

BAB V

PEMBAHASAN

A. Strategi Pengumpulan Dana di Badan Amil Zakat Nasional

Tulungagung

Strategi pengumpulan dana yang dilakukan oleh BAZNAS Tulungagung yaitu dengan membentuk Unit Pengumpul Zakat (UPZ) pada tingkat kecamatan, kelurahan atau instansi pemerintah maupun swasta. Unit ini mengumpulkan dana dari para muzakki (konsumen) yang berada di lingkungan kabupaten Tulungagung. Melalui UPZ ini dimaksudkan untuk memudahkan muzakki dalam menyalurkan dananya. Pengumpulan dana muzakki bisa dapat dilakukan melalui penyerahan langsung (datang) ke Badan Amil Zakat, melewati lembaga perbankan, serta bisa pemotongan gaji dan pembayaran zakat yang dapat mengurangi penghasilan kena pajak.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh April Purwanto bahwa strategi pengumpulan dana dapat pula diartikan sebagai proses mempengaruhi masyarakat baik perseorangan sebagai individu atau perwakilan masyarakat maupun lembaga agar menyalurkan dananya kepada sebuah organisasi.¹ Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani Sulastini et.al yang menjelaskan bahwa strategi penghimpunan dana muzakki di BAZNAS Kota Bandung melalui dua hal, yaitu melakukan penghimpunan secara langsung yang terdiri dari sosialisasi, PERDA walikota

¹ April Purwanto, *Manajemen Fundraising bagi Organisasi Pengelola Zakat*, (Yogyakarta: Sukses, 2009), 12

dan mendirikan UPZ, perhimpunan secara tidak langsung terdiri dari kerjasama program dan penyelenggaraan event.²

Dalam pengumpulan dana zakat infaq dan shodaqoh BAZNAZ Tulungagung tidak langsung disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan. Hal ini dikarenakan dana zakat hanya disalurkan satu tahun sekali. Dana infaq dan shodaqoh disalurkan bila ada yang mengajukan surat permohonan bantuan yang dipergunakan untuk kegiatan masyarakat yang berbasis syariah. Dana zakat mal bisa dikeluarkan setiap satu bulan sekali itu akan dilaksanakan tahun depan. Apabila belum ada yang mengajukan surat permohonan maka dana yang diterima dari para muzakki akan disimpan di brankas dan setiap sepuluh hari sekali dana tersebut akan disetorkan ke bank selain hari sabtu di masing-masing pos.

Sesuai dengan teori yang di jelaskan oleh Saifudin Zuhri yang menyatakan bahwa Amil hendaknya menyerahkan hak asnaf secara langsung dengan disaksikan amil lain ditempat mereka berada, tanpa mereka yang harus datang mengambil, di mana para mustahiq harus antre untuk mendapatkan bagian zakat.³

B. Pendistribusian Zakat Infaq dan Shodaqoh di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung

Dalam pendistribusian/ penyaluran Zakat, BAZNAS Tulungagung mealakukan pendistribusian hanya waktu tertentu. Penyaluran dana zakat

² Fitriyani Sulastini et.al, *Analisis Strategi Penghimpunan Dana Muzakki di Badan Amil Zakat Nasionall (BAZNAS) Kota Bandung terhadap Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kota Bandung*, (Bandung, 2016)

³ Saifudin Zuhri, *Zakat di Era Reformasi (Tata Kelola Baru) Undang-undang Pengelolaan Zakat No 23 Tahun 2011*, Semarang : Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. h. 57

dilakukan setahun sekali pada saat puasa ramadhan menjelang hari raya idul fitri. Dana yang disalurkan tidak boleh ada pengurangan dan harus sesuai dengan dana yang seharusnya disalurkan. Penyaluran dana infaq dan shodaqoh dilakukann tidak pada waktu tertentu, dana infaq dan shodaqoh disalurkan sewaktu-waktu.

Dana infaq dan shodaqoh disalurkan pada waktu ada orang yang membutuhkan bantuan dana untuk mensejahterakan kemaslahatan umat, dana yang disalurkan hanya semata-mata untuk dijalan yang tidak menyeleweng dari syariat islam. Dana yang disalurkan tidak boleh ada pengurangan dan harus sesuai dengan dana yang seharusnya disalurkan. Seperti halnya yang di jelaskan oleh Mursyidi menyatakan bahwa tujuan pendistribusian zakat kepada kelompok ini agar mereka kuat keislamannya, membela agama yang dianutnya dan menolong kaum muslimin dari serangan musuh.⁴

Seperti halnya waktu menyalurkan dana Zakat yang diberikan kepada (8) delapan asnaf, yang dimana delapan orang ini berhak untuk menerima Zakat diantaranya seperti fakir, miskin, amil zakat, muallaf, riqob, gharim, fi sabilillah, dan ibnu sabil. Itu adalah tugas yang dijalankan oleh BAZNAZ, dalam melaksanakan penyaluran dana zakat.⁵ Dalam bukunya Saifudin Zuhri menyatakan amil hendaknya menyerahkan hak asnaf secara langsung dengan disaksikan amil lain ditempat mereka berada, tanpa mereka yang harus datang

⁴ *Ibid.* h. 176

⁵ Wawancara dengan mbak Tika Nifatul Chusna selaku staf bidang pelaporan dan keuangan BAZNAS Tulungagung pada hari Kamis tanggal 13 Juli 2017 pukul 09:25 WIB

mengambil, di mana para mustahiq harus antre untuk mendapatkan bagian zakat.⁶

Dalam tata cara pendistribusian zakat infaq dan shodaqoh dilakukan setelah perhitungan jumlah dana yang masuk di BAZNAS dan disetujui oleh ketua umum beserta para wakil ketua. Dana tersebut sudah diberikan pos masing-masing untuk penyaluran kepada pihak terkait seperti halnya, pemberian dana bantuan di masjid Desa Kresikan Kecamatan Tanggunggunung Kabupaten Tulungagung. Pemberian dana ini ditujukan untuk kesejahteraan umat beragama pada masyarakat setempat.⁷ Pendistribusian dana zakat, infaq, dan shodaqoh memiliki fungsi mengecilkan jurang perbedaan antara kaya dan miskin karena bagian harta kekayaan si kaya membantu dan menumbuhkan kehidupan ekonomi yang miskin, sehingga keadaan ekonomi si miskin dapat diperbaiki.⁸

C. Tingkat Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung

Kepuasan muzakki pada BAZNAS dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, pertama kepuasan batiniah yang terpenuhi, kedua pelayanan dan yang terakhir jasa yang telah diberikan kepada muzakki. Tidak ada perbedaan antara sesama muzakki, semua muzakki memiliki hak dan kewajiban yang sama. Para muzakki bisa menitipkan uangnya melalui UPZ, dimana UPZ menyalurkan uangnya kepada pihak BAZNAS. Transparansi dalam pendistribusian zakat infaq shodaqoh akan menarik para muzakki lain untuk

⁶ Zuhri, Zakat ..., h. 57

⁷ Wawancara dengan mbak Tika Nifatul Chusna selaku staf bidang pelaporan dan keuangan BAZNAS Tulungagung pada hari Kamis tanggal 13 Juli 2017 pukul 09:25 WIB

⁸ *Ibid*, Rahman Ritonga dan Zainuddin, h. 200

mengikutsertakan dirinya menjadi muzakki di BAZNAS Tulungagung.⁹ Manusia sebagai wakil Allah SWT dan memegang hak *khalifah*, menyampaikan zakat tersebut pada yang berhak menerima. Ditinjau dari proses pemindahan hak milik zakat, harta zakat berpindah kepemilikan dari pemilik harta (*muzakki*), melalui Badan Amil atau secara langsung, kepada kepemilikan Allah melalui *mustahiq* zakat, sehingga zakat bernilai ibadah.¹⁰

Kemudahan yang diberikan BAZNAS kepada muzakki diantaranya kemudahan dalam memperoleh jasa, yaitu apabila kebutuhan muzakki yang disediakan oleh penyedia jasa atau layanan yang bersangkutan muzakki dapat mudah untuk mendapatkannya dan kesediaan untuk merekomendasikan, yaitu apabila jasa yang diterima memuaskan, maka muzakki akan memberitahukan kepada pihak lain dan sebaliknya, apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima ia akan bicara kepada pihak lain, tetapi justru akan memberitakan layanan yang kurang memuaskan tersebut pada pihak penyedia jasa.¹¹ Kepuasan muzakki adalah hasil penilaian pelanggan/muzakki terhadap apa yang diharapkannya dengan mengkonsumsi suatu produk atau menggunakan suatu layanan jasa.¹²

Tingkat kepuasannya ada dua yaitu *desire service*, dimana muzakki langsung memberikan tanggapan positif, karena BAZNAS adalah lembaga yang menyalurkan dana zakat infaq shodaqoh sesuai dengan prinsip Al-

⁹ Wawancara dengan ibu Sakdiyah selaku mantan ketua UPZ di SMPN 1 Tulungagung pada hari Selasa tanggal 18 Juli 2017 pukul 09:15 WIB

¹⁰ *Ibid*, M. Rifai, h.2

¹¹ Wawancara dengan ibu Musrikah selaku ketua UPZ SMPN 1 Tulungagung pada hari Selasa tanggal 18 Juli 2017 pukul 12:00 WIB

¹² Lerbin R. Aritonang R.,Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 2

Qur'an dan As-Sunah. Para muzakki percaya akan kinerja mustahiq sehingga muzakki mau menyerahkan sebagian hartanya untuk disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan guna mensejahterakan umat. Faktor kedua yaitu *adequate service*, dimana muzakki merasa yakin dan semakin percaya akan tugas pokok para mustahiq untuk mengumpulkan dana dan mendistribusikan dana untuk masyarakat yang membutuhkan.¹³ Sama halnya yang di jelaskan oleh Tjiptono kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, karena puas tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi maju atau mundurnya suatu perusahaan yang berorientasi pelanggan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada aspek penting, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, meningkatnya efisiensi karyawan dan produktivitas kerja serta salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan.¹⁴

¹³ Wawancara dengan ibu Musrikah selaku ketua UPZ SMPN 1 Tulungagung pada hari Selasa tanggal 18 Juli 2017 pukul 12:00WIB

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang:Bayu Media, 2005), h. 348