

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan lembaga resmi yang didirikan pemerintah serta memiliki tugas utama untuk menghimpun dan meyalurkan zakat, infaq dan sedekah (ZIS) yang dikumpulkan dari para muzakki sesuai dengan syariat islam. Lembaga ini berperan penting dalam mengoptimalkan potensi zakat, infaq dan sedekah agar dapat memberikan dampak yang baik bagi kesejahteraan umat, khususnya bagi mereka yang membutuhkan. BAZNAS didirikan dengan landasan yang kuat sesuai dengan syariat islam untuk memastikan bahwa dana yang dihimpun dari muzakki digunakan secara amanah, transparan dan akuntabel.²

Melalui pendekatan berbasis syariah ini, BAZNAS menjaga agar setiap proses dilakukan dengan tepat sasaran dan bermanfaat bagi mereka yang berhak dan membutuhkan.

Di Kabupaten Trenggalek, BAZNAS menjadi salah satu lembaga yang aktif dalam mengelola zakat. Lembaga yang berdiri sejak Tahun 2017 ini, juga cukup berkembang dan memiliki peran penting dalam pengelolaan zakat di wilayahnya, hal ini sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.³ Lembaga ini menyediakan berbagai pilihan layanan untuk memudahkan para muzakki dalam menunaikan

² Nine Haryanti, Yini Adicahya, and Rizky Zulfia Ningrum, "Peran Baznas Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat," *Iqtisadiya: Jurnal Ilmu Ekonomi Islam* 7, no. 14 (2020): 103–12.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat

kewajibannya. Di lembaga BAZNAS Kabupaten Trenggalek, muzakki dapat memilih beberapa layanan yang fleksibel dan mudah diakses. Layanan yang diberikan oleh lembaga BAZNAS Kabupaten Trenggalek seperti, layanan transfer rekening yang memungkinkan muzakki untuk membayar zakatnya dengan cepat menggunakan layanan *mobile banking*. Selain itu, BAZNAS juga memberikan layanan jemput zakat dimana para muzakki yang ingin menunaikan kewajibannya tidak perlu datang langsung ke lembaga BAZNAS, tetapi pihak amil dari lembaga BAZNAS yang akan mendatangi muzakki untuk menjemput zakatnya. Opsi lain dari kedua layanan tersebut, adalah datang langsung ke lembaga BAZNAS untuk menunaikan zakatnya secara tatap muka. Berbagai kemudahan layanan yang disediakan ini menunjukkan komitmen BAZNAS Kabupaten Trenggalek dalam mengoptimalkan perolehan zakat serta peningkatan motivasi muzakki untuk berzakat, sehingga semakin banyak zakat yang dapat dimanfaatkan untuk membantu menyelesaikan berbagai permasalahan sosial yang ada di masyarakat seperti kemiskinan dan kesenjangan sosial.

Saat ini, peranan amil memegang peranan yang sangat penting dalam penghimpunan dan pengelolaan zakat. Penghimpunan zakat dilakukan dengan cara menjangkau langsung para muzakki, yaitu mereka yang memiliki kewajiban untuk menunaikan zakat. Para amil zakat bertugas untuk mengumpulkan zakat yang seharusnya dikeluarkan oleh muzakki dan memastikan bahwa setiap sumbangan tersebut disalurkan dengan tepat

kepada mustahik yang berhak menerima. Amil tidak hanya bertanggungjawab untuk mengambil zakat, tetapi juga menghitung dan mencatat semua zakat yang diperoleh. Proses ini penting untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat. Namun, di tengah perkembangan zaman optimalisasi penghimpunan dan pengelolaan zakat saat ini masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal perolehan zakat.

Salah satu inovasi yang diterapkan oleh lembaga BAZNAS Kabupaten Trenggalek dalam upaya peningkatan perolehan zakat adalah dengan mengimplementasikan layanan jemput zakat. Layanan jemput zakat ini, bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada muzakki dalam menunaikan zakat mereka tanpa harus datang langsung ke kantor BAZNAS. Dengan adanya layanan ini, diharapkan semakin banyak muzakki yang tergerak untuk menunaikan zakat, sehingga perolehan zakat dapat meningkat. Selain itu, layanan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kedekatan antara lembaga zakat dengan muzakki, sehingga tercipta hubungan yang lebih baik dan saling percaya. Pelayanan yang baik bukan hanya menjadi aspek kompetitif, tetapi juga berpengaruh dalam membentuk citra positif sebuah lembaga. Ketika muzakki merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka mereka akan cenderung kembali menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut.⁴ Pentingnya hal ini, tidak bisa diabaikan karena kenyamanan yang dirasakan oleh muzakki mempengaruhi

⁴ Firda Chairani Salsa Fadiah Dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Profesionalisme Amil Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Pinrang," Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam 3, no. 2 (2023): 164.

keputusan mereka. Pelayanan yang baik, tidak hanya membantu mempertahankan muzakki, tetapi juga mendorong pertumbuhan lembaga amil zakat itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam pelayanan adalah langkah strategis untuk mencapai tujuan bersama dalam pengelolaan zakat.

Layanan jemput zakat yang dilaksanakan oleh lembaga BAZNAS Kabupaten Trenggalek ini menjadi salah satu program unggulan karena amil secara proaktif mendatangi muzakki yang akan menunaikan zakatnya. Layanan jemput zakat ini juga tidak hanya berfokus pada aspek penghimpunan, tetapi juga menjadi bagian dari upaya sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya menunaikan zakat. Dalam pelaksanaan layanan ini, amil zakat secara langsung berinteraksi dengan para muzakki, memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kewajiban zakat dan manfaat sosial yang dapat dihasilkan dari zakat yang dikelola dengan baik. Dengan cara ini, diharapkan bahwa layanan jemput zakat tidak hanya meningkatkan jumlah zakat yang terhimpun tetapi juga membangun kesadaran dan ketaatan para muzakki dalam menjalankan kewajiban mereka.

Layanan jemput zakat di BAZNAS Kabupaten Trenggalek memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan pendekatan pengelola zakat lainnya. Salah satu keunggulannya adalah layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada muzakki melalui pendekatan secara langsung, dimana petugas mendatangi lokasi mereka untuk mengambil

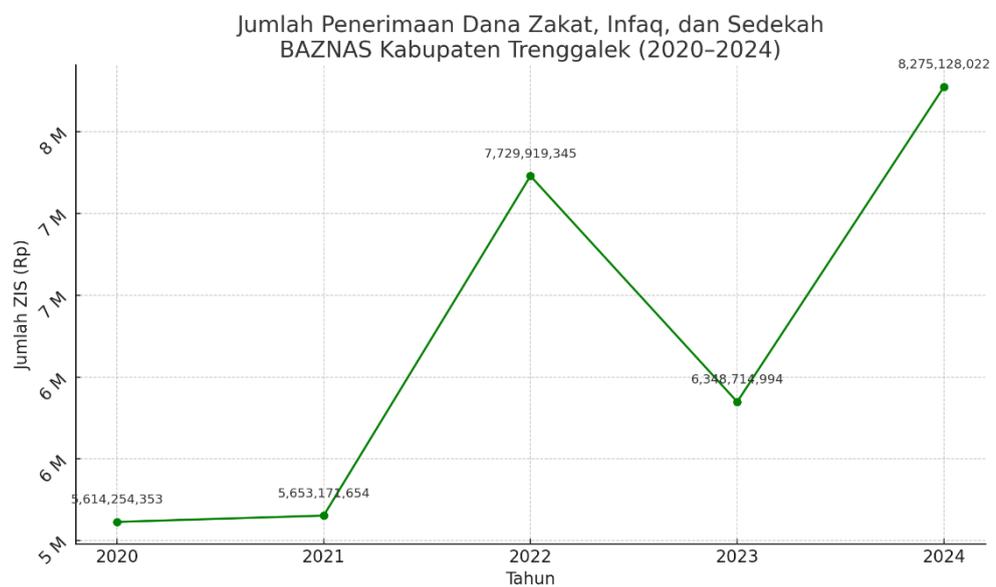
zakat. Strategi ini mencerminkan adaptasi BAZNAS Kabupaten Trenggalek terhadap sosial-budaya masyarakat setempat, dimana kedekatan dan komunikasi langsung menjadi faktor yang penting dalam membangun kepercayaan. Dengan demikian, layanan ini tidak hanya mempermudah proses pengumpulan zakat, tetapi juga berperan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat secara efektif. Layanan jemput zakat ini juga didukung oleh UPZ (Unit Pengumpul Zakat). UPZ merupakan unit atau lembaga yang diberdayakan oleh BAZNAS untuk melakukan pengumpulan zakat dari masyarakat.⁵ UPZ memiliki tanggungjawab yang penting dalam memperluas jangkauan layanan jemput zakat dan mendukung BAZNAS dalam mencapai target pengumpulan zakat. Seluruh laporan dan pertanggungjawaban hasil pengumpulan zakat dari UPZ harus disampaikan kepada BAZNAS Kabupaten Trenggalek. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pengelolaan zakat tetap terintegrasi dan transparan. Dengan adanya laporan yang jelas, BAZNAS dapat melakukan evaluasi dan monitoring terhadap kinerja UPZ, sehingga upaya pengumpulan zakat dapat ditingkatkan.

Namun, dalam pelaksanaannya, layanan jemput zakat masih menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Sehingga, layanan ini belum bisa dikatakan optimal perolehan zakatnya. Kondisi ini menjadi perhatian dalam penelitian ini, karena jika masalah ini tidak segera diatasi, maka

⁵ Sella dan Rio Laksamana, *Peningkatan Peran Unit Pengumpulan Zakat Dalam Badan Amil Zakat Nasional*, Universitas Tanjungpura, Vol. 1, 2023, Hlm. 487

potensi zakat yang besar di Kabupaten Trenggalek tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Berdasarkan laporan keuangan BAZNAS Kabupaten Trenggalek, perolehan zakat dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi atau ketidakstabilan sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut.

Gambar 1.1
Grafik Jumlah Penerimaan Dana Zakat, Infaq dan Sedekah
BAZNAS Kabupaten Trenggalek Tahun 2020-2024



Dari tabel tersebut, terlihat bahwa perolehan zakat mengalami kenaikan pada tahun 2022, namun pada tahun 2023 perolehan zakat justru mengalami penurunan. Ketidakstabilan ini menunjukkan adanya faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penghimpunan zakat, termasuk tantangan dan hambatan dalam implementasi layanan jemput zakat.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shinta Cameliawati Sulaeman dan Amir Hidayatulloh tentang Pengaruh Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening, Dan

Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Muzakki Lazismu Wirobrajan. Dalam penelitian ini mengungkapkan fakta lapangan bahwa kewajiban masyarakat sebagai muzakki terdapat sejumlah hambatan-hambatan dalam membayar dan menyalurkan dana zakatnya. Hal ini disebabkan oleh kesibukan muzakki yang mengakibatkan tidak bisa membayar langsung ke tempat.⁶ Penelitian ini membahas mengenai dampak layanan-layanan tertentu terhadap kepuasan muzakki dengan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner dan analisis statistik. Jurnal ini menekankan evaluasi layanan zakat berbasis pengukuran variabel seperti sistem jemput zakat, transfer rekening, dan kualitas pelayanan Islami untuk melihat pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna layanan zakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam mengenai tantangan dan hambatan yang muncul dalam pelaksanaan layanan jemput zakat di BAZNAS Kabupaten Trenggalek. Layanan jemput zakat ini dibentuk untuk memudahkan para muzakki dalam menunaikan zakat tanpa perlu datang langsung ke kantor BAZNAS, yang diharapkan dapat meningkatkan motivasi dan kenyamanan mereka dalam menyalurkan zakat secara tepat waktu dan konsisten. Dalam implementasinya, layanan jemput zakat menjadi sebuah inovasi yang menarik karena mampu meningkatkan kedekatan antara lembaga zakat dengan muzakki, yang pada

⁶ Shinta Cameliawati Sulaeman dan Amir Hidayatulloh, "Pengaruh Layanan Jemput Zakat, Transfer Rekening, Dan Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Muzakki Lazismu Wirobrajan," *Ekonomi Dan Bisnis Islam* 9, no. 2 (2024).

akhirnya diharapkan dapat meningkatkan jumlah zakat yang terkumpul untuk disalurkan kepada mustahik yang membutuhkan.

BAZNAS Kabupaten Trenggalek memiliki peran penting dalam meningkatkan perolehan zakat dengan memfasilitasi muzakki untuk menunaikan kewajibannya. Dengan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian berjudul **“Tantangan Dan Hambatan Peningkatan Perolehan Zakat Melalui Layanan Jemput Zakat Di BAZNAS Kabupaten Trenggalek”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari konteks penelitian yang dijabarkan, maka masalah yang diuraikan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan layanan jemput zakat di BAZNAS Kabupaten Trenggalek?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi BAZNAS Kabupaten Trenggalek dalam pelaksanaan layanan jemput zakat?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi BAZNAS Kabupaten Trenggalek dalam pelaksanaan layanan jemput zakat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan layanan jemput zakat di BAZNAS Kabupaten Trenggalek.

2. Untuk mengetahui apa saja tantangan yang dihadapi BAZNAS Kabupaten Trenggalek dalam pelaksanaan layanan jemput zakat.
3. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi BAZNAS Kabupaten Trenggalek dalam pelaksanaan layanan jemput zakat.

D. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar penelitian ini tetap terfokus pada tujuan yang ingin dicapai, ruang lingkup ini dibatasi hanya pada layanan jemput zakat yang diterapkan oleh BAZNAS Kabupaten Trenggalek. Pembatasan ini dilakukan agar pembahasan dapat lebih mendalam pada aspek-aspek tertentu dari layanan tersebut tanpa melebar ke topik lain diluar fokus utama penelitian.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat dalam dua aspek yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta berpotensi menambah literatur dalam memahami dan menganalisis pengelolaan zakat. Selain itu, diharapkan juga dapat menambah wawasan bagi pembaca mengenai strategi yang diterapkan oleh BAZNAS Kabupaten Trenggalek dalam upaya meningkatkan perolehan zakat melalui layanan jemput zakat.

2. Secara Praktis

- a. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Dengan mengkaji strategi peningkatan perolehan zakat melalui layanan jemput zakat, mahasiswa dapat memperoleh pemahaman mengenai strategi pengumpulan zakat yang diterapkan oleh lembaga BAZNAS Kabupaten Trenggalek.
- b. Bagi Lembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Trenggalek, penelitian ini mampu memberikan kontribusi informasi yang berguna bagi BAZNAS terkait strategi dalam mengelola Layanan Jemput Zakat untuk meningkatkan kepatuhan muzakki.
- c. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dapat dijadikan tambahan referensi dan menambah literasi penelitian mengenai strategi BAZNAS Kabupaten Trenggalek untuk meningkatkan kepatuhan muzakki melalui Layanan Jemput Zakat.

F. Penegasan Istilah

Penegasan istilah adalah batasan pengertian atau definisi tentang istilah-istilah yang terdapat dalam penelitian. Adapun dua jenis penegasan istilah yakni sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

Penegasan konseptual adalah istilah-istilah yang diteliti secara konseptual sesuai dengan kamus bahasa agar dalam penafsirannya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan permasalahan yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini akan dijelaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti, antara lain:

a) Peningkatan Perolehan Zakat

Peningkatan perolehan zakat merupakan upaya untuk meningkatkan jumlah zakat yang dikumpulkan dari muzakki, baik secara kuantitas maupun kualitas. Sehingga, zakat yang diperoleh dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kesejahteraan umat. Dengan adanya peningkatan perolehan zakat maka amil dapat memberikan sikap keadilan, kebersamaan, kewajaran dan kesetaraan dalam perolehan zakat. Dengan demikian, maka amil melaksanakan pemberian dan pembagian zakat akan berlangsung secara optimal dan tepat sasaran. Pengumpulan zakat yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional dengan cara menerima atau mengambil dari muzakki atas dasar pemberitahuan dari muzakki.⁷

b) Zakat

Zakat berasal dari bahasa Arab *zakah*, yang berarti bersih, tumbuh, bertambah, berkembang, berkah, dan pujian. Dari segi bahasa, zakat merujuk pada bagian tertentu dari harta yang dikeluarkan atau didistribusikan kepada individu atau organisasi tertentu dengan syarat dan prosedur tertentu. Secara umum, ada dua

⁷ Sulistyandari, "Strategi Peningkatan Pertumbuhan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Bengkalis, Islamic Banking And Finance, Vol. 3, No. 2, 2020, Hal. 348,.

jenis zakat yakni zakat fitrah, yaitu zakat yang dibayarkan selama bulan Ramadhan sebelum Idhul Fitri, dan zakat mal, yang merupakan komponen dari harta wajib zakat yang diberikan kepada mustahik.⁸

c) Layanan Jemput Zakat

Salah satu layanan efektif dan efisien yang ditawarkan kepada Muzakki oleh lembaga dan badan Amil Zakat adalah layanan Jemput Zakat, di mana petugas BAZNAS menjemput zakat dari Muzakki di tempat dan waktu yang telah ditentukan sesuai dengan permintaan Muzakki, dan kemudian menyalurkannya.⁹ Dalam layanan ini, petugas dari lembaga zakat akan mendatangi langsung lokasi muzakki. Tujuan dari layanan ini adalah untuk mempermudah proses pembayaran zakat, meningkatkan kepatuhan muzakki dan mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan zakat.

d) BAZNAS

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan suatu lembaga yang berwenang dalam pengumpulan, pengelolaan, dan pendistribusian, zakat infaq dan sedekah. BAZNAS memiliki struktur organisasi di tingkat nasional, provinsi, dan

⁸ “BAZNAS Republik Indonesia, Standar Laboratorium Manajemen Zakat, (Jakarta: Puskas BAZNAS), Hal. 4

⁹ Dina Sutyani dan Ajeng Kartika Galuh, “Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat, Layanan Via Transfer, Layanan Konter Zakat Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Muzakki Membayar Zakat Di Baznas Kota Mojokerto, Islamic Economics And Finance In Focus, Vol. 1, No. 1, 2022, Hal. 75.

kabupaten/kota, dengan tujuan untuk mengoptimalkan pengumpulan zakat dari masyarakat dan memastikan bahwa penyaluran zakat dilakukan secara tepat sasaran dan transparan.

2. Penegasan Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual di atas, maka secara operasional yang dimaksud dari Tantangan dan Hambatan Peningkatan Perolehan Zakat Melalui Layanan Jemput Zakat adalah strategi yang bertujuan untuk memahami upaya BAZNAS Kabupaten Trenggalek dalam meningkatkan perolehan zakat dari muzakki melalui layanan jemput zakat.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan mengetahui penelitian skripsi ini, maka peneliti menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Utama

a) Bab I Pendahuluan\

Bab ini meliputi: (a) latar belakang masalah, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) batasan masalah, (e) manfaat penelitian, (f) penegasan istilah, (g) sistematika penulisan.

b) Bab II Kajian Pustaka

Dalam bab ini menjelaskan tentang: (a) landasan teoritis, (b) penelitian terdahulu

c) Bab III Metode Penelitian

Menjelaskan mengenai: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) kehadiran peneliti, (d) data dan sumber data, (e) teknik pengumpulan data, (f) teknik analisis data, (g) pengecekan keabsahan data, (h) tahap-tahap penelitian.

d) Bab IV Hasil Penelitian

Berisi tentang paparan data dan temuan penelitian.

e) Bab V Pembahasan

Berisi tentang analisis hasil temuan melalui teori, penelitian terdahulu dan teori yang ada.

f) Bab VI Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran/rekomendasi.

3. Bagian Akhir

Terdiri dari: daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, dan daftar riwayat hidup.