

SKRIPSI

EFEKTIVITAS LAYANAN PENGUMPULAN ZAKAT DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN DANA ZAKAT

KASWATI



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

EFEKTIVITAS LAYANAN PENGUMPULAN ZAKAT DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN DANA ZAKAT

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

Disusun dan diajukan oleh

**KASWATI
A031181365**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

EFEKTIVITAS LAYANAN PENGUMPULAN ZAKAT DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN DANA ZAKAT

disusun dan diajukan oleh

KASWATI
A031181365

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 05 Desember 2022

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Abdul Hamid Habbe, S.E., M.Si
NIP 19630515 199203 1 003

Pembimbing II



Dr. Syamsuddin, S.E., M.Si, Ak, CA, CRA, CRP
NIP 19670414 199412 1 001



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si
NIP 19650307 199403 1 003

SKRIPSI

EFEKTIVITAS LAYANAN PENGUMPULAN ZAKAT DALAM MENINGKATKAN PENERIMAAN DANA ZAKAT



disusun dan diajukan oleh

KASWATI
A031181365

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **12 Januari 2023** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. H. Abdul Hamid Habbe, S.E., M.Si	Ketua	1..... 
2	Dr. Syamsuddin, S.E., Ak., M.Si, CA., CRA., CRP	Sekretaris	2..... 
3	Drs. H. Abdul Rahman, Ak., MM	Anggota	3..... 
4	Ade Ikhlas Amal Alam, S.E., M.S.A	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Syarifuddin Rasyid, SE., M.Si
NIP. 19650307 199403 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Kaswati

NIM : A031181365

Jurusan/Program Studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Efektivitas Layanan Pengumpulan Zakat dalam Meningkatkan Penerimaan Dana Zakat

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 25 November 2022

Yang membuat pernyataan,


Kaswati

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Efektivitas Layanan Pengumpulan Zakat dalam Meningkatkan Penerimaan Dana Zakat”. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak baik moril maupun materi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Kedua orangtua peneliti Bapak Suardi, S.Pd dan Ibu Afnawiah yang telah memberikan dukungan, kasih sayang dan doa yang tiada henti.
2. Bapak Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E.,M.Si dan Ibu Dr. Darmawati, SE.Ak., CA selaku Ketua dan Sekertaris Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Hamid Habbe, S.E., M.Si dan Bapak Dr. Syamsuddin,S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Abdul Rahman, Ak., MM dan Bapak Ade Ikhlas Amal Alam, S.E., M.S.A. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan saran-saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

5. Seluruh Pegawai dan *Muzakki* LAZNAS WIZ Kota Makassar yang telah rela meluangkan waktunya dan membantu penulis dalam pencarian informasi dan data.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas ilmu yang telah diberikan kepada peneliti selama masa studi.
7. Seluruh staf dan karyawan Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas bantuannya.
8. Seluruh keluarga yang selalu memberi doa dan dukungan kepada peneliti.
9. Teman-teman Akuntansi angkatan 2018 yang selalu memberi dukungan dan pendampingan sejak awal perkuliahan hingga pengurusan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama masa studi dan penyusunan skripsi.
11. Terakhir, terimakasih kepada diri penulis atas kerja kerasnya berhasil bertahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan tekun dan tanpa banyak keluhan.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 25 November 2022

Penulis

ABSTRAK

Efektivitas Layanan Pengumpulan Zakat dalam Meningkatkan Penerimaan Dana Zakat

The Effectiveness of Zakat Collection Services in Increasing the Receipt of Zakat Funds

Kaswati
Abdul Hamid Habbe
Syamsuddin

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan pengumpulan zakat dalam meningkatkan penerimaan dana zakat di LAZNAS WIZ Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan layanan pengumpulan zakat yang ada di LAZNAS WIZ Kota Makassar sudah efektif. Dalam pengumpulan dana zakat di LAZNAS WIZ Kota Makassar menggunakan pelayanan online dan offline serta memberikan pelayanan yang baik dan ramah. Selain itu, pelayanan konsultasi juga disiapkan bagi *muzakki*. Metode pengumpulan zakat secara *online* lebih meningkatkan penerimaan dana zakat dibandingkan metode pengumpulan zakat secara *offline*.

Kata kunci : Efektivitas, Layanan, Penghimpunan, Dana Zakat

This research aims to determine the effectiveness of zakat collection services in increasing the receipt of zakat funds at LAZNAS WIZ Makassar City. This research uses a descriptive qualitative method. The data used namely primary data and secondary data, collected through interviews and documentation. The analytical method used is descriptive qualitative. The result of this research indicate that the zakat collection service at LAZNAS WIZ Makassar City has been effective. In collecting zakat funds at LAZNAS WIZ Makassar City, it uses online and offline services and provides good and friendly service. In addition, consulting services also prepared for Muzakki. Online zakat collection methods increase the receipt of zakat funds more than offline zakat collection methods.

Keywords : Effectiveness, Service, Collection, Zakat Fund

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan praktis	7
1.5 Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Efektivitas	9
2.2 Pelayanan	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan	10
2.2.2 Dasar-dasar Pelayanan	11
2.2.3 Standar Pelayanan	11
2.3 Konsep Zakat	12
2.3.1 Pengertian Zakat	12
2.3.2 Rukun Dan Syarat Zakat	14
2.3.3 Macam-macam Zakat	17
2.3.4 Pengertian Amil Zakat	19
2.3.5 Golongan Penerima zakat	24
2.3.6 Perkembangan Zakat Online	25
2.3.7 Layanan Pembayaran Zakat	26
2.4 Penelitian Terdahulu	27
2.5 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Kehadiran Peneliti	30
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.4 Sumber Data	31

3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Lembaga Amil Zakat Nasional Wahdah Inspirasi Zakat Kota Makassar.....	34
4.2 Layanan Pengumpulan Zakat LAZNAS WIZ Dalam Meningkatkan Penerimaan Dana Zakat.....	42
4.3 Efektivitas Layanan Pengumpulan Zakat Dalam Meningkatkan Penerimaan Dana Zakat.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 KESIMPULAN.....	57
5.2 SARAN.....	58
5.3 Keterbatasan Penelitian	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4. 1 Struktur Kepengurusan LAZNAS WIZ Kota Makassar.....	42
Gambar 4. 2 Perbandingan Target dan Realisasi Penerimaan Zakat.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4. 1 Penerimaan zakat	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Berdasarkan data dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) jumlah penduduk muslim di Indonesia sebanyak 237,53 juta jiwa per 31 Desember 2021 atau setara dengan 86,9% dari total populasi penduduk Indonesia yang mencapai 273,32 juta orang. Sehingga dapat diketahui bahwa di Indonesia memiliki potensi zakat yang tinggi dan hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ketua umum Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang menyatakan bahwa di Indonesia potensi zakat mencapai 217,3 Triliun setiap tahunnya.

Zakat merupakan rukun islam yang ketiga yang memiliki kedudukan yang penting dalam Islam. Hal ini dapat dilihat dalam Al-Quran dimana terdapat 32 kata zakat dan dijelaskan sebanyak 82 kali menggunakan kata-kata yang memiliki makna yang sama dengan kata zakat seperti kata sedekah dan infak. Bahkan di dalam Al-Quran sebanyak 29 kata zakat selalu bergandengan dengan kata shalat yang kita ketahui bahwa shalat merupakan kewajiban bagi semua umat islam dan merupakan rukun islam yang ketiga (Qardhawi, 2000:39). Pembayaran zakat adalah kewajiban bagi umat islam untuk mengeluarkan bagian dari hartanya kepada golongan yang berhak menerimanya yang telah ditetapkan oleh syariat islam.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 pasal 1 ayat 2 tentang Pengelolaan Zakat, dijelaskan pengertian zakat yaitu harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang

berhak menerimanya sesuai dengan syariat Islam. Zakat terbagi menjadi dua yaitu zakat mal (zakat harta) dan zakat fitrah. Zakat mal atau zakat harta adalah bagian dari harta seseorang yang wajib dikeluarkan untuk delapan golongan penerima zakat setelah harta tersebut mencapai nisab dan haul. Sedangkan zakat fitrah adalah pengeluaran wajib yang dilakukan oleh setiap muslim sebelum memasuki hari raya Idul Fitri atau tepatnya sebelum dilaksanakannya shalat Idul Fitri.

Zakat memiliki beberapa tujuan yaitu (1) membersihkan/ mensucikan jiwa *muzakki* dari sifat tercela seperti kikir; (2) membersihkan harta dari kemungkinan harta itu bercampur dengan harta yang tidak halal; (3) melindungi perputaran harta yang ada pada sekelompok kaum yang kaya; (4) meningkatkan kualitas dan kesejahteraan hidup manusia (Fitri, 2017). Dalam rangka mencapai tujuan tersebut maka zakat harus dikelola dengan baik sesuai dengan syariat islam yang dilandasi dengan prinsip amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabel sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan zakat.

Organisasi Pengelolaan Zakat (OPZ) merupakan kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengoordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. Organisasi pengelola zakat ada dua yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). BAZNAS merupakan lembaga yang dibentuk pemerintah yang melakukan pengelolaan zakat secara nasional sedangkan LAZ merupakan lembaga yang dibentuk oleh masyarakat yang berfungsi untuk membantu pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.

Salah satu lembaga amil zakat yang ada di kota Makassar yaitu LAZNAS Wahdah Inspirasi Zakat (LAZNAS WIZ) yang merupakan sebuah lembaga yang

dibentuk oleh ORMAS Wahdah Islamiyah yang memiliki tugas untuk mengumpulkan dan menyalurkan zakat, infaq, sedekah (ZIS) dari kaum muslimin. Dana ZIS yang dikelola LAZNAS WIZ telah memberikan dampak yang sangat besar bagi dakwah Islamiyah serta pihak-pihak yang layak menerima bantuan ZIS. Visi misi yang ditanamkan dengan membangun LAZNAS WIZ yang amanah, transparan, profesional dan mensejahterahkan umat dengan cara mengumpulkan, mendayagunakan dan mendistribusikan ZIS yang diterima dari *muzakki* kepada *mustahiq* yang sesuai dengan delapan golongan penerima zakat.

Berdasarkan Pemetaan Potensi Zakat (IPPZ) per tahun 2019, potensi zakat di Indonesia sebesar Rp233,8 triliun atau setara dengan 1,72% dari PDB tahun 2018 yang senilai Rp13.588,8 triliun. Tahun 2019, zakat perusahaan memiliki potensi sebesar Rp6,71 triliun. Pada tahun 2020 potensi zakat perusahaan mencapai angka Rp144,5 triliun. Dengan kata lain, total potensi zakat di Indonesia pada tahun 2020 adalah Rp327,6 triliun. Adapun potensi zakat di Kota Makassar menurut Kepala kementerian agama (KEMENAG) RI kota Makassar sebesar Rp 7 triliun di setiap tahunnya berkat kerja sama seluruh elemen masyarakat yang ada di kota Makassar. Berdasarkan data laporan keuangan Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) menghimpun dana sebanyak Rp 12 Miliar per tahunnya.

LAZNAS WIZ sejak tahun 1423 H/ 2002 M telah berpengalaman untuk menyalurkan dana ZIS kaum muslimin untuk pengembangan dakwah Islamiyah maupun pertolongan kepada umat Islam yang berhak menerimanya, yaitu bidang dakwah, bidang informasi dan komunikasi, bidang kesehatan, bidang pendidikan, bidang sosial, bidang pemberdayaan muslimah, bidang pembangunan masjid dan fasilitas umum.

Dunia mengalami suatu kondisi yang tidak pernah terbayangkan sebelumnya yang memberikan dampak pada berbagai sektor seperti sektor kesehatan, pendidikan, sosial, pariwisata, dan ekonomi. Kondisi tersebut yaitu adanya wabah virus yang menggemparkan seluruh dunia yaitu virus corona (*Covid-19*) termasuk di Indonesia. Data satuan Tugas Penangan *Covid-19* pada tanggal 3 Maret 2021 menyatakan bahwa sebanyak 1.414.741 jiwa terkonfirmasi kasus positif *Covid-19* di Indonesia dan ini menunjukkan bahwa virus corona sangat mudah menular oleh sebab itu pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa pemberlakuan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), *social distancing* dan *physical distancing*.

Kondisi pandemi yang semakin meninggi dan diberlakukannya kebijakan PSBB, potensi penerimaan zakat secara nasional masih sangat besar sedangkan realisasinya sangat jauh dari harapan (Hasanah, 2020). Hal tersebut memerlukan suatu inovasi yang sesuai dengan kondisi aktivitas masyarakat saat ini seperti memanfaatkan sejumlah alat pembayaran berbasis digital. Dalam penelitian Hasanah (2020) ditemukan bahwa pada masa Pandemi *Covid-19* ini penerimaan zakat mengalami peningkatan yang tajam pada pembayaran zakat secara online khususnya melalui *e-commerce* dimana hal tersebut sesuai dengan perubahan gaya hidup masyarakat.

Penggunaan pembayaran berbasis digital menjadikan dana yang dihimpun semakin meningkat dalam 3 tahun terakhir namun dana yang dihimpun di wadah inspirasi zakat kota Makassar tidak mencapai target yang telah ditentukan sebanyak 50 miliar dalam pertahunnya sehingga dapat kita sebut mengalami peningkatan namun belum efektif dalam penghimpunannya karena target yang di berikan oleh KEMENAG belum tercapai (Azizah et al., 2021).

Efektivitas merupakan perbandingan antara tingkat pencapaian tujuan dengan rencana yang telah disusun sebelumnya atau perbandingan hasil nyata dengan hasil yang telah direncanakan (Mulyasa, 2004:82). Sedangkan menurut Mardiasmo (2017:134) menyatakan bahwa efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan maka semakin efektif proses kerja suatu organisasi atau lembaga.

LAZNAS WIZ agar dapat efektif dalam menghimpun dana zakat maka perlu meningkatkan pelayanan yang terbaik. Menurut Moenir (2002:47) menyatakan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan karena pelayanan itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik akan memberikan kepuasan kepada para *muzakki* sehingga akan meningkatkan loyalitas *muzakki* dalam membayar zakatnya. Apabila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dapat menjadi efektif. Tetapi bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas akan dipersepsikan tidak efektif.

Pelayanan yang baik yang diberikan oleh organisasi atau lembaga merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada *muzakki* dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap *muzakki* dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan

tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada *muzakki* (Kasmir, 2005:9).

Persaingan yang terjadi diantara lembaga-lembaga amil zakat di Indonesia terus meningkat. Hal ini mendorong setiap lembaga untuk meningkatkan kualitasnya baik dari segi pelayanan, program hingga strategi-strategi yang telah disiapkan. Persaingan yang terjadi diantara lembaga-lembaga amil zakat memberikan dampak positif karena lembaga-lembaga tersebut berorientasi pada aktivitas sosial keagamaan (Triyastuti, Meliza dan Yuliani, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian terkait sejauh mana cara pengumpulan zakat pada Lembaga Amil Zakat Nasional Wahdah Inspirasi Zakat dapat meningkatkan jumlah zakat yang terkumpul. Adapun judul yang akan diteliti adalah **“Efektivitas Layanan Pengumpulan Zakat dalam Meningkatkan Penerimaan Dana Zakat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan rumusan masalah, yaitu : “Bagaimana efektivitas layanan pengumpulan zakat dapat meningkatkan penerimaan dana zakat?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah : “Untuk mengetahui tingkat efektivitas layanan pengumpulan zakat dalam meningkatkan penerimaan dana zakat”.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana layanan pengumpulan zakat yang efektif digunakan untuk meningkatkan penerimaan dana zakat.

1.4.2 Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsi dan masukan terhadap individu dan instansi yang terkait dalam merumuskan kebijakan pembangunan masyarakat, bangsa, negara dan agama.

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai layanan apa saja yang ada dalam Lembaga Amil Zakat dan layanan apa saja yang memberikan kontribusi pada peningkatan zakat.

b. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian dan pengembangan bagi badan pengelolaan zakat terhadap strategis pengelolaan yang berkualitas.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang menjadi landasan peneliti untuk melakukan analisis terhadap permasalahan yang ada dan bahasan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, kehadiran peneliti, tempat dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data yang digunakan dalam memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai gambaran umum Lembaga Amil Zakat Nasional Wahdah Inspirasi Zakat (LAZNAS WIZ) Kota Makassar, Pemaparan data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Efektivitas

Efektivitas adalah hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Sesuatu hal dapat dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi (Mahmudi, 2010: 143)

Menurut Camble J.P (1989: 47) pengukuran efektivitas dapat dilihat dari:

- a. Keberhasilan kegiatan/program dapat dikatakan efektif apabila kegiatan/program tersebut berhasil dilaksanakan dari tahap awal hingga tahap akhir dan dapat menanggulangi hambatan yang ada.
- b. Ketetapan sasaran dikatakan efektif apabila tujuan tepat pada sasaran yang diajukan.
- c. Kepuasan tingkat kegiatan/program merupakan salah satu ukuran dalam menilai tingkat efektivitas yang bersifat kualitatif (berdasarkan pada mutu). Hal tersebut dapat diketahui setelah kegiatan berhasil dilaksanakan dan tepat sasaran maka kegiatan tersebut dikatakan efektif bila pelaksana dan penerima manfaat sama-sama merasakan kepuasan.
- d. Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan keberhasilan melaksanakan kegiatan/program yang sesuai dengan sasaran dan memberikan kepuasan bagi pelaksana dan penerima manfaat.

Dengan adanya pengukuran efektivitas maka efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Rumus perhitungan untuk mengukur efektivitas adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Efektivitas Penerimaan} &= \frac{\text{Realisasi Penerimaan}}{\text{Target Penerimaan}} \times 100\% \\ &= \text{Jumlah} \end{aligned}$$

Dalam perhitungan efektivitas di atas, apabila yang dicapai minimal satu atau 100% maka rasio efektivitas semakin baik yang berarti bahwa semakin efektif penerimaan tersebut. Demikian pula sebaliknya, semakin kecil persentasenya maka menunjukkan penerimaan tersebut tidak efektif.

Dengan adanya rumus efektivitas diatas dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan perbandingan antara tingkat pencapaian yang didapatkan dengan tingkat pencapaian yang diharapkan. Untuk mencapai tingkat efektivitas dalam suatu lembaga atau organisasi maka perlu adanya pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan orang yang melayani. Layanan merupakan cara melayani. Menurut Sugiarto (2020), pelayanan merupakan upaya yang dilakukan secara maksimal oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.

2.2.2 Dasar-dasar Pelayanan

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami oleh petugas pelayanan adalah:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
- d. Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- e. Bergairah dalam melayani muzakki dan menunjukkan kemampuannya
- f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- g. Mampu menyakinkan muzakki serta memberikan kepuasan
- h. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka mintalah bantuan petugas lain
- i. Bila belum dapat melayani , beri tahu kapan harus melayani

2.2.3 Standar Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu Penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya Pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk Pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana pelayanan yang memadai penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Dalam hal ini, *amil* pada lembaga zakat harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas yang dilakukan dalam menghimpun dana zakat dari para *muzakki*.

2.3 Konsep Zakat

2.3.1 Pengertian Zakat

Zakat berasal dari bahasa Arab yakni *zakkaa-yuzakkii-tazkiyatan-zakaatan* yang berarti *thaharah* (mensucikan), *namaa'*(tumbuh atau berkembang), *barakah*(balasan atau karunia Allah yang diberikan kepada hamba-Nya), atau amal soleh sedangkan menurut istilah, zakat merupakan kewajiban untuk mengeluarkan harta tertentu dari sejumlah harta yang dimiliki apabila telah mencapai syarat nishab (batasan yang wajib dizakatkan) kemudian diberikan kepada pihak yang berhak menerimanya dengan persyaratan tertentu. (Hidayatullah, 2018:3)

Hukum menunaikan zakat yaitu wajib *ain* (wajib bagi diri pribadi dan tidak mungkin dibebankan kepada orang lain) untuk seluruh umat muslim. (Bakir, 2021:6). Landasan hukum zakat terdapat dalam Al-Qur'an dan Hadist.

a. Al-Quran.

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ ﴿٤٣﴾

Artinya : “ dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang - orang yang ruku”. [Terjemahan QS. Al-Baqarah : 43]

Kewajiban zakat ini telah dijelaskan dalam Al-Quran diantaranya 27 kali disebutkan dalam ayat bersama salat dan hanya satu kali dalam konteks yang sama dengan salat tetapi tidak dalam satu ayat yaitu pada surah

الَّذِينَ هُمْ فِي صَلَاتِهِمْ خَاشِعُونَ ﴿٢٧﴾ وَالَّذِينَ هُمْ عَنِ اللَّغْوِ مُعْرِضُونَ ﴿٢٨﴾ وَالَّذِينَ هُمْ لِلزَّكَاةِ فَاعِلُونَ ﴿٢٩﴾

Artinya : 2. (yaitu) orang-orang yang khusyu' dalam sembahyangnya,
3. dan orang-orang yang menjauhkan diri dari (perbuatan dan perkataan) yang tiada berguna,
4. dan orang-orang yang menunaikan zakat, [Terjemahan QS. Al-Mu'minin : 2-4]

Sebagian ahli mengatakan bahwa kata zakat terdapat pada 82 tempat di dalam Al-Quran, namun 82 yang dimaksudkan adalah kata-kata lain yang memiliki makna yang sama dengan zakat. Seperti kata infaq dan sedekah. (Qardawi, 2000:39)

b. Hadist

Terdapat banyak hadist yang mewajibkan zakat, salah satu diantaranya yaitu : Dari Abdullah bin Umar *radhiyallahu 'anhuma* dia berkata: Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda: “Islam itu dibangun di atas lima perkara: persaksian (syahadat) bahwa tidak ada sesembahan yang berhak disembah kecuali Allah SWT dan Muhammad

adalah utusan Allah, menegakkan shalat, menunaikan zakat, haji (ke Baitullah) dan puasa di bulan Ramadhan.” (HR. Al-Bukhari dan Muslim)

Zakat merupakan salah satu dari lima rukun islam yang wajib dilaksanakan, dimana zakat ini diambil dari orang-orang kaya dan kemudian disalurkan kepada orang-orang miskin di antara mereka.

c. Ijma

Kewajiban zakat ini telah disepakati seluruh umat Islam bahkan para sahabat sepakat untuk memerangi orang-orang yang menolak untuk membayarkan zakat.

d. Undang- Undang Pengelolaan Zakat

Kewajiban zakat telah disebutkan dalam UU Nomor 23 tahun 2011 pasal 1 ayat 2 yang menyatakan bahwa zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat Islam.

Dalam upaya pelaksanaan zakat, pemerintah membentuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang berfungsi untuk mengelola zakat dan hal tersebut juga diatur dalam UU Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.

2.3.2 Rukun Dan Syarat Zakat

Rukun zakat merupakan unsur-unsur yang terdapat dalam zakat. Unsur-unsur tersebut adalah orang yang berzakat, harta yang dizakatkan dan orang yang menerima zakat.

Syarat-syarat zakat yaitu terpenuhinya segala aspek dari rukun zakat yaitu syarat muzakki dan syarat harta yang akan dizakatkan :

a. Syarat-syarat *Muzakki* (orang yang wajib zakat)

Muzakki adalah orang-orang yang wajib berzakat. Zakat diwajibkan kepada seorang muslim, merdeka, dewasa yang berakal, yang memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dan syarat tertentu.

Muzakki merupakan orang atau badan yang dimiliki oleh muslim yang berkewajiban menunaikan zakat. Secara matematika dunia, apabila mengeluarkan zakat maka hartanya akan berkurang namun jika dilihat dari sudut pandang agama Islam maka harta yang dikeluarkan untuk zakat akan memberikan dampak pada bertambahnya pahala dan harta karena mendapat ridho dari Allah SWT dan berkat doa dari fakir miskin, anak-anak yatim dan para mustahik lainnya yang merasa disantuni dari hasil zakat yang dikeluarkan.

1. Merdeka

Menurut kesepakatan para ulama dan para ulama Maliki bahwa hamba sahaya tidak ada kewajiban zakat terhadap hak miliknya baik harta itu atas namanya sendiri atau atas nama tuannya, karena hak milik hamba sahaya tidak sempurna (naqish).

2. Islam

Zakat tidak diwajibkan atas orang non-muslim, orang kafir, dan orang yang murtad karena zakat adalah ibadah suci. Menurut Abu Haifah, riddah menggugurkan kewajiban zakat karena orang murtad sama dengan orang kafir.

3. Baligh Berakal

Menurut ulama mazhab Hanafi, orang yang wajib zakat adalah orang yang telah baligh dan berakal sehingga harta anak kecil dan orang gila tidak wajib zakat. Menurut pendapat jumhur ulama, baligh berakal bukan merupakan syarat wajib mengeluarkan zakat. Nash

yang memerintah untuk mengeluarkan zakat adalah terhadap orang kaya bersifat umum tidak terkecuali apakah ia anak-anak ataupun orang gila. Karena itu, wajib mengeluarkan zakat anak kecil ataupun orang gila yang berada dibawah perwaliannya.

4. Niat

Zakat merupakan ibadah *mahdhah* yang bertujuan mencapai pahala dan keridhaan Allah, untuk memperoleh kesempurnaannya maka seseorang harus memulainya dengan niat.

5. Bersifat pemilikan

Zakat merupakan pemilikan harta tertentu untuk orang yang berhak menerimanya dengan syarat-syarat tertentu, maka yang diberikan kepada para mustahik zakat harus bersifat pemilikan.

b. Syarat-syarat Harta *Muzakki*

1. Milik sempurna

Harta milik penuh atau milik sempurna, yakni berada dibawah kekuasaan dan dibawah kontrol orang yang zakat tidak tersangkut didalamnya hak orang lain.

2. Cukup *nisab*

Nisab merupakan batas minimal jumlah harta yang wajib dikeluarkan zakatnya berdasarkan syara. Zakat tidak dibebankan kepada orang yang berpenghasilan sedikit yang hanya memenuhi kebutuhan makan atau tidak punya penghasilan.

3. Berlaku satu tahun atau haul (bagi sebagian harta)

Ketentuan haul satu tahun berlaku untuk harta perniagaan, emas dan perak, binatang ternak. Sedangkan untuk harta hasil pertanian (haul) nya adalah waktu panen, begitu juga barang

tambang, dan harta rikaz ketentuannya adalah saat harta itu diperoleh.

4. Harta yang halal

Harta yang haram, baik bendanya maupun cara mendapatkannya, jelas tidak dapat dikenakan kewajiban zakat karena Allah swt tidak akan menerimanya.

5. Lebih dari kebutuhan pokok

Zakat yang diwajibkan terhadap orang yang hartanya sudah melebihi kebutuhan pokok minimal.

6. Berkembang

Berkembang berarti menghasilkan keuntungan, pemasukan atau yang lebih dikenal dengan istilah produktif.

7. Bebas dari hutang

Bebas dari hutang yaitu jumlah harta yang dimiliki cukup *nisab* setelah dikurangi dengan hutang yang dimiliki.

2.3.3 Macam-macam Zakat

Zakat dibagi ke dalam dua jenis, yaitu :

1. Zakat fitrah adalah zakat yang wajib dikeluarkan setiap muslim sebelum memasuki hari raya Idul Fitri atau tepatnya sebelum dilaksanakannya shalat Idul Fitri. Jumlah yang dikeluarkan zakatnya yakni sebanyak 2,5 kilogram atau 3,5 liter makanan pokok masyarakat pada wilayah tersebut.
2. Zakat Mal (Zakat Harta) yakni zakat yang dikeluarkan untuk hasil-hasil perniagaan, pertanian, pertambangan, hasil laut, hasil ternak, harta temuan, emas dan perak serta hasil kerja (profesi) yang telah memenuhi syarat-syarat wajib zakat.

- a. Hewan Ternak yaitu hewan yang terdiri dari hewan besar (unta, sapi, kerbau), hewan kecil (kambing, domba) dan unggas (ayam, itik, burung)

Nisab dan zakat hewan ternak:

- 5 sampai 9 ekor unta, zakatnya 1 ekor unta
 - 10 sampai 14 ekor unta , zakatnya 2 ekor unta
 - 15 sampai 19 ekor unta, zakatnya 3 ekor unta
 - Setiap penambahan 5 ekor, zakatnya ditambah 1 ekor unta
 - 30 sampai 39 ekor sapi/kerbau, zakatnya 1 ekor anak sapi jantan/betina usia 1 tahun
 - 40 sampai 59 ekor sapi/kerbau, zakatnya 2 ekor anak sapi betina usia 2 tahun
 - 60 sampai 69 ekor sapi/kerbau, zakatnya 2 ekor anak sapi jantan
 - 70 sampai 79 ekor sapi/kerbau, zakatnya 2 ekor anak sapi jantan usia 2 tahun ditambah 1 ekor anak sapi jantan berusia 1 tahun dan seterusnya.
 - 40 sampai 120 ekor, zakatnya 1 ekor kambing
 - 121 sampai 200 ekor, zakatnya 2 ekor kambing
 - 201 sampai 399 ekor, zakatnya 3 ekor kambing
 - 400 sampai 499, zakatnya 4 ekor kambing
 - Setiap 100 ekor zakatnya ditambah satu ekor kambing.
- b. Emas dan perak
- Nisab emas dan perak yaitu yaakni 85 gram emas murni atau 595 gram perak dengan besaran zakat yaitu 2,5%
- c. Harta perdagangan

Nisab untuk harta perdagangan yaitu 20 dinar atau senilai dengan 85 gram emas murni dengan besaran zakat 2,5%

d. Hasil pertanian

Nisab untuk hasil pertanian yaitu sebanyak lima wasak atau sekitar 670 kg dengan besaran zakat yang harus dikeluarkan yaitu 10% untuk pertanian yang dialiri oleh hujan dan 5% untuk pertanian yang disiram dengan menggunakan peralatan yang memakai biaya.

e. Harta rikaz

Harta rikaz menurut jumhur ulama yaitu harta terpendam di perut bumi dalam kurun waktu lama dan untuk zakat harta rikaz tidak disyaratkan mencapai haul sedangkan besaran zakat yang harus dikeluarkan yaitu 20% dari total harta yang ditemukan.

f. Zakat profesi

Nisab untuk zakat profesi yaitu setara dengan nisab tanaman yakni 520 kg beras dengan besaran zakat yaitu 2,5% dari total gaji.

2.3.4 Pengertian Amil Zakat

Menurut Yusuf Qardhawi, Amil Zakat adalah mereka yang menjalankan segala kegiatan urusan zakat mulai dari para pengumpul sampai kepada bendahara dan para penjaganya. Mulai dari pencatat sampai kepada penghitung yang mencatat keluar masuk zakat dan membagi kepada para mustahiknya. Allah menyediakan upah bagi mereka dari harta zakat sebagai imbalan dan tidak diambil dari selain harta zakat.

Petugas amil zakat dilakukan oleh penguasa/pemerintah, baik ia melakukannya secara langsung atau dilakukan oleh wakilnya atau oleh orang yang ditunjuk olehnya. Dalam kitab *Fathul Bari*, Syekh Islam Ibnu Hajar

menjelaskan bahwa jika ada orang yang telah memenuhi syarat untuk berzakat namun mereka menolak untuk mengeluarkan zakat, hendaknya zakat diambil dari orang itu secara paksa (Qardhawi, 2000).

a. Syarat-syarat Amil Zakat

Seorang amil zakat ataupun orang yang bekerja di dalam suatu badan amil zakat atau lembaga amil zakat harus memenuhi persyaratan sebagai berikut (Qardhawi, 2000)

1. Muslim

Zakat merupakan kewajiban bagi muslim maka syarat bagi amil zakat adalah beragama Islam. Namun beberapa tugas amil zakat selain dalam hal pengumpulan dan pembagian zakat, ada tugas yang boleh dilakukan oleh orang non Muslim seperti penjaga gudang atau sopir misalnya. Namun lebih utama jika kewajiban Islam hanya ditangani oleh orang Islam juga.

2. *Mukallaf*

Seorang amil zakat atau pun petugas pada badan/lembaga amil zakat, hendaklah mencapai usia dewasa yang sehat akal fikirannya.

3. Jujur

Jujur menjadi syarat bagi amil zakat karen ia diamanati harta kaum muslimin sehingga tidak boleh seorang amil zakat dari orang yang fasik dan tidak dapat dipercaya karena kemungkinan ia akan bebuat zalim kepada para pemilik harta.

4. Memahami hukum-hukum zakat

Seorang amil yang diserahi urusan umum disyaratkan memahami hukum-hukum seputar zakat karena jika ia tidak memahaminya maka ia tidak akan bisa menjalankan tugasnya. Namun jika suatu pekerjaan

yang menyangkut teknis pelaksanaan, hal tersebut tidaklah disyaratkan sepanjang ia dapat menjalankan tugas yang berkaitan dengan teknis pelaksanaan tugas.

5. Memiliki kapabilitas atau mampu melaksanakan tugas

Sanggup dan mampu melaksanakan tugasnya tentunya menjadi syarat selain jujur dan lainnya karena jika berhenti hanya pada sifat jujur namun ia tidak mampu melaksanakan tugasnya maka ia tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

6. Harus *full time* atau siap secara full

Tugas dan tanggung jawab amil zakat dalam mengelola zakat sangat membutuhkan tenaga dan waktu yang full. Hal ini karena urusan pengelolaan zakat bukanlah hal yang sederhana yang bisa diselesaikan dalam waktu yang pendek. Namun, urusan zakat akan terus berlangsung secara kontinu sehingga perlu tenaga SDM yang siap *full time* mengurusinya.

b. Tugas dan Peran Amil Zakat

Para amil zakat sesungguhnya memiliki peran yang penting dalam pengelolaan zakat tak heran jika para ulama mensyaratkan para amil zakat harus memiliki kemampuan dan pemahaman yang baik terkait soal zakat.

Beberapa tugas amil zakat antara lain:

1. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang urgensi zakat, hikmahnya serta hal-hal yang terkait masalah teknis pembayaran zakat. Hal ini dibutuhkan lantaran masih banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme pembayaran zakat secara utuh. Bahkan ironisnya banyak juga diantara masyarakat yang hanya mengetahui satu macam zakat saja yaitu zakat fitrah pada bulan ramadhan.

2. Sensus atau mendata jumlah wajib zakat dan para mustahik di lingkungannya. Data tersebut dilengkapi dengan *database* terkait harta yang dimiliki wajib zakat serta besar harta yang wajib dizakati.
3. Dalam upaya pengumpulan *database*, pihak BAZ maupun LAZ dapat bekerja sama dengan masjid untuk dapat mendata kesejahteraan dan kemiskinan para jama'ahnya.
4. Mengumpulkan zakat dengan menagih para wajib zakat sebagaimana dilakukan oleh penagih pajak pada zaman sekarang.
5. Membagikan dan mendistribusikan zakat kepada para mustahik.

c. Etika dan Sikap Amil Zakat

Seorang amil zakat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diamanatkan kepadanya harus menjaga etika dan sikap ketika berhadapan dengan muzakki maupun mustahik. Diantara sikap dan etika harus dijaga oleh seorang amil antara lain:

1. Sopan santun dan halus dalam bertutur kata

Di zaman dahulu, Rasulullah SAW senantiasa memberi nasehat kepada para sahabat yang ditugaskan beliau sebagai penagih dan pemungut zakat agar mereka berlaku sopan santun. Beliau juga meminta mereka agar selalu menjaga tutur kata yang baik dan halus sehingga tidak menyakiti hati para muzakki maupun mustahik.

2. *Capable* dalam menghitung zakat

Rasulullah SAW telah mencontohkan untuk memungut zakat buah-buahan, beliau mengutus para sahabat yang ahli dalam menaksir buah-buahan. Penaksiran ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya kecurangan dari pemilik harta. Selain itu, penaksiran ini juga dimaksudkan untuk mencatat hak fakir miskin yang sesuai.

3. Mendoakan muzakki

Mendoakan muzakki telah dijelaskan dalam ayat Al-Quran yang terdapat dalam surah At-Taubah: 103

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ

سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

103. ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.

4. Tidak menggelapkan harta zakat

Amil zakat tidak diperbolehkan menggelapkan sedikit pun harta zakat walau hanya sepotong jarum yang kecil.

5. Tidak menerima imbalan/hadiah yang terkait dengan tugasnya.

Sebagaimana ia melarang amil zakat untuk menggelapkan harta zakat, Yusuf Qardhawi juga melarang para amil zakat untuk menerima pemberian karena hal tersebut merupakan suap meskipun diberikan dengan kedok hadiah. Ia hanya diperkenankan mengambil upahnya dari Negara. Tidak halal baginya mendapatkan penghasilan tambahan dari orang-orang yang wajib zakat sebab ia berarti memakan harta orang dengan cara bathil. Hal itu akan membantu orang-orang kaya berlaku semena-mena dalam perhitungan harta orang-orang miskin dan para mustahik.

2.3.5 Golongan Penerima zakat

Ada delapan kelompok yang berhak menerima zakat sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. At-Taubah ayat 60 :

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبِهِمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾

Artinya : *Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, Para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana. [Terjemahan QS. At-Taubah (9): 60]*

Berdasarkan ayat diatas, 8 *asnaf* atau golongan yang berhak menerima zakat, yaitu :

1. Fakir adalah orang-orang yang tidak mempunyai harta dan tenaga untuk memenuhi kebutuhan pokok hidupnya.
2. Miskin adalah orang-orang yang bekerja tetapi tidak mampu mencukupi kebutuhan dasar hidupnya, walau sudah bekerja namun tidak ada perubahan dalam kehidupannya dan bahkan dalam keadaan serba kekurangan dan menderita.
3. Amil adalah orang yang bertugas mengumpulkan dan mengelola zakat.
4. Muallaf adalah orang-orang yang baru memeluk agama Islam dan membutuhkan bantuan sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keadaan yang baru.
5. Hamba sahaya adalah orang-orang yang statusnya sebagai budak belian dan ingin memerdekakan dirinya.

6. *Gharimin* adalah orang-orang yang memiliki banyak utang karena terdesak oleh kebutuhan-kebutuhan yang halal dan tidak sanggup membayarnya.
7. *Fisabilillah* adalah orang-orang yang berjuang di jalan Allah
8. *Ibnu sabil* yaitu orang-orang yang bepergian jauh untuk kepentingan ibadah dan kehabisan bekal (Muftisany, 2021:7)

2.3.6 Perkembangan Zakat Online

Perkembangan digital yang sangat pesat membuat sistem informasi dan transaksi pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dan praktis. Dalam kondisi dunia yang sedang dilanda pandemi dan persaingan bisnis yang semakin ketat memerlukan informasi yang cepat, tepat dan dapat dipercaya untuk dapat terus berkembang dan meningkatkan kinerjanya. Kondisi saat ini sangat berbeda jauh dari sebelumnya dimana organisasi bisa berjalan baik manual maupun dengan komputer namun saat ini, organisasi baru bisa berjalan jika mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada.

Pembayaran zakat pada awalnya dilakukan dengan cara datang langsung ke Badan Amil Zakat atau Lembaga Amil Zakat namun seiring perkembangan teknologi, pengumpulan zakat kini telah berubah dari pembayaran secara konvensional menjadi pembayaran secara online sehingga pembayaran zakat dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Kemudahan yang diberikan dengan membayar zakat secara online diharapkan menambah minat masyarakat untuk membayar zakat. Dengan zakat secara online, *Muzakki* hanya perlu mengakses situs *website* Lembaga Amil Zakat lalu pilih transaksi dan lakukan pembayaran melalui transfer. Situs zakat dengan sistem online beberapa diantaranya juga melayani perhitungan zakat

atau kalkulator zakat, sehingga *muzakki* yang belum mengetahui jumlah zakat yang harus dibayarkan bisa memilih cara tersebut.

2.3.7 Layanan Pembayaran Zakat

1. Layanan Langsung

Layanan langsung merupakan metode pengumpulan zakat yang diterapkan lembaga amil zakat dengan cara menunaikan zakat, infak dan sedekah secara langsung dengan menemui amil zakat atau ditemui oleh amil zakat. Beberapa Layanan Langsung yaitu:

- a. Datang langsung ke kantor
- b. Layanan jemput zakat
- c. Kasir Retailer

2. Layanan Perbankan

Layanan perbankan merupakan sistem yang diberikan oleh lembaga amil zakat dengan cara bekerjasama dengan mitra perbankan dalam menyediakan berbagai fasilitas pembayaran zakat, infak dan sedekah. Beberapa layanan perbankan yaitu:

- a. Transfer rekening
- b. ATM
- c. MobileBanking/SMS Banking
- d. Teller Bank
- e. Auto Debet Rekening
- f. Zakat Payroll System

3. Layanan Digital

- a. Melalui Website

Saat ini pembayaran zakat, infak dan sedekah dapat dilakukan melalui halaman website lembaga amil zakat.

b. Commercial Platform

Layanan transaksi online saat ini yang digunakan masyarakat yaitu dengan bekerjasama melalui E-Commerce atau layanan aplikasi online lainnya.

c. Non-Commercial Platform

Lembaga zakat saat ini pun bekerjasama dengan situs galang dana online (crowdfunding) yang kini banyak bermunculan di Indonesia.

d. Social Media Platform

Selain sebagai sarana interaksi sosialisasi dan edukasi seputar zakat, infak dan sedekah, media sosial juga menjadi sarana edukasi dan informasi layanan zakat, infak dan sedekah lembaga zakat kepada donator.

e. Innovative Platform

Inovasi digital yang terus berkembang membuat lembaga zakat memberikan layanan kemudahan pembayaran zakat, infak dan sedekah. Inovasi yang dilahirkan baik dari internal maupun eksternal dengan memanfaatkan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pembayaran digital serta pemanfaatan Chrome Extension untuk donasi

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan ini, tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dimana penelitian terdahulu dapat memperkaya teori

dalam kajian penelitian ini dan juga untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti.

Penelitian Rahman, D (2018) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Zakat Dalam Meningkatkan Jumlah Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Al-Azhar Fatmawati Jakarta Selatan”. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu tercapainya pelayanan yang baik dari semua pelayanan yang diberikan kepada muzakki mengangkat kepercayaan muzakki berzakat melalui Laznas Al-Azhar sehingga sangat efektif meningkatkan jumlah muzakki yang dapat dilihat pada tahun 2015 jumlah *muzakki sebesar 5.754* meningkat menjajdi 15.996 pada tahun 2016 dan meningkat lagi di tahun 2017 yaitu 21.509 *muzakki*. Kemudian melihat hasil penerimaan donasi dari laporan keuangan 2015 dan 2016 memberikan dampak kenaikan penerimaan hingga 11,7% dengan dorongan dikukuhkannya lembaga Al-Azhar peduli umat sebagai Laznas Al-Azhar.

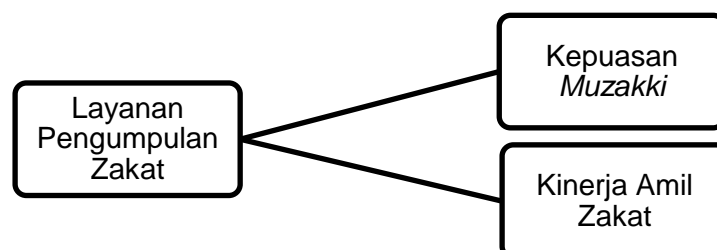
Penelitian Jamaluddin, N dan Aminah, S (2021) dengan judul “Efektivitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang”. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini adalah penghimpunan dana zakat di BAZNAS Kota Tangerang sudah dapat dikatakan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari terpenuhinya indikator Efektivitas yaitu pencapaian tujuan, dapat dilihat dari hasil perhitungan dan pengukuran rasio. Dengan hasil 8.94% dan rumus 20 rasio penghimpunan pada tahun 2019 dengan hasil 1,73% dan jika Range kurang dari 2% maka dapat dikatakan efektif.

Penelitian Triyastuti, T., Meliza, D., dan Yuliani, M (2020) dengan judul “Analisis Pelayanan Pengumpulan Zakat pada Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Kuantan Singingi”. Hasil penelitian ini

menyatakan bahwa pelayanan pengumpulan zakat di Baznas Kabupaten Kuantan Singingi cukup baik dengan adanya metode penyerhan zakat secara langsung, layanan jemput zakat maupun melalui penyetoran/transfer ke rekening bank. Pelayanan pengumpulan zakat tersebut telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan prinsip pelayanan dalam islam. Dari ketiga metode pengumpulan zakat tersebut, muzakki lebih memilih menyerahkan zakatnya melalui penyetoran/transfer ke rekening bank, selain memudahkan muzakki untuk melakukan kegiatan yang lain, muzakki juga bisa membayarkan pada waktu yang diinginkan. Meskipun begitu, kesadaran masyarakat di Kabupaten Kuantan Singingi masih rendah dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang adanya pelayanan yang diberikan Baznas kepada masyarakat berupa kemudahan dalam pengumpulan zakat seperti penerimaan zakat secara langsung, layanan jemput zakat dan penyetoran/transfer ke rekening bank.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan sebagai pedoman dan landasan berpikir dalam melaksanakan penelitian. Untuk memecahkan masalah penelitian secara ilmiah, maka kerangka pikir ini perlu dikembangkan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan. Adapun kerangka pikir yang digunakan pada penelitian ini yaitu:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran