

ABSTRAK

Pelayanan zakat memiliki peran penting dalam meningkatkan penghimpunan dan pengelolaan zakat di BAZNAS Kabupaten Bangkalan. Pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui lembaga resmi sehingga pengelolaan zakat dapat berjalan secara efektif, transparan, dan tepat sasaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan zakat dalam penghimpunan dan pengelolaan zakat di BAZNAS Kabupaten Bangkalan serta mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Ketua/Wakil Ketua BAZNAS Kabupaten Bangkalan, staf bidang penghimpunan dan pendistribusian, Unit Pengumpul Zakat (UPZ), ASN sebagai muzakki, serta mustahik penerima manfaat. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan zakat di BAZNAS Kabupaten Bangkalan dilakukan melalui pelayanan jemput zakat, penguatan Unit Pengumpul Zakat (UPZ), sosialisasi secara langsung maupun digital, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan zakat. Pengelolaan zakat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, penghimpunan, pendistribusian, pendayagunaan, dan pengawasan dengan memanfaatkan sistem administrasi dan digitalisasi melalui SIMBA. Adapun kendala yang dihadapi yaitu rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar zakat melalui lembaga resmi, kurang optimalnya pemahaman masyarakat tentang zakat profesi, serta keterbatasan pemanfaatan layanan digital oleh sebagian masyarakat. Berdasarkan temuan penelitian, strategi pelayanan zakat di BAZNAS Kabupaten Bangkalan menunjukkan implementasi yang cukup baik, meskipun masih terdapat ruang perbaikan terutama pada aspek edukasi masyarakat dan optimalisasi layanan digital.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Penghimpunan Zakat, Pengelolaan Zakat

ABSTRACT

Zakat services play a crucial role in enhancing the collection and management of zakat at BAZNAS Bangkalan Regency. High-quality service is expected to boost public trust in channeling zakat through official institutions, thereby ensuring that zakat management operates effectively, transparently, and reaches the intended recipients. This study aims to analyze zakat service strategies regarding collection and management at BAZNAS Bangkalan Regency and to identify the obstacles encountered during implementation.

This study employs a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Research informants consisted of the Chairperson/Vice Chairperson of BAZNAS Bangkalan Regency, staff from the collection and distribution divisions, Zakat Collection Units (UPZ), civil servants (ASN) acting as muzakki (zakat payers), and mustahik (zakat beneficiaries). Data analysis involved data reduction, data presentation, and conclusion drawing, while data validity was verified through source and method triangulation.

The results indicate that zakat service strategies at BAZNAS Bangkalan Regency are implemented through direct zakat pickup services, the strengthening of Zakat Collection Units (UPZ), outreach via both in-person and digital channels, and enhanced transparency and accountability in zakat management. Zakat management is carried out through stages of planning, collection, distribution, utilization, and supervision, utilizing administrative systems and digitalization via the SIMBA platform. Challenges identified include low public awareness regarding paying zakat through official institutions, suboptimal public understanding of professional zakat (zakat profesi), and limited use of digital services by some segments of the public. Based on the findings, the zakat service strategy at BAZNAS Bangkalan Regency demonstrates effective implementation, although there remains room for improvement, particularly regarding public education and the optimization of digital services.

Keywords: Service Strategy, Zakat Collection, Zakat Management