai sejauh mana target yang ditetapkan oleh organisasi

ataupun lembaga yang dapat direalisasikan dengan baik. Dalam hal ini pencapaian tujuan merupakan sebuah proses, oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin maka perlu diadakannya penetapan pencapaian, baik itu pencapaian bagian-bagian dari organisasi ataupun pencapaian dari keseluruhan organisasi. Pada Lembaga Amil Zakat Infaq dan Sedekah, produktivitas dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan layanan Muzakki dalam pengumpulan dana zakat sesuai target penghimpunan kepada para donatur. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan hasil data dan wawancara bahwa pelayanan muzakki yang ada di BAZNAS telah mencapai produktivitasnya. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah Muzakki yang berzakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan setiap tahunnya.

2. Kemampuan Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dari lingkungannya. Dalam kemampuan adaptasi yang perlu diperhatikan adalah organisasi atau lembaga dapat benar benar tanggap dalam perubahan internal dan eksternal dari yang dihadapi oleh organisasi. Dalam penelitian ini dapat diperhatikan apakah program layanan yang ada di BAZNAS dapat meningkatkan pengumpulan Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dan juga dapat membantu masyarakat atau para muzakki membayarkan zakat dan dapat membantu para calon muzakki yang ingin

berkonsultasi tentang mengenai zakat. Pada dasarnya layanan Muzakki bertujuan untuk mempermudah para muzakki atau calon muzakki berzakat melalui BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun layanan tersebut menyesuaikan perkembangan zaman, misalnya penggunaan teknologi sekarang muzakki atau berbagai kalangan dapat terjangkau dari seperti milenial yang ingin membayarkan zakatnya dengan cara yang mudah. Kemampuan adaptasi BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dibuktikan dengan kemampuan lembaga ini dalam menciptakan pelayanan yang baru ataupun program baru. Dalam kemampuan adaptasi ini BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan cukup membuktikan keahliannya dalam kemampuan adaptasi, menurut hasil wawancara BAZNAS mampu membaca peluang penghimpunan melalui layanan muzakki dapat meningkatkan pengumpulan dana ZIS yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan.

3. Kepuasan kerja adalah perasaan tentang pekerjaan seseorang yang merupakan dari hasil evaluasi karakteristiknya atau dengan kata lain kepuasan adalah ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan Muzakki, kepuasan kerja dapat diukur dari respon atau penilaian para muzakki terhadap kinerja atau layanan yang diberikan di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan. Dengan semakin meningkat penghimpunan Badan Amil Zakat Nasional dan respon positif dari mitra yang

bekerja sama, hal tersebut dapat meningkatkan kinerja pelayanan yang ada di BAZNAS, setelah dilakukan wawancara kepada narasumber, dalam bentuk memenuhi kepuasa kerja dalam layanan yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan terhadap para Muzakki adalah sangat memuaskan dan sangat memudahkan para muzakki berzakat di BAZNAS.

4. Pengembangan merupakan cara atau mengukur sebuah kemampuan organisasi untuk meningkatkan kepastiannya dalam menghadapi tuntutan muzakki. seperti pengembangan yang terdiri dari sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang sangat menentukan keberhasilan organisasi ataupun lembaga dalam mencapai tujuan. Dengan adanya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan serta pengetahuan yang memadai, maka kegiatan suatu lembaga dapat berjalan dengan baik. Pengembangan dapat diukur dari sumber daya manusia sarana dan prasarana maupun pembiayaan yang sangat menentukan keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam mencapai tujuan. BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dapat memaksimalkan Sumber daya manusia sesuai dengan kemampuan bidangnya masing masing khususnya untuk semua layanan muzakki. seperti layanan jemput zakat, layanan konsultasi zakat, layanan transfer, layanan mobile banking dan lainnya.

Dengan terpenuhinya empat elemen tentang teori efektivitas, maka pelayanan yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan dalam meningkatkan pengumpulan ZIS sangat efektif.

## 2. Analisis Kendala Layanan Muzakki Dalam Meningkatkan Pengumpulan Dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan

Keefektifan sebuah program layanan muzakki dalam memudahkan pelayanan pada muzakki dalam pengumpulan dana Zakat di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan tidak luput dari kendala yang mungkin saja dapat mempengaruhi beberapa layanan yang ada di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan kendala yang dihadapi berdasarkan Hasil wawancara dengan pengurus di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan ada terdapat kendala dalam layanan zakat kepada para muzakki, pada umumnya kendala yang dirasakan pengurus BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan ialah kurangnya SDM di BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan seperti layanan jemput zakat kurangnya petugas yang dapat menjemput zakat sesuai waktu yang ditentukan oleh Muzakki adapun solusinya ialah dengan mengusulkan waktu lain di mana saat ada petugas BAZNAS yang dapat menjemput zakat tersebut, untuk layanan lainnya belum ada kendala seperti layanan konsultasi zakat, layanan transfer, layanan mobile banking dan lainnya. (Alfisah Rahcemi & Asri Sebirng, 2020)

Kurangnya sumber daya manusia pada BAZNAS Provinsi Kalimantan Selatan ini berpengaruh terhadap terbatasnya jumlah petugas yang dapat melakukan penjemputan zakat sehingga terkadang ketika Muzakki ingin berzakat dengan layanan jemput zakat harus menyesuaikan dengan kesiapan dari petugas BAZNAS. Kendala yang dikarenakan kurangnya sumber daya Manusia ini kemungkinan besar berpengaruh terhadap kepuasan dari Muzakki sendiri. Seharusnya layanan mendapatkan respon baik dari muzakki dan juga diiringi dengan jumlah karyawan memadai sehingga layanan jemput zakat ini dapat berjalan dengan maksimal dan mampu memberikan layanan jemput zakat ini dan pelayanan yang lainnya dapat berjalan dengan maksimal dan mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada muzakki.

Kemauan pegawai untuk peduli dan memberikan perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik, sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam berinteraksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesiediaan memberikan perhatian dan

membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan, dan meningkatkan loyalitas konsumen. Berkenaan dengan empati dalam hadist Rasulullah Saw., yang diriwayatkan oleh Bukhari Muslim, menyatakan “

الخازن المسلم الأمين الذي ينفذ أمر بما قال يطي ما امر به كما ملا مو فرا طليب, فيد  
 إلى امره به, احد المتصدقين

“seorang muslim yang menjadi bendahara (kasir) yang amanat, yang melaksanakannya apa-apa yang diperintahkan kepadanya dengan sempurna dan suara hati, memberikannya kepada siapa yang diperintahkan memberikannya maka bendahara itu termasuk salah seorang yang mendapat pahala bersedekah”. (Bahreisy & riadhus Shalihin I, 1978, hal. 192).