

## **SISTEM PELAYANAN BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KOTA SAMARINDA**

Oleh :

Sarwo Eddy Wibowo dan Aidar Erika Toding Pali

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

eddibowo@gmail.com

aidarerikatodingpali@gmail.com

---

### ***ABSTRACT***

*Baznas as a trusted amil zakat body because it is centralized and regulated by the government of the Republic of Indonesia and has a legal basis, namely Law No. 23 of 2011 and has standardization and professionalism. This has triggered Baznas to continue to implement a good prime service system, especially in managing and distributing zakat. This is implemented through a zakat service program that seeks to ensure that zakat can be collected from benefactors and muzzaki in a professional and prime manner. This is what muzzaki demands besides good service as well as professional governance. This type of research uses a qualitative approach. The subject of this research is the National Zakat Agency. Meanwhile, the object of research is the service system. Sources of data obtained by researchers are primary data in the form of interviews, observation and documentation and secondary data through library sources. The results of the research obtained are that the Samarinda City Baznas service system has a series of strategies and processes in zakat management starting from the process of zakat, infaq and sadaqah services, the collection and collection process, distribution programs, and improvement of human resources. The service system of Baznas Kota Samarinda is in accordance with the indicators of excellent service quality, namely transparency, accountability, conditionality, participation, equality of rights, and balance of rights and obligations.*

---

***Keyword : Service system, Baznas, Samarinda***

## ABSTRAK

Baznas sebagai Badan amil zakat yang terpercaya karena terpusat dan diatur oleh pemerintah Republik Indonesia serta memiliki landasan hukum yakni Undang-Undang No 23 tahun 2011 serta memiliki standarisasi dan profesionalitas. Hal ini memicu Baznas untuk terus melakukan sistem pelayanan prima yang baik terutama dalam mengelola dan menyalurkan zakat. Hal ini di implementasikan melalui program layanan zakat yang berupaya agar zakat dapat dikumpulkan dari para dermawan dan muzzaki secara professional dan prima. Hal ini pula yang menjadi tuntutan dari para muzzaki disamping pelayanan yang baik juga tata kelola yang professional. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Badan Amil Zakat Nasional. Sedangkan yang menjadi objek penelitian yakni sistem pelayanan. Sumber data yang diperoleh oleh peneliti yakni data primer berupa wawancara, obsservasi dan dokumentasi serta data sekunder melalui sumber kepustakaan. Hasil penelitian yang diperoleh yakni sistem pelayanan Baznas Kota Samarinda memiliki serangkaian strategi dan proses dalam tata kelola zakat di mulai dari proses pelayanan zakat, infak, dan sadaqah, proses pengumpulan dan penghimpunan, program penyaluran, dan peningkatan sumber daya manusia. Sistem pelayanan Baznas Kota Samarinda telah sesuai dengan indikator kualitas pelayanan prima yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban

---

***Kata kunci : Sistem Pelayanan, Baznas, Samarinda***

### I. PENDAHULUAN

Pelayanan prima merupakan isu sentral dan krusial sehingga menjadi topic yang layak untuk diperbincangkan dan dilakukan penelitian secara mendalam baik oleh kalangan akademisi dan praktisi. Beragam riset mengenai kualitas pelayanan digunakan sebagai multidisipliner ilmu guna memuaskan pengguna atau konsumen. Kualitas pelayanan sangat erat dengan aspek relasi antar manusia. Baik di sector ekonomi, administrasi, pemerintahan, hukum, hingga ilmu syariah seperti yang saat ini peneliti lakukan mengenai sistem pelayanan.

Rumpun ilmu manajemen pemasaran banyak menitikberatkan kualitas pelayanan pada variable *servqual* (*service quality*) yang telah lama diusung oleh para akademisi manajemen pemasaran seperti Kotler dan Parasuraman. Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam memberikan kepuasan pada pelanggan dan memiliki implikasi pada

pembelian ulang atau loyalitas. Pengguna atau konsumen beranggapan bahwa pelayanan jasa yang baik maka membentuk persepsi baik serta menjadi kunci dalam keberhasilan pendapatan secara finansial. Variable *servqual* banyak dijadikan sebuah penelitian baik disektor produk dan jasa. Berbeda lagi dengan rumpun ilmu sosial lain seperti administrasi yang menjadikan kualitas pelayanan sebagai riset dan evaluasi di bidang pelayanan public guna peningkatan di masa yang akan datang.

Ekonomi syariah memiliki jangkauan yang sangat luas untuk ditelusuri kompleksitas dan isu-isu terbaru dalam kegiatannya yang tidak terlepas dari masalah dan tidak hanya berhubungan dengan manusia semata namun juga berhubungan dengan sang pencipta. Salah satu kegiatan ekonomi syariah adalah zakat infak dan sadaqah yang merupakan kewajiban bagi seorang muslim dalam melakukan serta mendukung kegiatan sosial dan filantropi yang sangat berguna bagi sesama umat.

Zakat infak dan sadaqah secara nasional telah diatur dalam Undang-undang Pemerintah Republik Indonesia serta pelaksanaannya dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional baik di tingkat Nasional, Provinsi, hingga Kota/Kabupaten. Tujuannya adalah guna pemerataan dan menjangkau seluruh umat Islam yang ingin melakukan Zakat infak dan sadaqah serta menaruh kepercayaan dananya untuk dikelola secara professional dan didistribusikan kepada masyarakat yang kurang mampu serta tepat sasaran. Masalah utama terkadang timbul dari masyarakat karena kesadaran masyarakat untuk melakukan kegiatan zakat, infak, dan sadaqah masih kurang. Masyarakat mengenal zakat hanya terjadi pada bulan ramadhan. Hal ini perlu diedukasi oleh BAZNAS bahwa zakat memiliki beberapa jenis misalnya zakat penghasilan yang dapat dikeluarkan oleh karyawan untuk mendermakan sebagian penghasilannya untuk melakukan zakat.

Baznas sebagai lembaga amil zakat yang terpercaya karena terpusat dan diatur oleh pemerintah Republik Indonesia serta memiliki landasan hukum yakni Undang-Undang No 23 tahun 2011 serta memiliki standarisasi dan profesionalitas. Hal ini memicu Baznas untuk terus melakukan sistem pelayanan prima yang baik terutama dalam mengelola dan menyalurkan zakat. Pelayanan prima sendiri memiliki beberapa indicator diantaranya profesionalitas, sarana prasarana penunjang, produktifitas, tanggungjawab, komunikasi pelanggan sehingga hal ini menjadi penilaian tersendiri bagi pengguna. Seiring perkembangan zaman, Baznas Kota Samarinda terus melakukan pembenahan dan penyesuaian dengan standarisasi Baznas secara nasional. Hal ini di implementasikan melalui program layanan zakat yang berupaya agar zakat dapat dikumpulkan dari para dermawan dan muzzaki secara professional dan prima. Hal ini pula yang menjadi tuntutan dari para muzzaki disamping pelayanan yang baik juga tata kelola yang professional.

Baznas kota Samarinda memiliki sejarah yang cukup panjang dalam

menghimpun, mengelola, dan mendistribusikan zakat, infak, dan sadaqah. Baznas yang notabene lembaga yang dinaungi oleh Negara namun di sisi lain pemerintah daerah kota Samarinda, Kementerian Agama, serta Majelis Ulama Indonesia turut memberikan dukungan yang sangat besar dalam setiap kegiatan yang dilangsungkan. Bukti nyata Baznas kota Samarinda selalu melakukan kordinasi dan kerjasama kepada pemerintah di level Provinsi dan Kota hingga BUMN/BUMD untuk mendukung kegiatan sosial Baznas dan terus mensosialisasikan pada Organisasi perangkat daerah (OPD) untuk selalu mengeluarkan zakat dari gaji yang diperoleh.

Sistem pelayanan dan manajemen zakat infak dan sadaqah seiring perkembangan arus modernisasi dan globalisasi ekonomi terus melakukan upaya-upaya perbaikan. Hal ini tidak dipungkiri karena seiring perkembangan jaman ekonomi syariah perlu fleksibel karena revolusi industri 4.0 dan masa pandemic Covid 19 seperti saat ini mewujudkan masyarakat yang erat dengan teknologi tanpa harus bertemu dan tatap muka. Kebiasaan dan adaptasi baru terutama di bidang ekonomi syariah khususnya zakat infak dan sadaqah membawa peneliti untuk melakukan penelitian mengenai sistem pelayanan Baznas Kota Samarinda.

## **II. KERANGKA DASAR TEORI**

### **A. Definisi Sistem Pelayanan**

Sistem Pelayanan adalah Suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya (Kotler, 2004) sedangkan Gronros (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005) mendefinisikan Pelayanan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan

#### **1. Unsur-unsur pelayanan**

Unsur-unsur yang mendukung sebuah sistem secara umum adalah masukan (input), pengelolaan (proses) dan keluaran (output). Disamping itu suatu sistem tidak terlepas dari lingkungan sekitarnya. Maka umpan balik (feedback) dapat berasal dari output tetapi dapat juga berasal dari lingkungan sekitarnya, adapun penjelasan unsur yang mendukung sebuah sistem diantaranya.

a. Input

Input adalah proses dimana segala macam data atau bahan yang dibutuhkan dikemukakan, kemudian data-data yang terkumpul mengalami sebab proses untuk dapat menghasilkan output (keluaran) sistem yang dimaksud.

b. Proses

Proses adalah dimana segala macam kegiatan dikelola atau dijalankan sesuai dengan tujuan tertentu atau Suatu kegiatan yang berfungsi untuk mengubah sebuah masukan untuk menjadikan sebuah hasil yang diharapkan dari sistem pelayanan tersebut. salah satu contohnya adalah proses pelatihan, agar suatu proses dapat berjalan dengan baik maka perlu adanya sistem media baik tulisan maupun lisan. Ataupun metode yang digunakan dalam sebuah proses pelatihan dan materi pelatihan yang digunakan untuk diproses agar sesuai dengan tujuan.

c. Output

Output adalah hasil dari input dan proses yang telah dilakukan apakah sesuai dengan tujuan atau tujuan dari terbentuknya sistem. Hasil berupa layanan lembaga yang berkualitas, efektif dan efisien serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dari keluaran tersebut mengalami proses timbal balik (feedback) dan dapat dijadikan ebagai evaluasi mendatang yang merupakan dari input selanjutnya. Organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang memiliki unsur- unsur didalamnya.

(Kuncoro dan Subando, 2006)

## **B. Ciri-ciri pelayanan terbaik**

### **1. Ketersediaannya karyawan yang baik**

Kenyamanan muzakki sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik, disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati muzakki, sehingga muzakki tertarik.

### **2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik**

Pada dasarnya muzakki ingin dilayani secara prima. Untuk melayani muzakki salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan fasilitas sehingga membuat muzakki merasa nyaman dan betah berana di lembaga tersebut.

3. Bertanggung jawab kepada setiap muzakki  
Karyawan harus bertanggung jawab kepada muzakki sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai, muzakki akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari awal melayani masalah tersebut secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.
4. Mampu melayani secara tepat dan cepat  
Mampu melayani dengan tepat dan cepat artinya dalam melayani muzakki diharapkan karyawan harus melakukannya dengan prosedur.layanana yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan muzakki.
5. Mampu berkomunikasi  
Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada muzakki. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah, selain itu karyawan harus berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik  
Untuk menjadi karyawan yang khususnya melayani muzakki harus memiliki pengetahuan dan kemampuan. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manysia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi masalah muzakki atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
7. Berusaha memahami kebutuhan muzakki  
Berusaha memahami kebutuhan muzakki itu artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lamban akan membuat muzakki lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan muzakki secara cepat.
8. Mampu memberikan kepercayaan kepada muzakki  
Kepercayaan muzakki kepada perusahaan mutlak diperlukan, sehingga muzakki mau menjadi muzakki tetap perusahaan tersebut. (Kamsir, 2005)

### C. Pelayanan Prima

1. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

3. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. *Partisipatif*, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2005).

#### **D. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)**

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) adalah lembaga yang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. BAZNAS merupakan lembaga pemerintah non struktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada presiden melalui Menteri Agama. BAZNAS bersama Pemerintah bertanggung jawab untuk mengawal pengelolaan zakat yang berasaskan syariat islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi, dan akuntabilitas.

##### **1. Tugas dan Fungsi Badan Amil Zakat Nasional**

Tugas dari Badan Amil Zakat Nasional adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan tugas administratif dan teknis pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.
- b. Mengumpulkan dan mengelola data yang diperlukan untuk penyusunan rencana pengelolaan zakat.
- c. Menyelenggarakan bimbingan dibidang pengelolaan, pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.
- d. Melaksanakan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat, menyusun rencana dan program pelaksanaan pengumpulan pendistribusian, pendayagunaan dan pengembangan pengelolaan zakat (tingkat kabupaten/kota)
- e. Menyelenggarakan tugas penelitian dan pengembangan, komunikasi informasi, dan edukasi pengelolaan zakat (tingkat nasional dan provisi)

##### **2. Fungsi Badan Amil Zakat Nasional terdiri dari :**

- a. Perencanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
- b. Pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
- c. Pengendalian pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
- d. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat.

3. **Untuk terlaksananya tugas dan fungsi tersebut, maka BAZNAS memiliki kewenangan :**

- a. Menghimpun, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat.
- b. Memberikan rekomendasi dalam pembentukan BAZNAS provinsi, BAZNAS kabupaten/kota dan LAZ
- c. Meminta laporan pelaksanaan pengelolaan zakat, infak, sedekah dan dana sosial keagamaan lainnya kepada BAZNAS provinsi dan LAZ.

4. **Definisi Zakat Infak sedekah**

Zakat adalah harta tertentu yang dikeluarkan apabila telah mencapai syarat yang diatur sesuai aturan agama, dikeluarkan kepada 8 asnaf penerima zakat. Menurut Bahasa kata “zakat” berarti tumbuh, berkembang, subur atau bertambah. (Saidi,2006). Orang Bagi yang menunaikan zakat disebut Muzaki. Sedangkan orang yang menerima zakat disebut Mustahik. QS. At-Taubah ayat 60, Allah memberikan ketentuan ada delapan golongan orang yang menerima zakat yaitu sebagai berikut :

- a. Fuqara' (faqir) adalah orang yang tidak memiliki harta benda untuk bias mencukupi kebutuhan hidupnya
- b. Masakin (miskin) adalah orang yang memiliki harta benda atau pekerjaan namun tidak bias mencukupi
- c. Amilin (amil) adalah orang-orang yang bekerja mengurus zakat dan tidak diupah selain dari zakat.
- d. Mu'allaf, orang yang baru masuk Islam. Atau bias juga orang Islam yang masih lemah dalam menjalankan syariat Islam.
- e. Riqab (budakMukatab) adalah budak yang di janjikan merdeka oleh tuannya setelah melunasi sejumlah tebusan yang sudah disepakati bersama dan juga dibayar secara
- f. Gharimin, orang memiliki tanggungan
- g. Sabilillah, adalah orang yang berperang di jalan Allah dan tidak mendapatkan
- h. Ibnu Sabil, adalah orang yang memulai bepergian dari daerah tempat zakat (baladuzzakat) atau melewati daerah tempat zakat.

Definisi infak menurut bahasa adalah membelanjakan, sedangkan menurut terminologi artinya mengeluarkan harta karena taat dan patuh kepada Allah SWT dan menurut kebiasaan yaitu untuk memenuhi kebutuhan. Pengeluaran infak dapat dilakukan oleh seorang muslim sebagai rasa syukur ketika menerima rezeki dari Allah SWT dengan jumlah sesuai dengan kerelaan dan kehendak muslim tersebut, sedangkan definisi sedekah adalah segala pemberian/kegiatan untuk mengharapkan pahala dari Allah SWT.

### III. METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Ciri penelitian kualitatif yakni karakteristik pelaku, kegiatan atau kejadian selama penelitian, dan keadaan lingkungan tempat penelitian berlangsung.

Subjek penelitian ini adalah Badan Amil Zakat Nasional. Sedangkan yang menjadi objek penelitian yakni sistem pelayanan. Penelitian ini mengambil lokasi di kantor Baznas Kota Samarinda Jalan Harmonika (Prefab) Samarinda, Kalimantan Timur. Adapun sumber data yang diperoleh oleh peneliti yakni data primer dan data sekunder. Data primer meliputi wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber yakni Baznas Kota Samarinda, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi, makalah, artikel, dan sumber-sumber bacaan yang relevan.

Untuk dapat memperoleh data peneliti menggunakan pengumpulan data Penelitian lapangan (*field work research*) dengan menggunakan tiga metode, yaitu : Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi, Penelitian kepustakaan yakni pengumpulan data dengan membaca buku / literature pendukung penelitian.

### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum BAZNAS Kota Samarinda

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional. Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat semakin mengukuhkan peran BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Dalam UU tersebut, BAZNAS dinyatakan sebagai lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama. Dengan demikian, BAZNAS bersama Pemerintah bertanggung jawab untuk mengawal pengelolaan zakat yang berasaskan: syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas.

Visi BAZNAS adalah menjadi pengelola zakat terbaik dan terpercaya di dunia. Misi BAZNAS adalah :

1. Mengkoordinasikan BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota dan LAZ dalam mencapai target-target nasional.
2. Mengoptimalkan secara terukur pengumpulan zakat nasional

3. Mengoptimalkan pendistribusian dan pendayagunaan zakat untuk pengentasan kemiskinan, peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan pemoderasian kesenjangan sosial.
4. Menerapkan sistem manajemen keuangan yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi dan komunikasi terkini.
5. Menerapkan sistem pelayanan prima kepada seluruh pemangku kepentingan zakat nasional.
6. Menggerakkan dakwah Islam untuk kebangkitan zakat nasional melalui sinergi ummat.
7. Terlibat aktif dan memimpin gerakan zakat dunia.
8. Mengarusutamakan zakat sebagai instrumen pembangunan menuju masyarakat yang adil dan makmur, *baldatun thayyibatun wa rabbun ghafuur*.
9. Mengembangkan kompetensi amil zakat yang unggul dan menjadi rujukan dunia.

Nilai BAZNAS adalah 1) Visioner; 2) Optimis; 3) Jujur; 4) Sabar; 5) Amanah; 6) Keteladanan; 7) Professional; 8) Perbaikan Kelanjutan; 9) Entreprenular; dan 10) Transformasional.

Kebijakan Mutu BAZNAS adalah :

1. Meningkatkan kesadaran berzakat sesuai syariah dan peraturan perundangan untuk meningkatkan kesejahteraan mustahik.
2. Memberikan layanan terbaik bagi muzaki dan mustahik.
3. Membuat program pendayagunaan zakat sesuai dengan syariah secara terencana, terukur dan berkesinambungan dalam peningkatan kesejahteraan mustahik.
4. Membina, mengembangkan dan mengkoordinasikan BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota dan LAZ
5. Mengembangkan sistem teknologi informasi yang handal untuk menyajikan data penerimaan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat secara nasional.
6. Mengembangkan manajemen yang profesional, transparan dan akuntabel yang sesuai untuk lembaga keuangan syariah.
7. Membina dan mengembangkan amil yang amanah, berintegritas dan kompeten yang mampu menumbuhkan budaya kerja Islami.
8. Mengembangkan model-model terbaik pengelolaan zakat yang dapat dijadikan acuan dunia.

BAZNAS menjalankan empat fungsi, yaitu:

1. Perencanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat;
2. Pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat;
3. Pengendalian pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat; dan
4. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat.

## **B. Analisis Data**

Baznas kota Samarinda merupakan lembaga amil zakat resmi dari pusat sehingga kegiatannya memiliki standard an mengacu pada UU RI yang mengatur zakat, infak, dan sadaqah. Baznas kota Samarinda terus berupaya melaksanakan beragam kegiatan sosial dan kampanye zakat, infak, dan sadaqah agar terus eksis di masyarakat. Perlu diketahui bila seluruh masyarakat Indonesia terutama Umat muslim yang menjadi mayoritas di Negara ini ikut andil dan rutin dalam berzakat maka dana yang dikumpulkan mampu membantu dan menaikkan taraf ekonomi masyarakat lemah. Faktor utama dan menjadi perhatian dari Baznas kota Samarinda adalah minimnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan zakat, infak, dan sadaqah. Hal ini harus terus dibenahi agar ke depan semakin banyak masyarakat yang mau menjadi filantropi, dermawan, dan memperjuangkan harta bendanya di jalan Allah SWT. Kesadaran untuk menjadikan zakat, infak, dan sadaqah sebagai rutinitas maka pihak Baznas kota Samarinda memulainya dari pihak internal (Baznas dan Kemenag) dengan melakukan pembayaran zakat, infak, dan sadaqah secara rutin setiap bulan pasca menerima gaji.

### **1. Pelayanan Baznas**

Guna menghimpun dan mengelola zakat, infak, dan sadaqah baznas berupaya agar standar pelayanan yang diterima oleh muzaki memiliki kualitas dan dapat dipercaya. Ketika muzaki mengamanahkan dananya kepada pihak Baznas. Baznas terus berupaya untuk memperbaiki beragam standar pelayanan dan fasilitas yang dimiliki sebagai unsur sosial dan pengabdian kepada masyarakat. Pihak pemerintah provinsi dan kota telah mendukung dan turut mensosialisasikan agar masyarakat ikutserta membayar zakat dan mensukseskan program zakat, infak, dan sadaqah yang manfaatnya dapat diterima kepada saudara-saudara kita yang tidak mampu atau yang masuk dalam 8 asnaf.

Baznas kota Samarinda melalui dana yang dimiliki saat ini telah menambah beragam fasilitas yang dapat digunakan oleh kaum dhuafa atau pihak yang berhak menerima zakat salah satunya adalah layanan kesehatan yang sangat berguna bagi masyarakat yang tidak mampu untuk berobat ke dokter. Layanan kesehatan tersebut berupa klinik yang berada di dekat masjid Al-Kautsar Prefab Segiri yang dilengkapi dengan dokter. Perawat, hingga dokter spesialis anak dan penyakit dalam yang siap membantu masyarakat yang kurang mampu untuk tetap mendapatkan pelayanan kesehatan yang dapat dijangkau.

Manajemen tata kelola dan Kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh Baznas Kota Samarinda selalu mengacu pada standarisasi dan laporan kepada pusat secara profesional dan procedural

pihak Baznas akan dilakukan penilaian dan audit yang akan diaudit secara langsung oleh pihak Baznas Pusat. Audit merupakan kegiatan rutin dan diselenggarakan secara periodik untuk evaluasi dan perbaikan-perbaikan standar mutu manajemen Baznas. Secara ekonomi, uang yang telah dihimpun, dikelola, dan didistribusikan kepada pihak yang menerima akan diaudit secara professional layaknya lembaga keuangan.

## **2. Proses Pengumpulan**

Pihak Baznas kota Samarinda melakukan proses pengumpulan dana dengan melakukan strategi baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung dapat dilakukan dengan mendatangi kantor Baznas kota Samarinda di Jalan Harmonika atau apabila ada event-event skala besar seperti lomba dai, busana muslim, bazaar maka pihak Baznas akan menempatkan booth / gerai sehingga masyarakat / muzzaki dapat berkonsultasi atau membayar zakat, infak, dan sadaqah secara langsung. Mengingat saat ini terjadi pandemi Covid 19 dan pembatasan jarak maka layanan zakat, infak, dan sadaqah dapat dilakukan secara virtual. Pihak Baznas memberikan nomor rekening Baznas dan melakukan pembaharuan di situs dan media sosial yang dikelola oleh Baznas kota Samarinda.

Baznas bekerjasama dengan ISEI (ikatan Sarjana Ekonomi Islam) untuk melakukan edukasi kepada masyarakat melalui webinar yang mengupas isu dan strategis zakat, infak, dan sadaqah. Selain ISEI secara nasional, pihak Baznas Kota Samarinda selalu berkordinasi dengan Pemerintah daerah dari level Provinsi, Kota/Kabupaten, hingga ke remaja masjid. Komunikasi, edukasi, sosialisasi yang terjalin maka akan menambah nilai lebih dalam penghimpunan zakat. Masyarakat diharapkan lebih peka dan sadar akan eksistensi zakat, infak, dan sadaqah yang wajib dibayarkan karena sebagian rejeki yang diperoleh pasti disana ada hak kaum dhuafa. Sebagai lembaga resmi dan dinaungi oleh Negara maka Baznas tidak luput dari setiap laporan pertanggungjawaban. Laporan pertanggungjawaban tidak hanya berhubungan dengan keuangan semata namun setiap aspek kegiatan dan pengelolaan wajib didokumentasikan dan dilaporkan agar setiap pelaksanaan audit dapat dipertanggungjawabkan.

## **3. Program dan Penyaluran**

Baznas kota Samarinda memiliki SDM yang mampu memaksimalkan setiap mekanisme dan program kerja yang dilakukan. Baznas kota Samarinda memiliki target dan rutinitas penting dalam setiap kurun waktu penyelenggaraan program. hal Muzzaki menjadi hal yang sangat penting untuk terus dikembangkan programnya. Muzzaki dapat diistilahkan seorang mitra yang menaruh kepercayaan dan harapan

kepada organisasi untuk menitipkan apa yang telah ia amanahkan kepada pihak Baznas agar dikelola secara baik, amanah, dan mampu memberikan efek yang maksimal guna kemajuan umat Islam.

Program-program pelayanan muzzaki terus dikembangkan dan dievaluasi karena faktor ini menjadi salah satu penentu dalam proses penghimpunan dana. Pelayanan prima baik yang bersifat online dan offline dilakukan secara berkesinambungan serta pelaporan perkembangan dana dapat diakses dengan mudah. Selain muzzaki, pihak Baznas kota Samarinda melakukan pelayanan kepada pihak mustahik dengan melakukan survey dan pendataan kepada pihak mustahik yang berhak dan tepat menerima bantuan. Pihak mustahik tidak secara terus menerus atau secara pasti akan menerima bantuan secara kesinambungan. Pihak Baznas kota Samarinda akan melakukan pendataan dan survey terbaru dari tahun sebelumnya mengenai perkembangan taraf ekonomi mustahik pasca mendapat bantuan dari pihak Baznas. Hal ini yang menjadi perhatian utama dari Baznas karena pihak mustahik menginginkan terus dibantu dan tidak ada kenaikan taraf ekonomi. Hal ini membuat Pihak Baznas ikut melakukan konseling dan menampung setiap curahan dan aspirasi dari mustahik yang telah mendapatkan dana bantuan dan diharapkan ke depan para mustahik mampu menaikkan taraf kehidupan yang lebih baik sehingga dapat membantu sesama.

Pendayagunaan program penyaluran zakat, infak, dan sadaqah telah diatur dalam setiap rencana strategis dan perlu memperhatikan kelayakan distribusi. Program rencana strategis terus diperbaiki setiap tahun bahkan ditambah sesuai target. Tahun 2020 seperti saat ini, Indonesia sedang mengalami pandemi virus Covid 19. Melalui program distribusi 4000 sembako kepada pihak yang berhak menerima dan tepat sasaran maka terjadi penambahan program penyaluran distribusi bantuan. Distribusi 4000 sembako bermula karena akibat Pandemi covid 19 yang bermula sejak Maret 2020 sehingga memiliki dampak yang cukup signifikan bagi ekonomi terutama kalangan ekonomi kelas bawah. Terjadinya PHK, karyawan dirumahkan, penurunan omset penjualan bagi pedagang kecil sangat memprihatinkan.

#### **4. Sumber Daya Manusia**

Sistem pelayanan, penghimpunan, distribusi dan tata kelola tidak dapat tercapai tanpa bantuan SDM yang mumpuni dari pihak Baznas kota Samarinda. Walau SDM yang dimiliki Baznas kota Samarinda sangat minim namun, Baznas selalu mengupayakan agar SDM yang ada dapat tetap maksimal dalam bekerja. Di tambah ada program magang yang dilakukan oleh pihak Baznas untuk mengakomodir mahasiswa yang ingin mengetahui dunia kerja dan profesionalitas lembaga amil

zakat besar seperti Baznas. Rekrutmen SDM di Baznas melalui seleksi yang ketat karena melibatkan pusat dan daerah tidak kalah penting yakni kode etik dan perilaku yang dijunjung tinggi oleh pekerja. Baznas merupakan lembaga nirlaba dan bukan profit oriented dimana lembaga ini memiliki tujuan untuk kemaslahatan umat Islam serta terus berupaya memajukan dan pemerataan ekonomi kaum lemah.

### **C. Pembahasan**

Setelah peneliti kaji terkait sistem pelayanan dan manajemen tata kelola zakat, infak, dan sadaqah yang dilakukan oleh Baznas Kota Samarinda maka peneliti perlu membahas aspek pelayanan prima yang telah dilakukan secara sinergis dan menjadi program yang telah dilakukan oleh pihak Baznas Kota Samarinda

#### *1. Transparansi*

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Pihak Baznas kota Samarinda bersikap terbuka dalam penyampaian informasi dan beragam kegiatan-kegiatan yang selama ini dilakukan. Informasi yang disajikan cukup komprehensif dan mewakili akuntabilitas sebuah lembaga keuangan yang mengelola dana dari para muzzaki, dermawan, dan filantropis. Baznas kota samarinda sebagai lembaga yang terpercaya dan diamanahkan oleh Pemerintah dan masyarakat untuk menghimpun, mendistribusikan, dan mendayagunakan dana produktif yang bersumber dari donatur sudah menjadi kewajiban yang dipegang teguh untuk diinformasikan.

Pihak Baznas kota Samarinda memiliki laporan keuangan yang bersifat transparan, akuntabel, dan professional yang siap untuk disajikan kepada masyarakat. Apabila perbankan yang sudah go public menyajikan laporan keuangannya di media massa dan bursa efek untuk diperdagangkan dan diinformasikan kepada masyarakat, Baznas Kota Samarinda memiliki laporan keuangan yang siap disajikan dan diinformasikan kepada khalayak luas dalam menilai kesehatan dan posisi neraca keuangan Baznas Kota Samarinda saat ini. Beberapa riset penelitian yang dilakukan oleh akademisi juga memberikan sumbangsih ilmu akuntansi keuangan syariah bagi zakat, infak, dan sadaqah.

#### *2. Akuntabilitas*

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Dalam hal ini pihak Baznas kota Samarinda telah memiliki peraturan UU yang langsung mengacu pada UU zakat yakni UU no 23 tahun 2011 yang didalamnya memuat ketentuan umum, kedudukan tugas, dan fungsi baznas, keanggotaan

baznas, tata cara pengangkatan anggota Baznas, semua tertuang secara komprehensif dan terstruktur dalam UU no 23 tahun 2011 sehingga akuntabilitas baznas kota Samarinda dapat dipertanggungjawabkan baik secara legal dan formal.

### 3. *Kondisional*

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Baznas Kota Samarinda sangat terpadu dan fleksibel hal ini dikarenakan pada tahun 2020 seperti saat ini, Indonesia sedang dilanda pandemi covid 19 dimana masyarakat sempat tidak diperbolehkan keluar rumah. Hal ini yang menuntut pihak Baznas untuk tetap memberikan dan memperbaharui sistem pelayanan secara transfer tunai, virtual account, hingga menyambut muzzaki dengan menggunakan protokol kesehatan bagi yang ingin berkunjung / datang langsung ke kantor Baznas. Teknologi informasi yang semakin canggih membawa masyarakat pada kehidupan modern dan serba cepat, hal ini ditanggapi oleh pihak Baznas Kota Samarinda untuk selalu terus mendekatkan pelayanan kepada muzzaki agar tetap konsisten bermitra dengan Baznas Kota Samarinda. Kegiatan-kegiatan amal dan sosial selalu diupayakan untuk terus tetap berjalan seperti penyaluran 4000 sembako kepada kaum dhuafa yang terkena dampak covid 19 dengan tetap memperhatikan protocol kesehatan serta dokumentasi untuk pelaporan kegiatan Baznas Kota Samarinda.

### 4. *Partisipatif*

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Pihak Baznas Kota Samarinda selalu berupaya agar masyarakat berperan serta dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak Baznas Kota Samarinda. Kegiatan pendampingan dan konseling kepada mustahiq dilakukan oleh pihak Baznas Kota Samarinda untuk mendekatkan diri antara lembaga dan pihak-pihak yang memerlukan uluran tangan. Selama ini muzzaki hanya menyetorkan dana dan melihat kegiatan-kegiatan Baznas Kota Samarinda melalui media sosial dan situs/website. Penyaluran dan pendistribusian bantuan zakat, infak, dan sedekah dilakukan oleh pihak Baznas Kota Samarinda beserta Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, Kementrian agama, dan pihak-pihak tertentu. Ke depan ada baiknya bila muzzaki dan donatur diundang dan ikutserta aktif dalam penyaluran dan pendistribusian bantuan.

### 5. *Kesamaan hak*

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Hal ini tertuang bahwa Baznas Kota Samarinda melakukan pelayanan prima kepada siapapun tanpa membedakan latar belakang dan status seseorang. Namun yang perlu digarisbawahi Baznas Kota Samarinda merupakan Badan amil zakat yang notabene berafiliasi dengan agama yakni Islam. Namun tidak menutup kemungkinan apabila ada saudara non muslim ingin melakukan sedekah maka Baznas Kota Samarinda dengan tangan terbuka menerima bantuan. Pihak Baznas Kota Samarinda juga banyak belajar dari tata kelola dana kolekte dan perpuluhan dari saudara-saudara Kristiani yang sangat memberikan sumbangsih besar bagi kehidupan religi dan sosial.

### 6. *Keseimbangan hak dan kewajiban*

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Baznas Kota Samarinda memiliki program pelayanan mustahik yang secara prosedur dan implementasi telah dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan sasaran yang dituju. Baznas Kota Samarinda telah melakukan pendataan, survey, dan distribusi tepat sasaran agar bantuan yang diberikan oleh pihak Baznas Kota Samarinda dapat berguna bagi penerima. Baznas Kota Samarinda memiliki harapan agar pihak penerima ke depannya dapat bangkit dan perlahan memiliki taraf ekonomi yang layak sehingga suatu saat nanti bisa turut membantu saudara-saudara yang membutuhkan.

## V. PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Sistem pelayanan Baznas Kota Samarinda memiliki standar yang telah disesuaikan oleh Baznas pusat serta berpedoman pada UU No 23 Tahun 2011 yang mengatur Zakat
2. Sistem pelayanan Baznas Kota Samarinda memiliki serangkaian strategi dan proses dalam tata kelola zakat di mulai dari proses pelayanan zakat, infak, dan sadaqah, proses pengumpulan dan penghimpunan, program penyaluran, dan peningkatan sumber daya manusia.
3. Sistem pelayanan Baznas Kota Samarinda telah sesuai dengan indikator kualitas pelayanan prima yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban

### B. Saran

1. Diharapkan para praktisi dan komisioner yang ada di bawah naungan Baznas bisa memberikan sosialisasi, workshop, atau kuliah praktisi bagi

- dosen dan mahasiswa baik yang menempuh pendidikan di Ekonomi syariah maupun ekonomi secara umum. Hal ini guna mendukung pengetahuan masyarakat terutama civitas akademik
2. Teknologi, inovasi, dan digital ekonomi sudah merambah ke berbagai sektor ada baiknya jika pihak Baznas Kota Samarinda dapat mengembangkan proses pelayanan, pengumpulan, dan penyaluran yang efisien dan menjangkau semua kalangan.
  3. Sistem jemput bola dan terus melakukan pembaharuan informasi melalui databased muzzaki diharapkan dapat mengingatkan muzakki untuk terus menunaikan kewajibannya selain pajak yakni zakat, infak, dan sedekah

### DAFTAR PUSTAKA

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Samarinda.

Kamsir, 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Kotler, Philip, 2004. *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation and Control, Eighth Edition, New Jersey*

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pengembangan: Model Konseptual, Penerapan Citizen Character dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela, 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara

Wahyudi Kuncoro Dan Subando Agus M, 2006. *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: UGM Press.