

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkataan zakat berasal dari kata zaka, artinya tumbuh dengan subur. Makna lain kata zaka, sebagaimana digunakan dalam Al-qur'an adalah "suci dari dosa". Jika pengertian itu dihubungkan dengan harta menurut ajaran Islam, harta yang dizakati itu akan tumbuh berkembang, bertambah karena suci dan berkah. 39 Dalam Perkataan zakat disebut di dalam al-Qur'an 82 kali banyaknya. Zakat merupakan ibadah dan kewajiban sosial bagi para Aghniya (hartawan) setelah kekayaannya memenuhi batas minimal (nishab) dan rentang waktu setahun (haul). Tujuannya untuk mewujudkan pemerataan keadilan dalam ekonomi. Sebagai salah satu aset lembaga ekonomi Islam, zakat merupakan sumber dana potensial strategi bagi upaya membangun kesejahteraan umat¹.

Zakat merupakan kewajiban dalam Islam yang harus dipenuhi oleh setiap muslim setelah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan. Salah satu rukun Islam yang lima, selain mengucapkan dua kalimat syahadat, shalat, berpuasa di bulan Ramadhan, dan bagi yang mampu menunaikan haji, adalah kewajiban membayar zakat. Menurut para ulama, salah satu ciri keimanan dan keislaman seseorang adalah terjaminnya kewajiban zakat².

Aspek terpenting dari zakat adalah pengelolaannya, maka salah satu tujuan didirikannya lembaga penyalur zakat adalah untuk memastikan pengelolaan terhadap muzakki atau pembayar zakat, dan mustahik atau mereka yang berhak menerima zakat, lebih transparan dan terorganisir. Oleh karena itu, pemahaman profesional tentang sistem pengelolaan zakat sangat

¹ "Mokoginta, Sryfirgiyanti. *Efektivitas Pengelolaan Zakat, Infaq, Dan Sedekah Melalui Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (Simba) Pada BAZNAS Kota Kotamobagu*. Diss. IAIN Manado, 2020.

² "Mustika, Siti Heri, Agus Salim Lubis, and Yuli Eviyanti. 'Strategi Pengumpulan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Rokan Hulu.' *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidempuan* 7.1 (2025):hlm 2

penting untuk kemampuan mereka dalam menjalankan tugasnya. Pandangan ini menunjukkan betapa krusialnya posisi amil³.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Satu-satunya lembaga resmi pemerintah yang bertugas menghimpun dan menyalurkan Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) secara nasional adalah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2001. Implementasi, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat mengukuhkan posisi BAZNAS sebagai organisasi yang mempunyai otoritas pengelolaan zakat nasional. Undang-undang ini menetapkan BAZNAS sebagai lembaga pemerintah non-struktural yang independen dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama. Oleh karena itu, BAZNAS dan pemerintah bertugas mengatur penyelenggaraan zakat sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam, akuntabilitas, integrasi, kemaslahatan, keadilan, dan kepastian hukum⁴.

Namun, kondisi faktual di Kabupaten Bangkalan menunjukkan bahwa meskipun zakat merupakan kewajiban bagi umat Islam yang telah memenuhi syarat, tingkat partisipasi masyarakat, termasuk ASN, dalam menunaikan zakat melalui lembaga resmi masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi penghimpunan zakat dan realisasi yang diperoleh di lapangan. Hal ini mengindikasikan bahwa strategi pelayanan zakat yang telah dilaksanakan masih memerlukan penguatan agar dapat meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan partisipasi masyarakat dalam menunaikan zakat melalui BAZNAS⁵.

pemberian modal usaha, sembako untuk usaha kecil, gerobak usaha, peralatan, bahan baku, serta pelatihan keterampilan, dengan harapan mustahik

³ *Ibid* hlm 2

⁴ Badan Amil Zakat Nasional Pada Link <https://Donasi.Baznas.Go.Id/Tentang-Kami>. Diakses Pada Tanggal 12 Juni 2026 Pukul 20.10 WIB.

⁵ Imam Hidayat, Wakil Ketua III, Wawancara Pribadi, Kota Bangkalan, 2 Februari 2026.

dapat meningkatkan taraf hidupnya dan secara bertahap berubah menjadi muzakki⁶.

Kondisi penghimpunan zakat di BAZNAS Kabupaten Bangkalan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren yang semakin meningkat. Hal ini menandakan tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS sebagai lembaga pengelola zakat yang amanah dan profesional. Penyaluran dana ZIS dilakukan berdasarkan prinsip pemerataan, keadilan, dan kewilayahan, dengan ketentuan bahwa mustahik yang menerima bantuan merupakan warga Kabupaten Bangkalan, yang dibuktikan melalui identitas kependudukan⁷.

Tahun	Jumlah Penghimpunan
2021	Rp924.650.000
2022	Rp1.287.075.257
2023	Rp1.844.312.309
2024	Rp1.718.307.316
2025	Rp3.042.394.473

Tabel 1. 1 Penghimpunan ZIS BAZNAS Kabupaten Bangkalan

Sumber: Pengumpulan Zis Baznas Kabupaten Bangkalan

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penghimpunan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) di BAZNAS Kabupaten Bangkalan

⁶ “Mu’tadi, *Manajemen Zakat, Infaq, Dan Sedekah Dalam Peningkatan Perekonomian Masyarakat: Kajian Perspektif Yusuf Qardlawi Pada Baznas Kabupaten Bangkalan*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022.”

⁷ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Imam, Wakil Ketua BAZNAS Kabupaten Bangkalan, Mengenai *Strategi Pelayanan Dan Peningkatan Penghimpunan Dana ZIS*, Pada Tanggal 2 Februari 2026, Di Kantor BAZNAS Kabupaten Bangkalan,”

selama periode tahun 2021–2025 secara umum menunjukkan tren peningkatan, meskipun pada tahun tertentu mengalami penurunan. Pada tahun 2021 jumlah penghimpunan tercatat sebesar Rp924.650.000, kemudian meningkat menjadi Rp1.287.075.257 pada tahun 2022 dan kembali meningkat menjadi Rp1.844.312.309 pada tahun 2023. Namun, pada tahun 2024 terjadi penurunan penghimpunan menjadi Rp1.718.307.316. Selanjutnya pada tahun 2025 penghimpunan kembali mengalami peningkatan yang cukup signifikan hingga mencapai Rp3.042.394.473. Secara umum, kondisi tersebut menunjukkan bahwa BAZNAS Kabupaten Bangkalan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mempertahankan dan meningkatkan penghimpunan dana ZIS, meskipun masih terdapat fluktuasi pada beberapa periode.

Peningkatan penghimpunan tersebut dapat dipengaruhi oleh strategi pelayanan, kegiatan sosialisasi, kemudahan akses pembayaran, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat dalam menyalurkan dana melalui BAZNAS. Namun, berdasarkan rincian data penghimpunan ZIS, diketahui bahwa jumlah penghimpunan masih didominasi oleh penerimaan infak dan sedekah dibandingkan zakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih aktif menyalurkan dana dalam bentuk infak dan sedekah dibandingkan pembayaran zakat melalui lembaga resmi. Oleh karena itu, BAZNAS Kabupaten Bangkalan perlu terus mengoptimalkan strategi pelayanan zakat, meningkatkan edukasi kepada masyarakat, serta memperkuat penghimpunan zakat agar proporsi penerimaan zakat dapat meningkat dan lebih seimbang dengan penerimaan infak dan sedekah⁸.

Pelayanan zakat menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan muzakki. Muzakki tidak hanya menilai BAZNAS dari ajakan atau kegiatan sosialisasi semata, tetapi juga dari bukti nyata penyaluran dana zakat kepada mustahik secara transparan dan tepat

⁸ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Imam, Wakil Ketua BAZNAS Kabupaten Bangkalan, Mengenai Strategi Pelayanan Dan Peningkatan Penghimpunan Dana ZIS, Pada Tanggal 2 Februari 2026, Di Kantor BAZNAS Kabupaten Bangkalan,”

sasaran. Oleh karena itu, BAZNAS Kabupaten Bangkalan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendekatan yang lebih dekat kepada masyarakat, khususnya melalui penguatan peran Unit Pengumpul Zakat (UPZ). Selain itu, BAZNAS Kabupaten Bangkalan juga memanfaatkan jalur *online* dalam strategi penghimpunan zakat dengan menggunakan platform digital seperti media sosial Instagram dan situs web resmi sebagai sarana ajakan, sosialisasi, serta edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya menunaikan zakat⁹

Selain metode *online*, strategi pelayanan zakat secara *offline* tetap menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan optimalisasi penghimpunan zakat. BAZNAS Kabupaten Bangkalan melaksanakan sosialisasi secara langsung ke pimpinan instansi, memperkuat peran UPZ, serta melakukan pendekatan kepada pimpinan instansi agar dapat mendorong ASN untuk lebih sadar dan patuh dalam menunaikan zakat, infak, dan sedekah. Di samping itu, BAZNAS Kabupaten Bangkalan secara rutin melakukan evaluasi melalui penyusunan laporan bulanan, monitoring lapangan, serta verifikasi mustahik guna memastikan bahwa dana zakat yang dihimpun dan disalurkan telah sesuai dengan ketentuan syariat dan tepat sasaran¹⁰.

Berbagai penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pengelolaan zakat dari aspek penghimpunan dan pendistribusian dana. Namun, kajian yang menghubungkan strategi pelayanan zakat dengan proses penghimpunan dan pengelolaan zakat secara terpadu di tingkat daerah masih relatif terbatas, khususnya pada BAZNAS Kabupaten Bangkalan. Padahal, pelayanan tidak hanya berkaitan dengan upaya menarik dan mempertahankan kepercayaan muzakki, tetapi juga berkaitan dengan efektivitas proses pengelolaan zakat yang dilakukan oleh lembaga. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengkaji secara lebih terpadu strategi pelayanan zakat dalam penghimpunan dan pengelolaan zakat di BAZNAS

⁹ Imam Hidayat Wakil Ketua , Wawancara Pribadi, Kabupaten Bangkalan, 2 Februari 2026.

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 218

Kabupaten Bangkalan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam meningkatkan partisipasi muzakki.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi strategi pelayanan zakat dalam mendukung peningkatan penghimpunan dan pengelolaan zakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Pelayanan Zakat dalam Penghimpunan dan Pengelolaan di BAZNAS Kabupaten Bangkalan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan mengambil judul “Strategi Pelayanan Zakat dalam Penghimpunan dan Pengelolaan di BAZNAS Kabupaten Bangkalan”

1. Strategi pelayanan zakat oleh BAZNAS Kabupaten Bangkalan belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan ASN maupun masyarakat dalam menunaikan zakat.
2. Penghimpunan zakat di BAZNAS Kabupaten Bangkalan masih didominasi oleh infak dan sedekah, sementara kesadaran masyarakat terkait kewajiban zakat masih relatif rendah
3. Pengelolaan dan penyaluran zakat masih menghadapi berbagai kendala

C. Pembatasan Masalah

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada strategi pelayanan zakat yang diterapkan oleh BAZNAS Kabupaten Bangkalan, baik melalui UPZ, pendekatan instansi, maupun jalur online atau offline.
2. Fokus penelitian terbatas pada pengelolaan zakat yaitu pada penghimpunan dan penyaluran zakat.
3. Subjek penelitian dibatasi pada pengurus BAZNAS Kabupaten Bangkalan dan Unit Pengumpul Zakat (UPZ) yang terlibat langsung dalam pelayanan zakat, serta ASN sebagai muzakki utama dan mustahik penerima manfaat.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pelayanan zakat di BAZNAS Kabupaten Bangkalan dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat?
2. Bagaimana pengelolaan zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Bangkalan dalam mengoptimalkan pendistribusian dan pemanfaatan dana zakat kepada mustahik?
3. Apa saja kendala yang dihadapi BAZNAS Kabupaten Bangkalan dalam Pelayanan zakat kepada muzakki dan mustahik serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan zakat yang diterapkan oleh BAZNAS Kabupaten Bangkalan dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat.
2. Untuk menganalisis pengelolaan zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Bangkalan dalam mengoptimalkan pendistribusian dan pemanfaatan dana zakat kepada mustahik.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi BAZNAS Kabupaten Bangkalan dalam pelayanan zakat kepada muzakki dan mustahik serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ekonomi Islam dan manajemen zakat, terutama yang berkaitan dengan strategi pelayanan zakat dalam penghimpunan dan pengelolaan zakat.

2. Manfaat Praktis

- a. penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi strategis terkait peningkatan kualitas pelayanan zakat

dalam proses penghimpunan dan pengelolaan zakat di BAZNAS Kabupaten Bangkalan.

- b. penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan terhadap kinerja BAZNAS Kabupaten Bangkalan, sehingga mendorong partisipasi masyarakat dalam menunaikan zakat melalui lembaga resmi.

G. Kajian Pustaka

1. Penelitian yang diteliti oleh Skripsi Nur aini (2020) "*Strategi BAZNAS Kabupaten Bangkalan dalam Menarik Minat dan Kepercayaan Muzakki dalam Membayar Zakat*" menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan BAZNAS Bangkalan masih belum optimal. Hal ini terlihat dari perilaku muzakki yang lebih memilih menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik dibandingkan melalui BAZNAS, karena kurangnya informasi dan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap lembaga¹¹.
2. Jurnal Romi Suradi dan Sisi Amalia (2024) "*Strategi Pengelolaan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pontianak*" menunjukkan bahwa bahwa pengelolaan zakat di BAZNAS Kota Pontianak masih menghadapi beberapa kendala sehingga belum optimal. Hal tersebut terlihat dari masih belum mampunya BAZNAS menjangkau seluruh muzakki di Kota Pontianak, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai zakat dan fungsi BAZNAS, serta rendahnya pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat. Akibatnya, sebagian masyarakat lebih memilih menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik dibandingkan melalui BAZNAS. Selain itu, munculnya lembaga pengelola zakat lain dengan program yang lebih menarik dan adanya anggapan bahwa

¹¹ Aini. '*Strategi BAZNAS Bangkalan dalam Menarik Minat dan Kepercayaan Muzakki dalam Membayar Zakat*'. Tesis, Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020.

pembayaran zakat di BAZNAS cukup rumit juga menjadi tantangan dalam meningkatkan penghimpunan zakat¹².

3. Jurnal Sarwo Eddy Wibowo dan Aidar Erika Toding Pali (2020) “*Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Samarinda*” menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan oleh BAZNAS Kota Samarinda telah dilakukan secara profesional dan sesuai dengan standar pelayanan prima. Sistem pelayanan tersebut meliputi proses pelayanan zakat, infak, dan sedekah, proses penghimpunan dana, program penyaluran bantuan, serta peningkatan sumber daya manusia. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga telah memenuhi indikator pelayanan prima seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Namun, dalam pelaksanaannya BAZNAS Kota Samarinda masih menghadapi kendala berupa minimnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam menunaikan zakat, infak, dan sedekah sehingga diperlukan sosialisasi dan inovasi pelayanan berbasis teknologi agar dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas¹³.

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu tersebut, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek kajian yang sama, yaitu strategi, pengelolaan, dan pelayanan zakat pada lembaga BAZNAS dalam meningkatkan penghimpunan zakat dan kepercayaan masyarakat. Ketiga penelitian tersebut sama-sama membahas upaya BAZNAS dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Namun demikian, masing-masing penelitian memiliki fokus kajian yang berbeda. Penelitian Nur Aini lebih menitikberatkan pada strategi dalam menarik minat dan kepercayaan muzakki, penelitian Romi Suradi dan Sisi

¹² “Suradi, Romi, and Sisi Amalia. ‘Strategi Pengelolaan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Pontianak.’ *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10.1 (2024): hlm 1091-1103.

¹³ “Suradi, Romi, and Sisi Amalia. ‘Strategi Pengelolaan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Pontianak.’ *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10.1 (2024): 1091-1103.”

Amalia berfokus pada strategi pengelolaan zakat beserta faktor pendukung dan penghambatnya, sedangkan penelitian Sarwo Eddy Wibowo dan Aidar Erika Toding Pali lebih menekankan pada sistem pelayanan zakat dan pelayanan prima di BAZNAS.

Adapun penelitian yang akan dilakukan berfokus pada strategi pelayanan zakat dalam penghimpunan dan pengelolaan zakat secara menyeluruh di BAZNAS Kabupaten Bangkalan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai zakat di BAZNAS telah banyak dilakukan dengan berbagai fokus kajian, namun masih bersifat parsial karena hanya membahas aspek tertentu, seperti strategi, pengelolaan, atau pelayanan zakat saja. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji strategi pelayanan zakat secara lebih komprehensif yang mencakup aspek penghimpunan dan pengelolaan zakat dalam satu kesatuan, khususnya dalam konteks lokal pulau madura seperti Kabupaten Bangkalan.

Nama, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Nur Aini (2020) Strategi BAZNAS Kabupaten Bangkalan dalam Menarik Minat dan Kepercayaan Muzakki dalam Membayar Zakat	Strategi BAZNAS belum optimal karena masyarakat masih banyak menyalurkan zakat langsung kepada mustahik.	Sama-sama membahas zakat di BAZNAS dan peningkatan partisipasi masyarakat.	Fokus pada strategi menarik minat muzakki, sedangkan penelitian ini pada pelayanan zakat dalam penghimpunan dan pengelolaan.
Romi Suradi &	Pengelolaan	Sama-sama	Fokus pada

Sisi Amalia (2024) Strategi Pengelolaan Zakat Pada BAZNAS Kota Pontianak	zakat belum optimal karena sosialisasi dan kepercayaan masyarakat masih rendah.	membahas pengelolaan zakat dan peningkatan penghimpunan.	strategi pengelolaan, sedangkan penelitian ini pada pelayanan zakat secara menyeluruh.
Sarwo Eddy Wibowo & Aidar Erika Toding Pali (2020) Sistem Pelayanan BAZNAS Kota Samarinda	Pelayanan sudah baik, tetapi kesadaran masyarakat masih rendah.	Sama-sama membahas pelayanan zakat di BAZNAS.	Fokus pada sistem pelayanan prima, sedangkan penelitian ini membahas strategi pelayanan dalam penghimpunan dan pengelolaan zakat.

H. Sistematik Pembahasan

Untuk memberikan gambaran secara umum dari penelitian ini secara menyeluruh perlu adanya sistematika penulisan yang dibuat oleh penulis. Dengan demikian, sistematika penulisan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan, yang didalamnya peneliti akan menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN TEORI bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian yang bertujuan sebagai landasan dalam pembahasan dan penyelesaian masalah yang berhubungan dengan strategi pelayanan, pengelolaan zakat, serta konsep zakat dalam perspektif ekonomi Islam.

BAB III METODE PENELITIAN

pada bab ini, peneliti akan menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan peneliti dalam sebuah penyusunan skripsi ini yang meliputi: jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PENELITIAN

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai hasil dan analisa dari penelitian.

BAB V PENUTUP DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi **kesimpulan** dari hasil penelitian dan **saran**.