

BAB V

PEMBAHASAN

A. Mekanisme Penghimpunan Dana Zakat, Infak dan Sedekah Melalui Layanan Jemput Bola di Lembaga Amil Zakat, Infak dan Sedekah NU MWC Jombang

Dalam sebuah lembaga zakat terdapat tiga kegiatan utama, yakni penghimpunan, pengelolaan dan pendayagunaan. Sebelum sebuah lembaga mengelola dan mendayagunakan hasil zakat, infak maupun sedekah, tentu saja dana tersebut harus dihimpun terlebih dahulu dari masyarakat. penghimpunan dana merupakan suatu kegiatan dalam rangka penggalangan dana maupun daya lainnya dari masyarakat yang akan digunakan untuk membiayai program dan kegiatan operasional lembaga sehingga mencapai tujuan. April Purwanto mendefinisikan Penghimpunan dapat diartikan sebagai kegiatan menghimpun dana dan sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan ataupun pemerintah) yang akan digunakan untuk membiayai program kegiatan operasional lembaga yang ada pada akhirnya adalah untuk mencapai misi dan tujuan dari lembaga tersebut.⁹⁴ Penghimpunan dana merupakan kegiatan penting dalam sebuah pengelolaan zakat, infak maupun sedekah, karena sebuah organisasi pengelolaan zakat, infak dan sedekah dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan dana. Banyak cara penghimpunan dana (*fundraising*)

⁹⁴ April Purwanto, *Manajemen Fundraising Bagi Organisasi Zakat*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hal.3.

dilakukan untuk mencapai target dan untuk menarik simpati masyarakat sehingga dana dapat terkumpul dan kegiatan program berjalan dengan baik.

Dalam lembaga zakat tentunya mempunyai banyak cara dalam melakukan penghimpunan agar dapat menarik perhatian dari donatur untuk menyisihkan sebagian hartanya untuk berzakat, infak maupun sedekah. Dalam melaksanakan kegiatan penghimpunan, banyak metode dan teknik yang dapat dilakukan. Metode merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi dalam rangka menghimpun dana dari masyarakat. Dalam rangka menghimpun dana dari donatur LAZISNU menerapkan penghimpunan dengan cara langsung maupun tidak langsung. Adapun penghimpunan secara langsung diantaranya melalui layanan membayar di kantor LAZISNU MWC Jombang, layanan jemput zakat, sosialisasi melalui pengajian sedangkan penghimpunan tidak langsung diantaranya sosialisasi melalui web dan media sosial (facebook dan instagram), penyebaran brosur melalui sekolah-sekolah, dan transfer.

Hasil penelitian tersebut sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Atik Abidah⁹⁵ yang membahas tentang penghimpunan dana zakat, infak dan sedekah dengan mengumpulkan dana dengan jemput zakat ke rumah-rumah *muzakki*, melalui sekolah-sekolah serta melakukan sosialisasi tentang zakat melalui penyebaran brosur atau majalah. LAZISNU Kecamatan Jombang memiliki keunikan dalam menghimpun dana yakni dengan penjemputan zakat

⁹⁵ Atik Abidah, *Analisa Strategi Fundraising Terhadap Peningkatan Pengelolaan ZIS pada Lembaga Amil Zakat Kabupaten Ponorogo*, Jurnal Penelitian Ilmiah, Kodifikasia, Volume 10 N0.1 Tahun 2016

atau layanan jemput bola ke rumah-rumah donatur. Zakat dari segi istilah fikih berarti sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah diserahkan kepada orang-orang yang berhak di samping mengeluarkan jumlah tertentu itu sendiri.⁹⁶ Infak berasal dari kata anfaqa yang berarti mengeluarkan harta untuk kepentingan sesuatu.⁹⁷ shadaqah adalah pemberian dari seorang Muslim secara sukarela tanpa dibatasi waktu dan jumlah (haul dan nishab) sebagai kebaikan dengan mengharap rida Allah.⁹⁸ Menurut UU No. 39 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, Muzakki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang Muslim yang berkewajiban menunaikan zakat. Dalam melakukan penghimpunan *muzakki* merupakan orang yang berpengaruh dalam kontribusi sebuah lembaga zakat. Berikut ini cara Penghimpunan zakat, infak maupun sedekah yang dilakukan oleh LAZISNU Kecamatan Jombang diantaranya:

1. Layanan Jemput Bola. Layanan Jemput Bola merupakan layanan yang memudahkan untuk menyalurkan donasi dengan melakukan penjemputan donasi.⁹⁹ Kegiatan jemput bola merupakan salah satu kunci dalam kegiatan penghimpunan zakat. Berikut merupakan pelaksanaan dalam penghimpunan melalui jemput bola di LAZISNU Kecamatan Jombang:
 - a. Melakukan sosialisasi kepada sasaran atau masyarakat agar kewajiban zakat dapat ditunaikan atas dasar kesadaran

⁹⁶ Yusuf Qarqawi, *Hukum Zakat.....*, hal. 35.

⁹⁷ Gustian Dhuanda, *Pelaporan Zakat Pengurang Pajak Penghasilan*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada,2006), hal.11 dalam <https://books.google.co.id/books?id> diakses tanggal 9 April 20019

⁹⁸ M.Irfan el-Firdausy, *Dahsyatnya sedekah Meraih Berkah Dari Sedekah*, (Yogyakarta: Cemerlang Publishing, 2009), hal. 14

⁹⁹ <https://zakat.or.id/layanan-zakat>, di akses tanggal 27 Maret 2019

- b. Menjelaskan layanan jemput bola kepada masyarakat dengan penjelasan lisan. Hal ini dalam rangka mewujudkan tujuan penghimpunan agar memudahkan *muzaki* dalam melakukan pembayaran zakat, infak maupun sedekah.
- c. Para petugas penghimpun dana zakat mendatangi tempat atau rumah donatur bisa juga dijemput ke kantor atau tempat *muzakki* bekerja sehari-hari sesuai kesepakatan kedua belah pihak diawal.
- d. Petugas mendatangi tempat atau rumah *muzakki* dengan membawa buku tabungan *muzakki*, buku tersebut sebagai bukti pembayaran setiap bulanya. Apabila *muzakki* pada bulan depan belum memenuhi tanggungannya maka diingatkan dengan buku tabungan.
- e. Setelah melakukan penjemputan ke tempat atau rumah-rumah donatur petugas penghimpunan kembali lagi keliling sesuai target dan setelah itu kembali ke kantor.
- f. Setelah kembali kekantor petugas memberikan dananya kepada bendahara dan merekapnya.
- g. Penjemputan dana zakat dilakukan secara rutin setiap awal bulan atau akhir bulan. Apabila *muzakki* diawal bulan belum membayar maka petugas melakukan penjemputan dana zakat diakhir bulan. Petugas tidak melakukan janji lebih dahulu dengan *muzakki*.
- h. Adapun donatur yang dijemput yakni donatur tetap dari LAZISNU kecamatan Jombang baik donatur zakat maupun infak.

Adapun Wilayah LAZISNU MWC Jombang terdiri dari beberapa ranting di setiap desanya. Jumlah ranting di LAZISNU MWC Jombang ada 20 ranting yaitu:

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Sengon | 11. Plosogeneng |
| 2. Banjardowo | 12. Pulolor |
| 3. Candimulyo | 13. Sambongdukuh |
| 4. Dapurkejambon | 14. Sumberjo |
| 5. Denanyar | 15. Tambakrejo |
| 6. Jabon | 16. Tunggorono |
| 7. Jombang | 17. Jelakombo |
| 8. Kepatihan | 18. Jombatan |
| 9. Mojongapit | 19. Kaliwungu |
| 10. Plandi | 20. Kepanjen |

Adapun masing-masing ranting memiliki Unit Pengumpul Zakat, Infak dan Sedekah (UPZIS) di setiap desanya yang nantinya akan membantu kegiatan operasional LAZISNU Kecamatan Jombang. Penghimpunan jemput bola merupakan cara yang dilakukan LAZISNU kecamatan Jombang dalam menarik simpati donatur, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang zakat, infak dan sedekah untuk didistribusikan kepada yang berhak menerimanya.

2. Layanan membayar zakat, infak dan sedekah di kantor LAZISNU MWC Jombang, bagi para *muzakki* yang akan menyalurkan zakat, infak atau sedekahnya secara langsung bisa mendatangi kantor LAZISNU MWC

Jombang Jl. Kusuma Bangsa No. 60 Tawangsari Sengon Jombang,
kantor buka setiap hari senin-jum'at dari jam 08.00-14.00 WIB.

3. Pembayaran zakat melalui transfer. Bagi *muzakki* yang akan menyalurkan dananya bisa juga melalui transfer atau menghubungi Call center 082333983377-081615841673 untuk transfer melalui bank syariah no. Rek 07000989000 an LAZISNU MWC Jombang.
4. Sosialisasi melalui Pengajian

Sosialisasi melalui pengajian biasanya diadakan oleh LAZISNU setiap satu minggu sekali. Dengan mengajak seluruh warga tidak hanya masyarakat NU tetapi juga masyarakat umum. Sosialisasi ini sebagai salah satu cara untuk menyadarkan masyarakat akan pentingnya berzaat, infak dan sedekah. Kegiatan ini dibarengi dengan menjalankan program dari LAZISNU berupa santunan bagi kaum dhuafa. Selain itu mengajak para *muzakki* dari LAZISNU untuk mengikuti kegiatan pentasyarufan.

5. Sosialisasi kepada masyarakat umum

Kegiatan sosialisasi jemput bola merupakan kegiatan penghimpunan yang di lakukan LAZISNU dalam upaya menambah kedekatan lembaga dengan *muzakki* atau donatur. Semakin sering melakukan jemput bola dengan mendatangi rumah-rumah maka akan semakin saling kenal. Dengan adanya kedekatan maka petugas penghimpunan melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan cara bersosialisasi dari mulut ke mulut. Sasaran sosialisasi adalah masyarakat umum.

6. Sosialisasi melalui brosur

Sosialisasi melalui brosur dengan cara menyebarkan ke sekolah sekolah ataupun ke pondok-pondok. Dengan memberikan selebaran brosur yang berisikan program-program dari LAZISNU dan cara pembayaran zakat, infak dan sedekah melalui transfer bank, datang langsung ke kantor dan penjemputan zakat.

7. Sosialisasi melalui Online

Sosialisasi melalui online dengan cara melalui whatsapp, instagram dan facebook. Facebook dan instagram LAZISNU Kecamatan Jombang menampilkan kegiatan atau program-program yang dijalankan namun dalam postingan tersebut tidak disertakan informasi tentang layanan jemput zakat. Namun diberikan paparan tentang berzakat, infak dan sedekah. Sedangkan melalui whatsapp sosialisasi ini lebih menekankan pada kedekatan lembaga dengan *muzakki* dimana setiap *muzakki* akan diberikan siraman rohani melalui whatsapp seperti mengshare video Islami, mengshare kegiatan yang bermanfaat.

Sebagaimana hasil wawancara dengan staff Penghimpunan bahwa : *muzakki* lebih senang membayarkan zakatnya melalui layanan jemput bola. Dengan diambil zakat, infak dan sedekah *muzakki* akan lebih percaya kepada lembaga, selain itu dalam upaya peningkatan zakat, infak maupun sedekah dengan cara penjemputan maka secara tidak langsung *muzakki* akan merasakan kedekatan emosionalnya dengan amil selain itu

juga akan tetap terjaga silaturahminya.¹⁰⁰ Layanan jemput bola ini sebagai penunjang kegiatan berzakat yang mudah dan efektif. Layanan jemput bola ini digunakan untuk memudahkan para donatur yang akan membayar zakat tanpa harus datang ke kantor ataupun bank.

B. Efektivitas Penghimpunan Dana Zakat, Infak dan Sedekah Melalui Layanan Jemput Bola di Lembaga Amil Zakat, Infak dan Sedekah NU MWC Jombang

Menurut Peter Drucker mendefinisikan efektif adalah melakukan hal yang benar.¹⁰¹ Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwasanya efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dicapai semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga efektif juga dapat dikatakan sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang akan di capai. Penghimpunan melalui jemput bola merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh LAZISNU Kecamatan Jombang dalam menarik donatur untuk menyalurkan dananya ke lembaga. Layanan jemput bola menjadi alternatif yang memudahkan *muzakki* membayar zakat, infak ataupun sedekah. Hasil Penelitian tersebut mempunyai kesamaan dengan penelitian terdahulu oleh peneliti Nelly Erliana dan Sri

¹⁰⁰ Wawancara dengan staf Penghimpunan LAZISNU Kecamatan Jombang, Basuki Miftachuddin, 2 Juni 2019, 10.02 WIB

¹⁰¹ Cristian F. Guswi. *How to Operate Your store efectively yet efficiently*. (Jakarta:Gramedia. 2007).hal.2

Abidah¹⁰² dalam jurnal yang membahas persepsi layanan jemput zakat terhadap kepuasan donatur karena layanan jemput bola merupakan cara untuk menyalurkan dana zakat, infak maupun sedekah dengan mudah tanpa mengeluarkan biaya. Dana zakat yang telah terkumpul merupakan dana amanah yang diperuntukkan kepada yang berhak menerimanya. Peran dan fungsi amil sangat menentukan dalam keberhasilan pengelolaan zakat terutama dalam hal penghimpunan dana zakat apabila amil melakukan kesalahan dalam kerjanya seperti tidak amanah, tidak transparan sehingga dapat mengurangi kepercayaan *muzakki*.

Dalam menentukan efektivitas penghimpunan zakat melalui layanan jemput bola di LAZISNU kecamatan Jombang, peneliti menganalisisnya berdasarkan kriteria Ricard M. Strees yang dikutip oleh Hessel Nogi S. Tangkilisan:¹⁰³

Pertama, produktivitas dapat diartikan sebagai ukuran sampai sejauh mana target yang ditetapkan oleh organisasi dapat direalisasikan dengan baik. Kualitas dan juga Pencapaian yang didapatkan saat penghimpunan jemput bola terhitung besar sebagaimana hasil wawancara dengan Manajer Penghimpunan dimana dana yang didapatkan melalui penjemputan dana zakat, infak dan sedekah dengan cara dor to dor lebih banyak dibandingkan dengan pembayaran melalui transfer ataupun online. Pencapaian yang didapatkan saat penghimpunan dana melalui layanan jemput bola terhitung 90 % *muzakki* lebih suka dijemput daripada harus

¹⁰² Nelly Erlina dan Sri Abidah, *Pengaruh persepsi layanan jemput zakay terhadap kepuasan muzakki di Yatim Mandiri*, 2018, Jurnal Vol 1 Nomor 2, hal 11

¹⁰³ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), hal. 144

membayar ke kantor maupun transfer. Donatur yang lebih suka dijemput mencapai 70% sedangkan melalui online 30%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas serta pencapaian dengan penghimpunan jemput bola menjadi strategi yang dapat meningkatkan kemajuan lembaga. Kegiatan jemput bola sudah dilakukan oleh LAZISNU Kecamatan Jombang sejak tahun 2018.

LAZISNU Kecamatan Jombang sebagai lembaga pengelola zakat juga transparan dari sistem laporan penghimpunan hingga pendistribusian dana zakat, infak dan sedekah. Dengan adanya laporan tersebut maka *muzakki* akan menambah kepercayaan dan kepuasan terhadap lembaga. Upaya yang dilakukan LAZISNU Kecamatan Jombang dalam menjaga hubungan kedekatan emosional dengan *muzakki* yakni dengan mengajak para *muzakki* untuk mengikuti kegiatan pentasyarufan yang dilakukan LAZISNU secara tidak langsung memberikan dampak yang baik terhadap kepercayaan *muzakki*.

Kedua, Kemampuan adaptasi, dalam melakukan penjemputan dana zakat, infak dan sedekah LAZISNU Kecamatan Jombang menerapkan beberapa sosialisasi. Adapun sosialisasi yang diterapkan di LAZISNU Kecamatan Jombang diantaranya *pertama* pemberian brosur, telemarketing dengan sistem online (wattsup, facebook atau instagram), melalui pengajian seminggu sekali kepada masyarakat. Menjaga loyalitas *muzakki* sangat diperlukan bagi sebuah lembaga zakat. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ketua LAZISNU Kecamatan Jombang, dizaman yang serba mudah ini penjemputan bola merupakan hal yang sangat efektif dalam memudahkan masyarakat dalam berzakat, infak maupun sedekah apalagi masyarakat yang

inginnya langsung ada dihadapannya. Dalam hal ini LAZISNU Kecamatan Jombang belum maksimal dalam menggali dana melalui online dan lebih menekankan melalui penjemputan dari satu rumah ke rumah lainnya. Diantara manfaat yang didapatkan saat melakukan penghimpunan akan menambah tali silaturahmi antara amil dengan *muzakki*, menambah kedekatan emosional. Setiap selesai menjalankan program pastinya tidak lepas dari evaluasi maupun monitoring yang dilakukan lembaga. Dengan adanya evaluasi dan monitoring maka lembaga akan mengalami kemajuan dan menambah semangat kerja.

Ketiga, Kepuasan Kerja, Sebagai lembaga nirlaba yang mengandalkan kepercayaan dari masyarakat maka LAZISNU sangat berhati-hati dalam mengelola maupun menghimpun dana dari masyarakat. meskipun banyak kekurangan baik dari staff maupun sarana yang dimiliki, para petugas penghimpunan zakat tetap berusaha semaksimal mungkin untuk menjalankan tugasnya dengan baik, tidak terkecuali dalam melayani jemput bola. Sebagaimana hasil wawancara dengan *muzakki* (Imam Mawardi): penghimpunan jemput bola merupakan sarana untuk menambah kedekatan *muzakki* dengan amil. Dengan dilakukan penjemputan *muzakki* merasakan kepuasan tersendiri. Penghimpunan dana melalui layanan jemput bola memiliki banyak manfaat bagi *muzakki* untuk memudahkan membayar zakat, infak maupun sedekah. Manfaat yang dirasakan *muzakki* yakni menambah kedekatan *muzakki* dengan amil (petugas zakat), menjaga silaturahmi, menghemat biaya dan waktu serta adanya buku tabungan *muzakki* yang dapat memenuhi tanggungan dalam membayar zakat, infak maupun sedekah.

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap hasil kinerja suatu produk/jasa dan harapan-harapannya.¹⁰⁴ Sebagaimana hasil wawancara dengan *muzakki* (Supani): LAZISNU MWC Jombang yang didasari dari organisasi NU telah membuat suatu lembaga yang dapat di percaya oleh masyarakat. Dengan adanya petugas menjemput bola *muzakki* merasakan kepuasan dan meringankan dalam membayar zakat. Penghimpunan dengan jemput bola harus dipertahankan oleh LAZISNU MWC Jombang agar semakin banyak *muzakki* atau orang yang membayar zakat. Hal ini merupakan salah satu alternatif dalam menghimpun dana sebab manfaat yang dirasakan *muzakki*, mereka tidak perlu mengeluarkan tenaga dan waktu untuk membayarnya karena sudah bertemu langsung dengan petugasnya. Menurut Ratnasari dan Aksa pengukuran kepuasan konsumen dapat diukur dengan indikator:¹⁰⁵

1. Biaya, *muzakki* tidak perlu mengeluarkan banyak biaya untuk datang ke kantor ataupun harus antri ke bank untuk menyalurkan dananya karena sudah ada petugas yang menjemput zakat, infak atau sedekahnya. Dengan dijemput maka *muzakki* akan merasa puas tanpa harus mengeluarkan tenaga untuk menyalurkan zakat, infak maupun sedekahnya.
2. Waktu, *muzakki* dalam menyalurkan dana zakat, infak maupun sedekah tidak perlu lagi mengeluarkan waktu untuk datang ke lembaga zakat. Dengan adanya jemput bola sangat memudahkan *muzakki* dalam

¹⁰⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:PT Indeks, 2004), hal. 42

¹⁰⁵ Ratnasari, T.R. Aksa, *Teori dan kasus manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor:Ghalia Indonesia,2011), hal 11

membayar zakat. Petugas sudah menjemput zakatnya ke rumah-rumah donatur tanpa dan berhadapan langsung dengan *Muzakki*.

3. Kualitas Pelayanan, Petugas amil dalam melakukan penghimpunan zakat selalu bersikap ramah dan sopan sehingga *Muzakki* merasa puas dan percaya terhadap lembaga.
4. Buku Tabungan, Selain itu adanya buku tabungan *muzakki* di LAZISNU Kecamatan Jombang juga sangat berpengaruh *muzakki* dalam melakukan pembayaran zakat, infak maupun sedekah serta untuk memenuhi tanggungan pembayaran setiap bulannya sehingga *muzakki* akan lebih percaya kepada lembaga. Definisi Trust menurut Moorman kepercayaan adalah sebagai keinginan untuk menyerahkan sesuatu kepada partner yang bisa dipercaya.¹⁰⁶ Pada dasarnya kepercayaan adalah suatu pihak untuk mengandalkan pihak lain, yaitu pihak yang mendapat kepercayaan.

Keempat. Pencarian Sumber Daya. Sumber daya terdiri dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana maupun pembiayaan yang sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam menjalankan tugasnya atau beroperasi dengan baik dalam mencapai tujuan.¹⁰⁷ LAZISNU Kecamatan Jombang dalam segi jumlah staff yang dipekerjakan memang masih sangat kurang. Dalam menghimpun belum terorganisir dengan baik serta masing-masing pengurus mempunyai kesibukan lain. Akan tetapi para staff ini menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Dengan permasalahan yang

¹⁰⁶ Moorman, et al. *Factors Affecting Trust in Market Research Relationship*. *Jurnal Marketing Research*. Vol. 57. Diakses pada 24 September 2018.

¹⁰⁷ Hessel Nogi S Tangkilisan, *Manajemen Publik*....., hal 164

terjadi tidak menyurutkan semangat LAZISNU Kecamatan Jombang untuk mempunyai tenaga yang profesional ditengah keterbatasan yang dimiliki.

C. Kendala dalam Penghimpunan Dana Zakat, Infak dan Sedekah Melalui Layanan Jemput Bola di Lembaga Amil Zakat, Infak dan Sedekah NU MWC Jombang

Sebagai lembaga nirlaba LAZNAS merupakan lembaga zakat milik swasta yang bertugas untuk mengelola, menghimpun serta mendistribusikan. Salah satu upaya agar program yang telah direncanakan dapat berjalan dengan baik yakni dengan melakukan penghimpunan (*fundraising*). Dalam jemput bola terjadi kontak antar pribadi secara eksklusif, seseorang melakukan presentasi kepada orang atau sekelompok pembeli potensial lainnya. Audiens dapat berupa pelanggan, pelanggan organisasional atau perantara pemasaran.¹⁰⁸ Penerapan penghimpunan jemput bola di LAZISNU Kecamatan Jombang mempermudah *muzakki* dalam melakukan pembayaran zakat, infak maupun sedekah dan mempunyai nilai lebih bagi *Muzakki* yang hendak melakukan pembayaran secara langsung. Sejauh ini LAZISNU Kecamatan Jombang melakukan penghimpunan dengan terjun secara langsung ke rumah *muzakki* pastinya tidaklah mudah dan mendapatkan kendala. Berikut adalah kendala-kendala yang menyebabkan yang terjadi saat penghimpunan jemput bola di LAZISNU Kecamatan Jombang.

a. Kendala Internal

¹⁰⁸ Henry Simamora, *Manajemen Pemasaran Internasional* Jilid ii, (Salemba Empat: 2000), hal. 758.

1. Lembaga Amil Zakat, Infak dan Sedekah Kecamatan Jombang dalam melaksanakan penjemputan bola kurang intens dan tidak terstrukturanya jadwal penjemputan atau tidak terjadwal dengan baik.
2. Kurangnya program sosialisasi tentang zakat, infak dan sedekah. Di dalam lembaga zakat tentunya pengurus memiliki peranan penting dalam menjalankan kegiatan serta tujuan organisasi. LAZISNU Kecamatan Jombang sudah melakukan beberapa perencanaan namun kendala dari internal sehingga perencanaan tersebut belum terealisasi dengan baik dikarenakan kesibukan masing-masing pengurus sehingga tidak terorganisir dengan baik. Namun dalam hal ini LAZISNU harus lebih menekankan lagi sosialisasi tentang zakat, infak dan sedekah agar semakin banyak yang mau membayar zakat, infak dan sedekah.
3. Kurangnya kerjasama antar pengurus. Hal ini dikarenakan kesibukan masing-masing pengurus sehingga dalam melakukan penghimpunan tidak sepenuhnya maksimal.
4. Manajemen waktu, petugas dalam melakukan penghimpunan dalam satu bulan melaksanakan penghimpunan sebanyak dua kali dikarenakan petugas tidak melakukan janji lebih dahulu kepada *muzakki*. Oleh karena itu sangat menguras tenaga, waktu dan juga biaya.
5. Kurangnya sumber daya manusia (amil). Dalam mengelola dana zakat, infak dan sedekah dalam sebuah lembaga zakat tentu

dibutuhkan *amil* yang banyak dan berkompeten di bidangnya masing-masing sehingga program-program nya dapat berjalan dengan baik. Karena kurangnya sumber daya manusia (*amil*) sehingga terjadi kesulitan saat membagi waktu untuk mengambil zakat dari rumah donatur satu ke rumah donatur lain selain itu juga keterbatasan tenaga untuk mengambil zakat, infak maupun sedekah.

b. Kendala Eksternal

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai kewajiban membayar zakat khususnya zakat mall, sebagian masyarakat masih banyak yang kurang tahu bahwa mereka harus membayar zakat mall apabila sudah mencapai nishab, kebanyakan masyarakat hanya tahu bahwa pembayaran zakat hanyalah zakat fitrah yang dikeluarkan setiap bulan Ramadhan.
2. Kurangnya kepercayaan *muzakki* terhadap lembaga zakat, dimana banyak *muzakki* yang masih khawatir zakat diserahkan ke lembaga tidak tersalurkan dengan tepat sasaran atau hanya dipergunakan oleh *amilnya*.
3. Memilih berzakat sendiri, artinya kecenderungan *muzakki* kurang berminat untuk menyalurkan dananya melalui lembaga zakat, bahwa lembaga zakat cenderung dipandang sebagai lembaga atau badan sosial atau lembaga peminta-minta. Mereka lebih menyalurkan dana zakat, infak atau sedekah ke tetangga atau sanak saudara.

4. Banyaknya lembaga zakat, dengan banyaknya lembaga yang mengelola zakat, infak dan sedekah menjadikan persaingan tersendiri. Sebab lembaga zakat hanya mengandalkan dari kepercayaan dari masyarakat.