

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

---

**MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENDISTRIBUSIAN ZAKAT  
DI BAZNAS KABUPATEN ROKAN HULU**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Sebagian dari Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama  
Islam Universitas Islam Riau*



**DISUSUN OLEH:**

**FADHLIANSYAH  
NPM: 142310198**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2019**

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fadhlansyah

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan dan Pendistribusian Zakat di Baznas  
Kabupaten Rokan Hulu

NPM : 142310198

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya sendiri dan dapat dipertanggung jawabkan. Bila dikemudian hari ternyata skripsi yang saya buat adalah plagiat dari orang, dan saya bersedia ijazah dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 21 Januari 2019

 surat pernyataan  
  
Fadhlansyah  
NPM: 142310147



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

### الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ الرَّيَوْتِيَّةُ

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
 Telp: +62 761 874874 Fax: +62761 874834 Email: [rai@uir.ac.id](mailto:rai@uir.ac.id) Website: [www.uir.ac.id](http://www.uir.ac.id)

#### BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru tanggal 14 Februari 2019 Nomor : 142 /Kpts/Dekan/FAI/2019, maka pada hari ini Sabtu Tanggal 16 Februari 2019 telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau :

- |                           |  |
|---------------------------|--|
| 1. Nama                   | : Fadhliansyah   |
| 2. NPM                    | : 142310198  |
| 3. Program Studi          | : Ekonomi Syariah (S.1)  |
| 4. Judul Skripsi          | : Manajemen Pelayanan dan Pendistribusian Zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu |
| 5. Waktu Ujian            | : 09.00 - 10.00 WIB  |
| 6. Lulus Yudicium / Nilai | : 75 ( B )   |
| 7. Keterangan lain        | : Ujian berjalan dengan lancar dan aman  |

#### PANITIA UJIAN

Ketua

H. Rustam Effendi, MA, M.Si

Sekretaris

Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag

Dosen Penguji :

- |                                 |              |
|---------------------------------|--------------|
| 1. H. Rustam Effendi, MA, M.Si  | : Ketua      |
| 2. Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag | : Sekretaris |
| 3. Dr. Zulkifli, MM, ME, Sy     | : Anggota    |
| 4. Boy S. Bakhri, SE, M.Sc, Ak  | : Anggota    |



Dr. Zulkifli, M.M., M.E. Sy  
 NIDN : 1025066901



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
 جامعة اسلام رiau

---

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi ini dimunaqasahkan dalam sidang ujian sarjana (SI) Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau;

Nama : **PADHLIANSYAH**  
 NPM : **142310198**  
 Hari/Tanggal : **Sabtu, 16 Februari 2019**  
 Prodi : **Ekonomi Syariah**  
 Judul : **MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENDISTRIBUSIAN ZAKAT DI BAZNAS KABUPATEN ROKAN HULU**

Skripsi ini dapat diterima oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islama Riau sebagai salah satu meperoleh gelar sarjana (SI).

**PANITIA UJIAN SKRIPSI  
TIM PENGUJI**

<p style="text-align: center;"><b>KETUA</b></p> <p style="text-align: center;">  <u>H. Rustam Effendi, MA, M. Si</u>        NIDN : 9910003103</p>	<p style="text-align: center;"><b>SEKRETARIS</b></p> <p style="text-align: center;">  <u>Dr. Daharmi Anotji, Lc, M.Ag</u>        NIDN : 1005107201</p>
<p style="text-align: center;"><b>PENGUJI I</b></p> <p style="text-align: center;">  <u>Dr. Zulkifli, MM, ME, Sy</u>        NIDN : 1025066901</p>	<p style="text-align: center;"><b>PENGUJI II</b></p> <p style="text-align: center;">  <u>Boy Syamsul Bakhri, SE, M.Sc, Ak</u>        NIDN : 1012097002</p>

Dibetahui Oleh  
 Dekan Fakultas Agama Islam  
 Universitas Islam Riau

  
Dr. Zulkifli, MM, ME, Sy  
 NIDN : 1025066901



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
 جامعة اسلام رiau

---

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : FADHILANSYAH  
**NPM** : 142310198

**Pembimbing I** : H. Rustam Effendi, MA, M.Si  
**Pembimbing II** : Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag

**Judul Skripsi** : MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENDISTRIBUSIAN  
 ZAKAT DI BAZNAS KABUPATEN ROKAN HULU

**Disetujui**

<p><b>Pembimbing I</b></p>  <p><u>H. Rustam Effendi, MA, M.Si</u>          NIDN : 9910003103</p>	<p><b>Pembimbing II</b></p>  <p><u>Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag</u>          NIDN : 1005107201</p>
---	--

**Turut Menyetujui**

<p><b>Ketua Prodi          Ekonomi Syariah</b></p>  <p><u>Boy Syamsul Bahri, SE, M.Sc, Ak</u>          NIDN : 1012097002</p>	<p><b>Dekan          Fakultas Agama Islam</b></p>  <p><u>Dr. Zuhri, MM, ME, Sy</u>          NIDN : 1025066901</p>
---	--





Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
 كليات العلوم الإسلامية

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

**Nama** : MUHLIANSYAH

**NPM** : 142310198

**Pembimbing I** : H. Rustam Effendi, MA, MSi

**Pembimbing II** : Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag

**Judul Skripsi** : MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENDISTRIBUSIAN ZAKAT DI BAZNAS KABUPATEN ROKAN HULU

Dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Pembimbing I	Berita Bimbingan	Paraf
1	20-11-2018	H. Rustam Effendi, MA, MSi	Penambahan teori	<i>[Signature]</i>
2	21-11-2018	H. Rustam Effendi, MA, MSi	Perbaikan latar belakang	<i>[Signature]</i>
3	22-11-2018	H. Rustam Effendi, MA, MSi	Perbaikan penulisan bab II	<i>[Signature]</i>
4	23-11-2018	H. Rustam Effendi, MA, MSi	Perbaikan terjemahan ayat	<i>[Signature]</i>
5	24-11-2018	H. Rustam Effendi, MA, MSi	Perbaikan teori	<i>[Signature]</i>
6	26-11-2018	H. Rustam Effendi, MA, MSi	Perbaikan tulisan hasil wawancara	<i>[Signature]</i>
7	27-11-2018	H. Rustam Effendi, MA, MSi	Perbaikan tulisan bab V	<i>[Signature]</i>
8	30-11-2018	H. Rustam Effendi, MA, MSi	ACC Untuk dimnagesahkan	<i>[Signature]</i>

Pekanbaru 26 Maret 2019

Diketahui oleh  
 Dekan Fakultas Agama Islam



**Dr. Zulkifli, MM, ME, Sy**  
 NIDN : 1025066901



**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
 جامعة اسلام رiau

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Telah dilaksanakan bimbingan skripsi terhadap :

**Nama** : MUHLIANSYAH

**NPM** : 142310198

**Pembimbing I** : H. Rustam Effendi, MA,MSi

**Pembimbing II** : Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag

**Judul Skripsi** : MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENDISTRIBUSIAN ZAKAT DI BAZNAS KABUPATEN ROKAN HULU

Dengan rincian sebagai berikut :

No	Tanggal	Pembimbing II	Berita Bimbingan	Paraf.
1	01-11-2018	Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag	Perbaikan daftar isi	
2	05-11-2018	Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag	Perbaikan bab III	
3	06-11-2018	Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag	Perbaikan hasil penelitian	
4	08-11-2018	Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag	Perbaikan tulisan	
5	09-11-2018	Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag	Penambahan tabel rekavitulasi	
6	13-11-2018	Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag	Perbaikan tulisan bab IV	
7	15-11-2018	Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag	Perbaikan tulisan bab V	
8	16-11-2018	Dr. Daharmi Astuti, Lc, M.Ag	ACC Untuk dilanjutkan ke pembimbing I	

Pekanbaru 26 Maret 2019

Diketahui oleh  
 Dekan Fakultas Agama Islam  
  
 Dr. Zuhdi, MM, ME, Sy  
 NIDN : 1025066901



**ABSTRAK****MANAJEMEN PELAYANAN DAN PENDISTRIBUSIAN ZAKAT DI  
BAZNAS KABUPATEN ROKAN HULU****FADHLIANSYAH**  
**NPM 142310198**

*Salah satu yang melatarbelakangi penelitian ini adalah jumlah pengumpulan dan pendistribusian zakat di kabupaten Rokan Hulu mengalami fluktuasi, salah satu faktor yang menyebabkan pengumpulan dan pendistribusian mengalami fluktuasi adalah manajemen pelayanan dan pendistribusian yang diterapkan di Baznas Rokan Hulu. Adapun rumusan dalam masalah penelitian ini adalah bagaimana manajemen pelayanan dan pendistribusian zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu, sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan dan pendistribusian zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Untuk mendapatkan data yang valid peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder. Kemudian dilanjutkan dengan metode pengumpulan data dengan metode dokumentasi dan wawancara. Setelah data terkumpul kemudian di analisis menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian yang dilaksanakan dengan pimpinan Baznas Kabupaten Rokan Hulu adalah manajemen pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dalam hal pembayaran dan penyaluran tepat waktu dan sasaran tetapi dalam hal pengetahuan karyawan tentang zakat belum sepenuhnya memahami dan pendistribusian dana zakat produktif maupun konsumtif sudah berjalan dengan baik, hal itu sesuai dengan kebutuhan dan keahlian yang dimiliki mustahik.*

*Kata kunci: manajemen, pelayanan, pendistribusian, zakat*

## ABSTRACT

### THE MANAGEMENT OF SERVICE AND ZAKAT DISTRIBUTION IN BAZNAS OF ROKAN HULU REGENCY

**FADHLIANSYAH**

**NPM 142310198**

*One of the reasons behind conducting this research was the amount of zakat collection and its distribution in Rokan Hulu regency had been fluctuating, one of the factors that influenced the fluctuations was the management of service and zakat distribution applied in Baznas (Zakat Institution) of Rokan Hulu Regency. The formulation of problem in this research is how the management of service and zakat distribution in Baznas of Rokan Hulu Regency, while the purpose of this research is to find out the management of service and zakat distribution in Baznas of Rokan Hulu Regency. The type of this research is descriptive research. To get the valid data, the writer used primary and secondary data sources. Then the data were proceed through the data collection techniques such as documentation and interview. After the data were collected, then they were analyzed by using qualitative method. The results of the research carried out with the Baznas leader of Rokan Hulu Regency show that the management of service provided was good enough, in case of payment and distribution was on time and as targeted, but in case of employees' knowledge about zakat was not yet fully understood. However, the distribution of productive and consumptive zakat funds had gone well, and it was in accordance with the needs and expertise possessed by mustahik.*

**Keywords:** *management, service, distribution, zakat*

## ملخص

إدارة خدمة وتوزيع الزكاة في لجنة الزكاة الوطنية في منطقة روكن هولو

فضليان شاه

رقم القيد: 142310198

أحد الأسباب خلفية هذا البحث هو أن كمية جمع وتوزيع الزكاة في منطقة روكن هولو قد تقلبت، وكان أحد العوامل التي تسببت في التقلبات في التجميع والتوزيع هو إدارة الخدمات والتوزيع المطبقة في لجنة الزكاة الوطنية روكن هولو. تتمثل صياغة هذا البحث في كيفية إدارة خدمة وتوزيع الزكاة في لجنة الزكاة الوطنية بمنطقة روكن هولو. وأما الغرض من هذا البحث هو معرفة إدارة خدمة وتوزيع الزكاة في لجنة الزكاة الوطنية بمنطقة روكن هولو. يستخدم هذا البحث نوعًا من البحث الوصفي. للحصول على بيانات صالحة، يستخدم الباحث مصادر البيانات الأولية والثانوية. ثم تابع طريقة جمع البيانات بطريقة التوثيق والمقابلات. بعد جمع البيانات، يتم تحليلها باستخدام طرق نوعية. كانت نتائج البحث التي أجري مع قيادة لجنة الزكاة الوطنية بمنطقة روكن هولو أن إدارة الخدمات المقدمة كانت جيدة بما فيه الكفاية من حيث الدفع والتوزيع في الوقت المحدد والهدف، ولكن من حيث معرفة الموظفين فيما يتعلق بالزكاة لم يتم فهمها بعد وتوزيع أموال الزكاة الإنتاجية والاستهلاكية بشكل جيد، إنه يتوافق مع الاحتياجات والخبرات التي يمتلكها المستحق.

الكلمات الرئيسية: الإدارة، الخدمة، التوزيع، الزكاة

## KATA PENGANTAR

Tiada kata yang lebih tepat dan paling indah diucapkan untuk mengungkapkan rasa syukur yang tiada terhingga kecuali mengucapkan kalimat Al-Hamdulillahi Robbil ‘alamin kepada Allah SWT atas segala limpahan nikmat, hidayah dan ‘inayah-Nya. Sehingga penulis diberikan kekuatan dan kesabaran hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Selanjutnya, shalawat dan salam buat Rasulullah SAW, sebagai pembawa risalah Islam di muka bumi ini.

Manajemen merupakan hal yang sangat penting dalam pengelola sebuah lembaga termasuk lembaga zakat, Optimalisasi pengumpulan dan pendistribusian zakat baru dapat dilakukan apabila memberikan pelayanan yang baik bagi muzakki dan mustahik. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Berangkat dari penjelasan di atas penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui manajemen pelayanan dan pendistribusian zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Kabupaten Rokan Hulu.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari tentu ada kelebihan dan terdapat kekurangan, Dengan keterbatasan kemampuan dan cakrawala berfikir serta keterbatasan waktu dan kesempatan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan

skripsi ini dengan judul “**Manajemen Pelayanan dan Pendistribusian Zakat Di Baznas Kabupaten Rokan Hulu.**”

Dalam lembaran ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang banyak dan kepada seluruh pihak yang telah berperan baik secara langsung maupun tidak langsung atas terselesaikannya tulisan skripsi ini sebagai ucapan terimakasih penulis pada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr H. Syafrinaldi, SH.,MCL.
2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Bapak Dr. Zulkifli, MM,ME.Sy
3. Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Bapak Boy Syamsul Bakhri, SE,.,M.Sc, Ak
4. Dosen pembimbing Bapak H. Rustam Effendi, MA.,M.Si dan Ibu Dr. Hj. Daharmi Astuti, Lc., M.Ag yang telah banyak mengarahkan dan membimbing serta saran-saran kepada penulis dalam menulis proposal ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen serta Staf Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Akhir kata, semoga segala saran, bimbingan, dan nasehat yang telah diberikan kepada penulis hanya Allah yang akan membalasnya dan menjadikannya sebagai suatu amal ibadah, Aamiin Ya Rabbal A’Alamin terimakasih.

Pekanbaru, 25 September 2018

Penulis

**FADHLIANSYAH**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Manajemen .....	8
1. Pengertian Manajemen .....	8
2. Prinsip-prinsip Manajemen.....	9
3. Fungsi Manajemen .....	11
4. Hakikat manajemen .....	12
B. Zakat .....	13
1. Pengertian Zakat .....	13
2. Dasar Hukum Wajib Zakat .....	15
3. Rukun Zakat .....	16

4. Syarat Wajib Zakat .....	17
5. Syarat Harta yang Wajib di zakati .....	18
6. Orang yang Berhak Menerima Zakat .....	18
7. Kedudukan Zakat dalam Agama .....	19
8. Pembagian Zakat .....	19
C. Pelayanan .....	31
1. Pengertian Pelayanan .....	31
2. Pelayanan Zakat .....	32
3. Kualitas Pelayanan .....	34
D. Pendistribusian Zakat .....	36
1. Pengertian Pendistribusian .....	36
2. Macam-Macam Pendistribusian .....	37
E. Penelitian yang Relevan .....	39
F. Konsep Operasional .....	40
G. Kerangka Konseptual .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	44
C. Subjek dan Objek .....	45
D. Populasi Dan Sampel .....	45
1. Populasi .....	45
2. Sampel .....	45
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	46

1. Sumber Data .....	46
2. Teknik Pengumpulan Data .....	46
F. Teknik Pengelolahan Data dan Analisis Data .....	48

#### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

A. Gambar Umum Baznas Kabupaten Rokan Hulu .....	50
1. Sejarah singkat Baznas Kabupaten Rokan Hulu.....	50
2. Visi dan Misi Baznas Kabupaten Rokan Hulu .....	51
3. Struktur Organisasi Baznas Kabupaten Rokan Hulu .....	52
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	57
1. Analisa Manajemen Pelayanan Zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu .....	57
2. Analisa Pendistribusian Zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu .....	61
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	68

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72

#### **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

#### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Anggota Karyawan Baznas Kabupaten Rokan Hulu .....	3
Tabel 2 : Pengumpulan Zakat Baznas Kabupaten Rokan Hulu .....	4
Tabel 3 : Pendistribusian Zakat Baznas Kabupaten Rokan Hulu .....	4
Tabel 4 : Perhitungan Zakat Unta .....	24
Tabel 5 : Perhitungan Zakat Sapi atau Kerbau .....	26
Tabel 6 : Kambing atau Domba .....	26
Tabel 7 : Konsep Operasional .....	41
Tabel 8 : Jadwal Kegiatan Penelitian .....	44
Tabel 9 : Kesimpulan Hasil wawancara .....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Konseptual .....	43
Gambar 2 : Struktur Organisasi Badan Amil Zakat Nasional ( Baznas ) .....	53



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam sebagai agama yang universal, memuat segala aspek kehidupan baik yang terkait dengan ibadah maupun muamalah terutama ekonomi. Seiring dengan maju pesatnya kajian tentang ekonomi Islam akhir-akhir ini, menjadi pendorong terbentuknya suatu ekonomi berbasis keislaman yang terfokus untuk mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang penuh dengan nilai-nilai Islam, termasuk zakat.

Zakat menurut bahasa adalah tumbuh dan berkembang, berkah dan banyak kebajikan. Menurut syariat, zakat adalah kewajiban dengan ukuran tertentu pada harta tertentu untuk diberikan kepada kelompok tertentu dalam waktu tertentu dengan beberapa syarat (Sabiq, 2010:41).

Menurut Arifin (2009: 35), untuk mendapatkan hasil zakat yang banyak, serta menyampaikan hasil zakat ke tengah masyarakat yang berhak maka perlu yang disebut dengan manajemen dan tenaga-tenaga yang terampil, sehingga dapat diberdayakan dengan baik, sehingga tercapai dengan baik.

Selain itu pelayanan juga mempunyai peran, yaitu fungsi yakni mempercepat sampainya barang di tangan konsumen atau pasar saat dibutuhkan. Sebab pelayanan barang atau jasa segera sampai di tangan konsumen pada saat dibutuhkan adalah merupakan prinsip yang tepat sesuai dengan maksud dan tujuan etika pelayanan (Said, 2008: 94-95).

Untuk memperoleh hal tersebut dibutuhkan manajemen yang baik. Pelayanan yang berkualitas mempunyai peran penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan pelanggan juga akan semakin tinggi, dan bila kepuasan pelanggan tinggi, maka akan menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut.

Manajemen dititik beratkan pada usaha memanfaatkan orang lain dalam pencapaian tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka orang-orang didalam organisasi harus jelas wewenang, tanggung-jawab dan tugas pekerjaannya.

Berangkat dari penjelasan di atas bahwa pengelola zakat (Amil) atau BAZNAS, yang berhubungan langsung dengan masyarakat haruslah selayaknya memperhatikan sistem pelayanan yang baik yang di rancang dengan manajemen yang baik. Sebagai pengelola BAZNAS yang berhubungan langsung dengan masyarakat BAZNAS harus membuat menejemen yang baik agar sistem pelayanan yang dilakukan berjalan dengan baik dan lancar, sehingga menghasilkan kepuasan bagi konsumen.

Realisasi pengumpulan zakat, infak dan sedekah yang diperoleh BAZNAS dalam laporan tahun 2015 sebesar Rp. 98.473,1 juta atau naik 18,72% dibandingkan 2014 hanya sebesar Rp. 82.947,4 juta. Sementara lembaga amil zakat Dompot Duafa menurut laporan kinerja sampai Oktober 2014 mampu mengumpulkan dana sebesar Rp.195.747,7 juta sedangkan LAZIZ NU dari data laporan 2013 hanya sebesar Rp. 7.400 juta. Penduduk

Indonesia menurut perkiraan BPS tahun 2015 sebesar 255,5 juta jiwa dan di tahun 2035 akan mencapai 305,4 juta jiwa. Asumsi jumlah muslim Indonesia 83% dari populasi maka potensi wajib zakat tahun 2015 sebanyak 212 juta jiwa dan di tahun 2035 mencapai 253 juta jiwa. Harga beras rata-rata tahun 2015 sebesar Rp. 9.500 per Kg, maka potensi zakat fitrah berupa beras 2,5 Kg saja yang wajib per kepala sebesar Rp. 5 triliun lebih (Hartono, 2016:49).

Di Indonesia sendiri Baznas berdiri di setiap Provinsi mau pun Kabupaten di Indonesia. Baznas yang menjadi pembahasan peneliti adalah Baznas yang berada di Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Baznas ini telah berdiri dari tahun 2003, .hingga saat ini Baznas Kabupaten Rokan Hulu telah memiliki karyawan di berbagai bidang. Untuk lebih detail nya peneliti menyajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

**TABEL 1: Jumlah Anggota Karyawan BAZNAS Kabupaten Rokan Hulu**

No	Bagian Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Ketua	1 Orang
2	Wakil Ketua	5 Orang
3	Anggota	12 Orang
4	Bendahara	3 Orang
5	Sekretaris	4 Orang
6	Petugas Lapangan	2 Orang
<b>7</b>	<b>Jumlah</b>	<b>27 Orang</b>

Sumber: Baznas Rokan Hulu 2018

Pada Tabel di atas dapat dilihat BAZNAS Kabupaten Rokan Hulu memiliki jumlah anggota karyawan sebanyak 27 orang, dimana terdapat ketua berjumlah 1 orang, Wakil Ketua berjumlah 5 orang, Anggota berjumlah 12

Orang, Bendahara berjumlah 3 orang, Sekretaris berjumlah 4 orang dan petugas lapangan berjumlah 2 orang.

Berdasarkan data yang diperoleh dari BAZNAS Rokan Hulu sebagai pengelola Zakat, diketahui bahwa potensi Zakat Rokan Hulu sangat besar hal tersebut terlihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 2: Perkembangan Pengumpulan Zakat di BAZNAS Rokan Hulu**

No	Tahun	Uraian	Pengumpulan
1	2010	Saldo 2010	342.819.020
2	2011	Pengumpulan Zakat	2.205.303.453
3	2012	Pengumpulan Zakat	2.635.629.272
4	2013	Pengumpulan Zakat	3.200.800.865
5	2014	Pengumpulan Zakat	3.592.395.389
6	2015	Pengumpulan Zakat	3.534.233.392
7	2016	Pengumpulan Zakat	3.655.306.776
8	2017	Pengumpulan Zakat	3.506.736.062
Jumlah			23.535.156.962

Sumber: BAZNAS Rokan Hulu

Dari tabel diatas dapat dijelaskan pengumpulan dari tahun 2010 sampai 2014 mengalami peningkatan, sedangkan ditahun 2014 sampai 2017 pengumpulannya mengalami fluktuasi.

**Tabel 3: Perkembangan Pendistribusian Zakat di BAZNAS Rokan Hulu**

No	Tahun	Uraian	Pendistribusian
1	2010	Saldo 2010	15.000.000
2	2012	Pendistribusian Zakat	1.604.833.582
3	2012	Pendistribusian Zakat	3.076.293.272
4	2013	Pendistribusian Zakat	3.478.006.974
5	2014	Pendistribusian Zakat	3.629.304.072
6	2015	Pendistribusian Zakat	3.733.433.484
7	2016	Pendistribusian Zakat	2.766.917.872
8	2017	Pendistribusian Zakat	3.639.735.900
Jumlah			22.627.235.156

Sumber: BAZNAS Rokan Hulu

Dari table diatas dapat dijelaskan pendistribusian zakat dari tahun 2010 sampai 2015 mengalami peningkatan sedangkan ditahun 2015 sampai 2017 pendistribusiannya mengalami fluktuasi.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat perkembangan zakat, yang dimana terjadi kenaikan atau peningkatan tiap tahunnya dapat dilihat dari periode tahun 2010 hingga 2014, yang mana pada tahun 2014 tersebut pengumpulan terjadi peningkatan berjumlah 3.592.395.389 dan pendistribusian berjumlah 3.478.006.974, nah penurunan terjadi pada pengumpulan pada tahun 2015 yaitu dengan nominal 58.161.997 namun berbeda pada pendistribusiannya yang mengalami kenaikan dengan nominal 104.139.412 pada tahun berikutnya kenaikan pada pangumpulan meningkat menjadi 3.655.306.776 serta pendistribusian meningkat menjadi 2.766.917.872 namun penurunan kembali pada tahun 2017 yang berjumlah 3.506.736.062 berbeda dengan pendistribusian yang mengalami penurunan menjadi 3.639.735.900

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dilihat bahwa pendistribusian zakat Baznas kabupaten Rokan Hulu mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana “**Manajemen Pelayanan dan Pendistribusian Zakat Di Baznas Kabupaten Rokan Hulu**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana Manajemen Pelayanan dan Pendistribusian Zakat Di Baznas Kabupaten Rokan Hulu?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan dan manajemen pendistribusian zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu.

### D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan kontribusi pemikiran, tata cara dalam manajemen pelayanan dan pendistribusian zakat di Baznas baik dalam lembaga dan masyarakat.
- b. Sebagai informasi bagi peneliti lain yang berminat memperluas dan mengembangkan penelitian lebih lanjut dalam hal yang sama maupun dalam bidang lain yang relevan.
- c. Sebagai bahan pertimbangan dan salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan studi dan Program Strata (S1) pada Prodi Ekonomi Syariah Islam Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau (FAI-UIR).

### E. Sistematika Penulisan

Secara garis besar, sistematika penulisan proposal penelitian ini dibagi dalam lima bab, yaitu:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah Tujuan penelitian, metode penelitian dan Sistematika penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bagian ini menjelaskan tentang; Pengertian manajemen, prinsip-prinsip manajemen, fungsi manajemen, tentang



pelayanan, pengertian pelayanan, pelayanan zakat, kualitas pelayanan, pengertian zakat, Dasar hukum kewajiban zakat, Rukun-rukun zakat, Syarat-syarat zakat, orang yang berhak menerima zakat, pembagian zakat fitrah, zakat mal, pendistribusian zakat, macam-macam pendistribusian dana zakat.

### **BAB III :METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan Jenis penelitian; Waktu dan Tempat Penelitian; Populasi dan Sampel, Subjek dan Objek penelitian; Sumber data,teknik pengumpulan data; teknik pengolahan Data, dan Teknik Analisis data;

### **BAB 1V : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini merupakan pembahasan dalam skripsi, menyangkut gambaran umum lokasi penelitian, visi dan misi, Struktur organisasi, deskripsi data penelitian, analisa Manajemen pelayanan dan analisa Manajemen pendistribusian Zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang terkait dengan Manajemen Pelayanan dan Pendistribusian Zakat dan saran dari hasil penelitian.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu : “*manus*” yang berarti tangan, dan “*agree*” yang berarti melakukan. Kata-kata ini kemudian digabung menjadi kata kerja *manager* yang artinya menanganani. *Manager* diterjemahkan ke dalam bahasa inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *memegement*, dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen (Arikunto, 2012 : 1). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI), manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. (2008 : 20).

Didalam buku Nasrudin (2010:21) manajemen menurut brantas adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata selain itu menurut khasan, manajemen adalah ketatalaksanaan proses untuk penggunaan sumber daya secara efektif dalam mencapai sasaran tertentu.

Manajemen merupakan semua aktifitas yang berkaitan dengan perbuatan-perbuatan industri yang dapat memberikan perkembangan atau kemajuan.(Evi zulbaidah,2016, vol,4, No, 1, hal,132)

Kepada usaha kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu manajemen adalah

serangkaian kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, memotivasi, mengendalikan, dan mengembangkan segala upaya di dalam mengatur mendayagunaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi (m. Sobry sutikno, 2012 : 4).

Choir (2012 :1) menjelaskan manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui sumber daya manusia dan lainnya. Manajemen adalah tugas, aktivitas dan fungsi. Tanpa tergantung dengan label yang dihubungkan, maka unsur perencanaan, pengaturan, mengarahkan, pengendalian adalah penting dalam manajemen.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah rangkaian segala kegiatan yang dimulai dengan proses perencanaan, pengorganisasian, pemotivasi, dan pengendalian sumber-sumber daya yang ada ditetapkan.

## 2. Prinsip-prinsip manajemen

prinsip-prinsip dalam manajemen bersifat lentur, dalam arti perlu dipertimbangkan sesuai dengan kondisi-kondisi khusus serta situasi-situasi yang berubah. Menurut Fayol, seorang pencetus dari manajemen yang berasal dari Prancis, prinsip-prinsip umum manajemen ini terdiri atas :

- a. Pembagian kerja (*division of work*), yaitu pendistribusian kemampuan karyawan/pegawai sesuai dengan keahlian masing-masing.

- b. Wewenang dan tanggung jawab (*authority and responsibility*). Seorang manajer atau pegawai harus memiliki tanggung jawab sesuatu pekerjaan atau amanat yang di pegangnya.
- c. Disiplin (*discipline*) merupakan salah satu ciri pegawai atau manajer yang profesional.
- d. Kesatuan perintah (*unity of command*), yaitu perintah seorang manajer tidak bersifat parsial yang akan membingungkan bawahan.
- e. Kesatuan pengarahan (*unity of direction*), adalah semua komponen, baik atasan maupun bawahan harus mengikuti aturan main yang telah di sepakati oleh perusahaan atau institusi.
- f. Mengutamakan kepentingan organisasi, prinsip manajemen yang baik, apabila seluruh anggota, fungsioner, dan pimpinan harus lebih memprioritaskan organisasi dibanding pribadi.
- g. Pengganjian pegawai harus profesional dan sesuai dengan beban kerja.
- h. Pemutusan (*centralization*), merupakan sarana untuk pengendalian organ-organ yang dibawah, sehingga tidak menyimpang dari suatu tujuan.
- i. Hierarki (tingkatan), merupakan bagian dari para anggota dalam melaksanakan tugas.
- j. Ketertiban (*order*) adalah harmonisasi dari dinamika kelompok atau organisasi yang harus tetap di jaga untuk menghindari perpecahan.
- k. Keadilan dan kejujuran adalah wujud moral yang dimiliki oleh seluruh anggota organisasi dan pegawai.

- l. Stabilitas kondisi karyawan apalagi keadilan dan kejujuran benar-benar di laksanakan, akan terwujud stabilitas karyawan dan tidak muncul prasangka-prasangka negatif.
- m. Prakarsa (*inisiative*), dalam sebuah organisasi ide-ide inovatif sangat dibutuhkan untuk penyegaran dan kemajuan.
- n. Semangat kesatuan, semangat korps yang harus terus dibangun agar oraganisasi kuat dan solid.
- o. Keterbukaan adalah faktor terpenting untuk menjaga keutuhan sebuah organisasi. (nasrudin, 2010 : 33-35).

### 3. Fungsi Manajemen

Menurut george r. Terry dalam tanti prastuti (2014) berikut ini penjelasan empat fungsi, diantaranya adalah:

#### a. Perencanaan (planning)

Perencanaan adalah fungsi yang sangat vital yang bukan hanya tugas seorang pemimpin tetapi juga harus melibatkan setiap orang dalam sebuah organisasi guna menentukan apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara mencapainya.

#### b. Pengorganisasian (organizing)

Pengorganisasian merupakan suatu proses pengaturan keseluruhan sumber daya dalam sebuah organisasi. Pengaturan ini mencakup pembagian tugas, alat-alat, sumber daya manusia, wewenang dan sebagainya untuk menghindari kesimpangsiuran dalam pelaksanaan kegiatan. Fungsi ini lebih cenderung pada pengaturan kegiatan

administratif. Tujuannya agar tercapai efisiensi dan efektivitas dalam tahan dan fungsi berikutnya.

c. Pelaksanaan (actualiting)

Yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan maka sangat ditekankan pada bagaimana cara/ strategi seorang pemimpin dalam menggerakkan pegawainnya. Hal ini sangat penting untuk menghindari agar bawahan tidak melaksanakan tugasnya dibawah tekanan atau paksaan tetapi atas dasar pilihan sadar dengan penuh tanggung jawab.

d. Pengawasan (controlling)

Fungsi pengawasan sangat penting tanpa adanya pengawasan maka fungsi-fungsi yang lainnya tidak akan berjalan efektif dan efisien. Pengawasan tidak hanya berlangsung pada saat pelaksanaan, tetapi juga pada saat perencanaan dan pengorganisasian. Pada dasarnya dalam fungsi pengawasan juga terdapat proses pengevaluasian untuk menjaga agar seluruh kegiatan tidak melenceng dari tujuan yang dicapai. (jurnal : zanah dan sulaksana, vol. 4 : 2016).

#### 4.Hakikat Manajemen

Istilah manajemen (*management*) telah diartikan oleh berbagai pihak dengan prespektif yang berbeda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, keterlaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan, Administrasi, dan sebagainya.( astuti, 2018, vol, 15, No, 1, hal, 4)

## B. Zakat

### 1. Pengertian zakat

Zakat berasal dari kata *zaka-yazku-zaka-an* atau *zakiya- yazka-zakan* yang berarti suci, bersih, tumbuh, berkembang, bertamabah, dan berkah, namun sering diartikan mensucikan atau membersihkan. ( Kamus Bahasa Arab Mahmud Yunus, 20010 :156 ). Dalam Al-Quran disebutkan :

Firman Allah SWT dalam surat Asy-Syam ayat:9 sebagai berikut:

قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا ﴿٩﴾

“sungguh beruntung orang yang mensucikan (jiwa itu)” (QS. Asy-Syam : 9)

Menurut etimologi syariat, zakat adalah kewajiban atas harta tertentu, untuk kelompok tertentu, dan waktu tertentu pula. Jadi bisa diartikan bahwa zakat adalah nama sebutan dari sesuatu (hak Allah Ta’ala) yang dikeluarkan seseorang kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Dinamakan zakat karena didalamnya terkandung harapan untuk memperoleh berkah, membersihkan jiwa, dan memupuk berbagai kebaikan. (Hasbri, 2008 : 13)

Secara bahasa zakat berarti suci, baik, berkah, tumbuh, dan berkembang. Adapun menurut syariat, zakat adalah nama bagi sejumlah harta tertentu yang telah mencapai syarat tertentu yang diwajibkan oleh Allah untuk dikeluarkan dan diberikan kepada yang berhak menerimanya dengan persyaratan tertentu pula.

Antara makna dan secara bahasa dan istilah ada kaitanya yang sangat erat sekali, yaitu bahwa setiap harta yang sudah dikeluarkan zakatnya akan suci, bersih, baik, berkah, tumbuh dan berkembang. (QS. Al-Taubah : 103 dan QS. Ar-Rum : 39 ) (Abdullah, 2012 : 253).

Zakat merupakan ajaran pokok dalam islam, salah satu dari lima rukun islam. Zakat adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap muslim berkaitan dengan harta yang dimiliki, karena, zakat menjadi kewajiban personal yang berdimensi sosial, karena zakat adalah ibadah maliyyah (ibadah dengan harta ) yang ditunaikan untuk memenuhi hak-hak allah sekaligus hak-hak manusia. Mungkin karena itu pula ahli fiqih melihat zakat sebagai bentuk ibadah kepada allah yang sekaligus juga menjadi bagian dari sistem keuangan negara. Yusuf al-qardhawi mengatakan :

Saya ingin kembali menekankan apa yang telah saya sampaikan bahwa zakat, meski disebut ber iringan dengan sholat dalam fiqih ibadah, pada dasarnya bukanlah fiqih murni, tetapi lebih tepat disebut kan sebagai tradisi sehari-hari atau kehidupan sosial(muamalah), karena zakat merupakan kekayaan bagi umat Islam. Hingga tataran tertentu, Zakat merupakan media antara negara dan orang kaya, atau antara orang kaya dengan orang miskin ketika negara tidak berperan. Karena itulah alasan buku- buku fiqih keuangan dan administrasi kenegaraan dalam islam memasukkan zakat salah satu bahasanya, disamping bahasan tentang pajak



pertanian, kekayaan, hukum tatanegara, dan politik hukum, yang jelas merupakan bahasa administrasi kenegaraan dalam islam.

Bila kita ingin menyusun fiqh sesuai dengan metode modern, kita harus menjadikan zakat sebagai bagian fiqh soil-ekonomi, bukan bagian ibadah, Begitu juga dari segi kodifikasi, zakat harus masuk dalam lingkup perundangan sosial dan ekonomi. (Ali,2012:286-287).

Didalam bukunya Abdul wahab (2006) mengatakan, Allah SWT menjadikan zakat sebagai pembersih harta, sekaligus pemiliknya. Dengan zakat itu Allah mengingatkan nikmat bagi orang-orang kaya. Sehingga nikmat harta tersebut tetap diberikan kepada orang yang menunaikan zakatnya. Bahkan Allah akan menjaga dan mengembangkannya.

Allah menjadikan kewajiban zakat berlaku pada empat macam harta sebagai nikmat yang paling banyak beredar diantara makhluk-nya dan paling mereka butuhkan secara primer yakni:

- a. Hasil pertanian dan buah-buaha
- b. Hewan ternak,unta, sapi dan kambing.
- c. logam mulia yang mejadi standar harga dunia,yaitu:emas dan perak
- d. Harta perniagaan dengan berbagai macam jenis.

## 2. Dasar Hukum Kewajiban Zakat

Sebagai salah satu rukun Islam, zakat adalah fardhu'ain dan kewajiban ta'abuddi. Dalam Al-qur'an perintah zakat pentingnya dengan perintah sholat. Zakat merupakan rukun agama Islam yang sama dengan rukun-rukun agama Islam yang lain, merupakan fardhu dari fardhu-fardhu

agama yang wajib diselenggarakan. Di dalam Al-qur'an banyak ayat yang menyuruh untuk melaksanakan dan menunaikan zakat. Di antara firman Allah Swt yang berkenan dengan perintah zakat ini adalah:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

*“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan menyucikan mereka, dan berdo'alah untuk mereka. Sesungguhnya do'a kamu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui”.* (QS.At-Taubah:103)

وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ

*Dan pada harta merekalah ada hak orang miskin yang meminta dan orang kaya yang hidup kekurangan.*(QS. Adz-Drazirat:19)

Sabda Rasulullah, yang artinya:

*“Di riwayatkan dari Ibnu Umar r.a sesungguhnya Rasulullah Saw,bersabda: 'Islam itu dbina atas lima pilar (dasar):Bersaksi, bahwa tiada Tuhan yang patut disembah kecuali Allah, Muhammad hamba-hamba Nya dan Rasul-Nya, mendirikan sholat, menunaikan zakat, melaksanakan haji Baitullah (bagi yang mampu), dan puasa Ramadhan.”(HARI. Muttafaq Alaih).*

Berdasarkan ayat dan hadist di atas di jelaskan, bahwa mengeluarkan zakat itu hukumnya Wajib sebagai salah satu rukun Islam.(Hasan,16-17:2006)

### 3. Rukun Zakat

Rukun adalah unsur-unsur yang terdapat dalam pelaksanaan zakat, yaitu:

1. Orang yang berzakat (muzakki)
2. Harta yang dikenakan zakat
3. Orang yang menerima zakat (mustahik).

#### 4. Syarat Wajib Zakat

Dalam buku Ali (2012:314) Al-Zuhayli seorang fiqh kontemporer, menyebutkan sembilan syarat wajib zakat, yaitu:

- a) Merdeka
- b) Islam
- c) Baliqh dan berakal
- d) Harta yang di zakati harus termasuk jenis yang telah ditentukan syarak
- e) Telah mencapai nisab
- f) Kepemilikan penuh
- g) Telah mencapai haul
- h) Bebas dari hutang
- i) Melebihi kebutuhan primer

#### 5. Syarat Harta yang Wajib di Zakati

Adapun syarat wajib zakat adalah:

- a) Beragama Islam
- b) Merdeka
- c) Harta tersebut telah mencapai nishab (jumlah tertentu)
- d) Telah sampai haul. (Bahamman, 2014:200)

## 6. Orang yang Berhak Menerima Zakat.

Orang yang berhak menerima zakat disebut dengan mustahik zakat, sedangkan orang yang mengeluarkan zakat disebut muzakki, Adapun jumlah mustahik zakat ada delapan kelompok (asnaf tsamaniyah), dijelaskan dalam firman Allah SWT dalam surat At-taubah ayat:60 sebagai berikut :

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمَلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبِهِمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغُرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾

“sesungguhnya zakat-zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para mualaf yang dibujuk hatinya, (memerdekakan budak) budak, orang-orang yang berutang, untuk jalan Allah dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Mengetahui lagi Maha bijaksana.” (QS. At-taubah:60)

1. Fakir, yaitu orang yang hampir tidak memiliki apa-apa sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan pokok hidup.
2. Miskin, yaitu orang yang memiliki harta namun tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar untuk hidup.
3. Amil, yaitu orang yang ditunjuk oleh negara untuk mengumpulkan dan membagikan zakat. Sebagai petugas amil zakat, mereka berhak mendapat maksimal 1/8 bagian dari harta zakat
4. Mua'laf, yaitu orang yang baru masuk Islam dan membutuhkan bantuan untuk menyesuaikan diri dengan keadaan barunya.
5. Riqad, yaitu budak atau hamba sahaya yang ingin memerdekakan diri dengan cara membayar uang tebusan.

6. Gharim, yaitu orang yang berutang untuk kebutuhan yang halal, baik untuk diri sendiri atau kepentingan umat, sementara dia tidak sanggup membayarnya.
7. Sabilillah, yaitu orang yang berjuang di jalan Allah untuk membela Islam di medan perang.
8. Ibnu sabil, yaitu musafir yang kehabisan biaya di perjalanan, (Abdullah, 2012:254-255)

### **7. Kedudukan Zakat dalam Agama.**

Zakat adalah salah satu rukun Islam yang berjumlah 5 perkara. Zakat merupakan pilar Islam ketiga setelah syahadat dan shalat. Rasulullah SAW bersabda: *“Islam dibangun atas lima dasar, bersaksi bahwa tiada tuhan selain ALLAH, dan Muhammad adalah utusan ALLAH, mendirikan sholat, mengeluarkan zakat, berpuasa dibulan ramadhan, dan menunaikan haji ke Baitullah {ka’bah} bagi yang mampu.”* (Astuti, et. al, 2017, vol 14, No 14, Hal 59)

### **8. Pembagian Zakat**

#### **A. Zakat Fitrah**

##### **1. Pengertian Zakat fitrah**

Adapun pengertian zakat fitrah, yaitu zakat yang sebab diwajibkannya *fitrah* (berbuka puasa) pada bulan Ramadhan, disebut pula dengan sedekah fitrah (Qardawi, 2011:920). Zakat fitrah diwajibkan pada tahun kedua Hijriah, yaitu tahun diwajibkannya

puasa bulan Ramkadhan untuk mensucikan orang yang berpuasa dari ucapan kotor dan perbuatan yang tidak ada gunanya, untuk memberi makanan pada orang-orang miskin dan mencukupkan mereka dari kebutuhan dan meminta-minta pada hari raya.

Di dalam buku Hasbi (2008:48) Al-Abhuri mengemukakan bahwa zakat fitrah artinya zakat asal kejadian karena seolah-olah zakat badan. Di dalam kitab Al-Mishbah dikemukakan bahwa ucapan mereka, fitrah yaitu asalnya. Pendapat ini di ikuti Al-Qahsathami. Atas dasar ini pula zakat fitrah di sebut pula *shadaqaturra'si* (sedekah kepala) dan *zakutul badan* (zakat badan).kesimpulannya bahwa lafal"fitrah" menurut bahasa berarti"asal kejadian". Akan tetapi, dalam pembahasan secara umum yang dimaksudkan adalah "benda yang dikeluarkan".

## 2. Jenis Benda untuk Zakat Fitrah

Jenis benda yang dikeluarkan untuk zakat fitrah adalah makanan pokok. Di Indonesia ini adalah beras pada umumnya. Pada zaman sekarang ini, ada orang yang mau mengerlurkan uang sebagai penggantinya, senilai beras pada saat itu.

Menurut Imam Malik, Imam Syafi'i dan Imam Ahmad, tidak dibenarkan mengeluarkan zakat dengan uang sebagai pengganti makanan pokok. Ibnu Hazm dan beberapa ulama lain, juga berpendapat demikian. Tetapi Imam ats Tsauri, Imam Abu Hanifah dan beberapa ulama lain nya berpendapat, bahwa uangpun dapat

diserahkan sebagai zakat fitrah. Saya sependapat dengan Imam Abu Hanifah dan ulama-ulama yang sependapat dengan beliau, sebab beras yang diterima oleh fakir miskin itu pun akan dijadikan uang, apakah untuk membeli lauk-pauk, pakaian, dan keperluan lainnya. Mereka tidak hanya memerlukan beras saja, dan cara ini adalah cara yang dipandang paraktis sehingga memudahkan semua pihakl (*amil dan mustahik*) (Hasan,2006:112)

### 3. Syarat-Syarat Wajib Zakat Fitrah

Adapun syarat wajib zakat fitrah ialah:

1. Islam
2. Adanya kelebihan dari makanannya dan dari makanan orang yang wajib nafkah baginya pada hari raya dan kelebihan dari ruamahnya, perabot rumah tangga nya dan kebutuhan pokoknya.
3. Lahir sebelum terbenam matahari pada hari penghabisan bulan ramadhan. Anak yang lahir sesudah terbenam matahari tidak wajib fitrah. Orang kawin sesudah terbenam matahari tidak wajib membayarkan fitrah isterinya yang baru dikawininya itu. Karena yang dimaksud dengan hadist zakat fitrah di atas ialah berbuka pada bulan ramadhan, dan yang dinamakan berbuka di bulan ramadhan ialah malam hari raya. Jadi, malam hari raya itulah waktu wajibnya fitrah (Rasyid, 1994: 208). Islam disini menjadi patokan diwajibkan zakat fitrah, tidak memandang apakah ia seseorang budak atau merdeka begitu juga tidak

memandang apakah ia kaya atau miskin dan pendapat ini dipegang oleh imam yang tiga dan *jumhur Ulama* (Qardawi, 2011:68).

## B. Zakat Mal

### 1. Pengertian Zakat Mal

Zakat mal atau harta adalah zakat yang diwajibkan Allah Ta'ala terhadap kaum muslimin yang telah memiliki harta mencapai *nishab* dan *haul* serta syarat-syarat lainnya Hasbi, 2008: 79).

### 2. Pembagian Zakat Mal

#### a) Zakat Emas Dan Perak

Jumhur ulama berpendapat bahwa emas dan perak wajib dizakati. Kewajiban ini tertera dalam Al-Qura'an:

Dijelaskan firman Allah SWT dalam surat At-taubah ayat:34-35 sebagai berikut :

﴿يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْأَحْبَارِ وَالرُّهْبَانِ لَيَأْكُلُونَ  
 أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ وَيَصُدُّونَ عَن سَبِيلِ اللَّهِ وَالَّذِينَ  
 يَكْتُمُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يُنْفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ  
 بِعَذَابٍ أَلِيمٍ ﴿٣٤﴾ يَوْمَ تَحْمَىٰ عَلَيْهَا فِي نَارِ جَهَنَّمَ فَتُكْوَىٰ بِهَا  
 جِبَاهُهُمْ وَجُنُوبُهُمْ وظُهُورُهُمْ هَذَا مَا كَنَزْتُمْ لِأَنفُسِكُمْ فَذُوقُوا  
 مَا كُنْتُمْ تَكْتُمُونَ ﴿٣٥﴾﴾

Artinya:” .....Dan orang-orang yang menyimpan emas dan perak dan tidak menafkahkan pada jalan Allah, maka beritahukanlah kepada mereka (bahwa mereka akan mendapat)



*siksa yang pedih. Pada hari dipanaskan emas dan perak itu dalam neraka jahannam, lalu dibakar dengannya dahi mereka, lambung, dan punggung mereka (lalu dikatakan) kepada mereka, 'Inilah harta bendamu yang kamu simpan untuk dirimu sendiri. Maka, rasakanlah sekarang (akibat dari) apa yang kamu simpan itu. (At-taubah:34-35)*

Yang dimaksud harta simpanan disini ialah harta yang tidak dizakati. Hal ini seperti yang diriwayatkan Daruquhti dengan sanadnya dari Umar, Ibnu Abbas, Ibnu Umar, Jabir, Abu Hurairah, dan Umar bin Abdul Aziz bahwa Rasulullah bersabda kepada Ummu Salamah ketika ia bertanya tentang emas miliknya. "Apakah itu harta simpanan?" Rasulullah menjawab, "Bila kau tunaikan zakatnya, itu bukan harta simpanan."

Oleh karena itu, bagi yang memiliki emas dan perak senilai nishabnya, sudah berlalu satu tahun, dan lebih dari keperluan pokoknya, maka wajib dizakati sebesar 2,5%. Ini berdasar kan dari riwayat Ibnu Umar dan Aisyah bahwa Nabi memungut setengah dinar dari setiap dua puluh dinar. (Uqaily,2010:46-49)

## **b) Zakat Binatang Ternak**

### 1) Unta

Menurut pendapat mayoritas Ulama, binatang ternak yang wajib dizakati ialah unta, sapi, dan kambing. Umat Islam sepakat binatang-binatang ternak tersebut wajib dizakati. Landasan hukumnya adalah Firman Allah:

أَوَلَمْ يَرَوْا أَنَّا خَلَقْنَا لَهُمْ مِمَّا عَمِلَتْ أَيْدِينَا أَنْعَمًا فَهُمْ لَهَا  
 مَالِكُونَ ﴿٧١﴾ وَذَلَّلْنَاهَا لَهُمْ فَمِنْهَا رَكُوبُهُمْ وَمِنْهَا يَأْكُلُونَ ﴿٧٢﴾ وَهُمْ  
 فِيهَا مَنفَعٌ وَمَشَارِبٌ أَفَلَا يَشْكُرُونَ ﴿٧٣﴾

Artinya : “Dan apakah mereka tidak melihat bahwa sesungguhnya kami telah menciptakan binatang ternak untuk mereka, yaitu dari apa yang telah kami ciptakan dengan kekuasaan Kami sendiri, lalu mereka menguasainya? Dan kami tundukkan binatang-binatang itu untuk mereka. Maka, sebagainya menjadi tanggungan mereka dan sebagainya mereka makan. Dan mereka memperoleh pada nya manfaat dan minuman. Maka, mengapakah mereka tidak bersyukur?”(yasin:71-73)

Maka dari itu unta yang wajib dizakati adalah yang telah mencapai nishabnya, dilepas (mencari makan sendiri), bukan diberi makan, bukan unta pekerja, dan sudah berlalu satu tahun. Berikut ini tabel nya. (Uqaily, 2010:59)

**Tabel 4: Perhitungan Zakat Unta**

Nishab Unta	Jumlah yang wajib dikeluarkan zakatnya
5 – 9	1 kambing
10 – 14	2 ekor kambing
15 – 19	3 ekor kambing
20 - 24	4 ekor kambing
25 – 35	1 ekor bintu makhadh (unta berusia genap setahun, masuk tahun kedua)
36 – 45	1 ekor bintu labun (unta berusia genap dua tahun, masuk tahun ketiga. Disebut demikian karena induknya melahirkan bayi lagi dan memiliki labani(susu)

46 – 60	1 ekor <i>hiqqah</i> (unta berusia genap tiga tahun dan masuk tahun ke empat. Unta <i>hiqqah</i> sudah bisa dikawini unta jantan)
61 – 67	1 ekor <i>jadz'ah</i> (unta berusia genap empat tahun dan masuk tahun kelima)
76 – 90	2 ekor <i>bintu labun</i>
91 – 120	2 ekor <i>hiqqah</i>
121 – 129	2 ekor <i>bintu labu</i>
130 – 139	1 ekor <i>hiqqah</i> dan 2 ekor <i>binta labun</i>
140 – 149	2 ekor <i>hiqqah</i> dan 2 ekor <i>bintu labun</i>

Sumber : Uqaily, 2010

## 2) Sapi (kerbau)

Menurut pendapat populer dan yang menjadi pedoman empat mazhab dalam hal zakat sapi bahwa nishab awal sapi adalah 30 ekor, kurang dari itu tidak ada zakatnya. Pelu dijelaskan bahwa kerbau termasuk dalam jenis sapi berdasarkan ijmak ulama. Karenanya, keduanya disatukan satu sama lain. Dalil (argumen) dari kalangan yang berpendapat wajibnya zakat sapi dan ukuran wajib zakatnya ialah riwayat Mu'adz bin Jabal. Ia berkata, "Rasulullah mengutuskan ke Yaman dan memerintahkan ku untuk seekor *musinnah* untuk setiap 40 ekor sapi. Berikut tabel perhitungannya:

**Tabel 5 : Perhitungan Zakat Sapi atau Kerbau**

Nishab	Jumlah yang wajib dikeluarkan zakatnya
30	1 ekor <i>tabi'</i> atau <i>tabi'ah</i>
40	1 ekor <i>musinnah</i> (yang jantan tidak sah berdasarkan kesepakatan mazhab selain Hanafiyah)
60	2 ekor <i>tabi'</i> atau <i>tabi'ah</i>
70	1 ekor <i>musinnah</i> dan satu ekor <i>tabi'i</i>
80	2 ekor <i>musinnah</i>
90	3 ekor <i>tabi'</i>
100	1 ekor <i>musinnah</i> dan 2 ekor <i>tabi'</i>
110	2 ekor <i>musinnah</i> dan 1 ekor <i>tabi'</i>
120	4 ekor <i>tabi'ah</i> dan 3 ekor <i>musinnah</i>

Sumber : Uqaily, 2010

Lebih dari 30 ekor pertama, sebelbih nya dihitung pada 30 ekor berikutnya, zakat *tabi'* atau *tabi'ah* (*tabi'ah* lebih baik). Lebih dari 40 ekor setelah 30 ekor pertama, zakatnya seekor *musinnah*. (Uqaily, 2010:68-70)

### 3) kambing (Domba)

Para ulama telah bersepakat bahwa zakat kambing hukumnya adalah wajib. Mereka juga sepakat *al-ghanam* (kambing). Meliputi kambing (*al-ma'iz*) dan biri-biri (*adh-dho'n*). Keduanya boleh disatukan karena memang berbeda tapi masih satu jenis. Berdasarkan penjelasan di atas dapat digambarkan menjadi tabel berikut ini:

**Tabel 6 : Perhitungan Zakat Kambing atau Domba**

Nisab	Jumlah yang wajib dikeluarkan zakatnya
40-120	1 ekor kambing
121-200	2 ekor kambing

201-300	3 ekor kambing
30-400	4 ekor kambing

Sumber :Uqaily,2010

Tambahan untuk tabel diatas:

- a) lebih dari 400 ekor, kelipatan setiap seratus zakatnya satu ekor kambing.
- b) jumlah diantara dua keajiban (nishab) ditolelir, tidak ada zakatnya berdasarkan kesepakatan ulama.
- c) Kambing yang tidak boleh dibayarkan untuk zakat adalah kambing tua yang sudah mulai tanggal,cacat, buakan kambing jantan (kecuali bila muzakki mau), sebab bila yang di ambil kambing jantan tanpa kerelaan pemiliknya, itu bisa jadi merugikan karena kambing jantan sangat di perlukan.
- d) Membayar zakat berupa kambing jantan hukumnya boleh berdasarkan kesepakatan ulama, bila nishab kambing yang ada betina semua, boleh hukumnya membayar zakat berupa kambing jantan menurut fuqaha Ahnaf Hanafi). Sedangkan menurut fuqaha lain wajib kambing betina.
- e) Bila diperhatikan, syariat Islam memberi keringanan untuk ukuran wajib zakat kambing bila jumlahnya banyak, mengingat ukuran zakat kambing adalah 1% dari jumlah total kambing. Padahal persentase lazim dalam zakat modal,

seperti uang dan barang perdagangan adalah sebesar 2,5%.

(Uqaily, 2010:71-72)

#### 4) zakat perdagangan

Yang dimaksud barang perdagangan ialah benda-benda yang di perdagangkan , bukan nilai harta ( dinar dan dirham). Daruquthni dan Baihaqi juga meriwayatkan dari Abu Dzar bahwa Nabi bersabda:

*“Di dalam unta ada zakatnya, didalam kambing ada zakatnya, di dalam sapi ada zakatnya, dan didalam perobatan ada zakatnya.”*

Perobatan yang dimaksud dalam hadist di atas artinya adalah perobatan rumah. Dengan demikian, barang-barang dagangan dimaksudkan untuk dikembangkan.

Maka dari itu barang perdagangan dengan nilai mencapai nishab syar’i, diqiyas kan pada mata uang senilai 88 gram emas atau senilai 616 gram perak, dan barang tersebut dibeli untuk di perdagangkan di awal tahun kemudian telah berlalu waktu satu tahun. Ukurannya adalah pada awal dan akhir tahun, dengan kata lain di awal tahun nilai barang telah mencapai nishab dan akhir tahun telah mencapai nishab.

Berdasarkan penjelasan ini, bagi yang memiliki nishab selain barang-barang perdagangan dan sudah berlalu satu

tahun lamanya, ia wajib mengeluarkan zakat sebesar 2,5% 9 (Uqaily, 2010:76-77)

#### 5) Zakat tumbuh-tumbuhan dan buah-buahan

Nishab zakat hasil pertanian adalah lima wasaq yang jumlahnya setara dengan 750 kg beras, jika hasil pertanian merupakan makanan pokok seperti beras, jagung, gandum, dan lain-lain, maka nishabnya setara dengan 930 liter beras dari hasil pertanian tersebut. Tetapi jika hasil pertanian berupa buah-buahan, sayur-sayuran, daun, bunga dan lainnya, maka nishab disetarakan dengan nishab makanan pokok yang paling utama dinegara tersebut.

Sedangkan kadar zakat hasil pertanian ialah, jika menggunakan air dengan sistem irigasi dikarenakan menggunakan biaya tambahan, maka kadar zakatnya adalah 5%. Apabila menggunakan air atau sistem pengairan tanpa mengeluarkan pembiayaan seperti air hujan, maka kadar zakatnya adalah 10%.

Semua ulama mazhab sepakat bahwa jumlah (kadar) yang wajib dikeluarkan dalam zakat tumbuh-tumbuhan/tanaman dan buah-buahan adalah sepersepuluh atau sepuluh persen (10%), kalau tanaman dan buah-buahan tersebut disirami air hujan atau ataub air dari sungai. Tapi jika air yang dipergunakannya dengan air irigasi (dengan

membayar) dan sejenisnya, maka cukup mengeluarkan lima persen (5%) ( Al-jawad, 2008:186).

Ulama mazhab berbeda pendapat tentang tanaman dan buah-buahan yang wajib dizakati. Hanafi, semua buah-buahan dan tanam-tanaman yang keluar dari bumi wajib dizakati, kecuali kayu, rambut, dan tebu persi. Malik dan Syafi'i, setiap tanaman dan buah-buahan yang disimpan untuk kepentingan belanja wajib dizakati, seperti gandum, beras, kurma dan anggur. Hambali, semua tanaman dan buah-buahan yang ditimbang dan disimpan wajib dizakati (Al-Jawad,2008:186).

### 3. Hikmah Zakat Mal

#### a. Hikmah Zakat Mal

- 1) Zakat sebagai lembaga Islam juga mengandung hikmah (makna yang dalam atau mamfaat) yang bersifat rohaniah dan filosofis. Hikmah tersebut antara lain: zakat melatih sipemberi berderma dan bermurah hati
- 2) zakat memperkokoh hubungan cinta dan persaudaraan antara sipemberi dan orang lain.
- 3) zakat memelihara adanya taraf hidup yang cukup bagi warga masyarakat.
- 4) Zakat adalah satu-satunya jalan untuk membersihkan hati manusia dari dengki, iri, dan dendam.



## C. Pelayanan

### 1. Pengertian pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai sesuatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26). Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan hal utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. (Zulkifli, 2018, vol 1, No 1, hal 2)

Pelayanan dan pemerintahan berkewajiban memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Syaprianto, 2018, vol, 4, No, 2 hal, 535)

## 2. Pelayanan Zakat

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung dapat di jadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan Zakat dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Senambela (2011:5) pelayanan publik di artikan sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sedangkan didalam UUD No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan per undang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun asas-asas pelayanan zakat terhadap mustahak dan muzaki yang disesuaikan dengan asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi :

- a) Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b) Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c) Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d) Keseimbangan, hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakn, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e) Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai bidang tugas.
- f) Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g) Persamaan pelakuan/ tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h) Keterbukaan, yaitu setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengases dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i) Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j) Fasilitas dan perlakuan khusus kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k) Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau.

Berdasarkan defenisi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan zakat adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan dalam hal mengumpulkan dan mendistribusikan zakat kepada yang berhak.

### 3. Kualitas Pelayanan

Perkembangan dunia bisnis yang begitu pesat mendorong setiap perusahaan untuk mengantisipasi persaingan yang ketat. Strategi yang tepat diperlukan untuk menghadapi persaingan agar bisa bertahan dipasaran. Strategi diperlukan terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak keheingan pelanggan dalam jangka panjang. Pelayanan yang berkualitas dapat tercipta apabila manajemen perusahaan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. (Wijayanto, vol. 17 :2015)

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Tjiptono, 2008 :85)

Berdasarkan definisi yang disebutkan, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Adapun 5 dimensi kualitas pelayanan yang didefinisikan oleh (Tjiptono, 2008 : 85) meliputi SERVQUAL (servis quality), yaitu :

a. Tangible (bukti fisik)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi

b. Reliability (keandalan)

Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat.

c. Responsiveness (ketanggapan)

Yaitu keinginan dan keadilan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin.

d. Assurance (jaminan)

Yakni mencakup, pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keragu-raguan.

e. Empathy (empati)

Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

**D. Pendistribusian zakat**

**1. Pengertian pendistribusian zakat**

Pendistribusian zakat adalah suatu aktivitas atau kegiatan untuk mengatur sesi dengan fungsi manajemen dalam upaya menyalurkan dana zakat yang di terima dari pihak muzakki kepada mustahiq sehingga tercapai tujuan organisasi secara efektif.

Adapun kegiatan yang dilaksanakan oleh bidang pendistribusian adalah sebagai berikut:

- a. Mengadakan rapat untuk pelaksanaan pendistribusian setiap kali kegiatan.
- b. Menyalurkan zakat kepada mustahik sesuai dengan syariah 8 (delapan) Asnaf.
- c. Pendistribusian dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Membuat kriteria dan standar pendistribusian kepada mustahik.
2. Mengumpul calon data mustahik.
3. Melakukan survey terhadap permohonan yang masuk ke Baznas.
4. Rencana pendistribusian kepada mustahik dilaksanakan tepat waktu dan sasaran.
5. Pendistribusian kepada hal-hal yang bersifat mendesak dapat dirapatkan melalui pimpinan Baznas.

## 2. Macam-macam pendistribusian dana zakat

### a. Pendistribusian dana zakat yang bersifat produktif

pendistribusian dana zakat yang bersifat produktif dapat dilakukan dalam beberapa model seperti:

#### 1. Model dengan sistem *in kind*

Yakni dana zakat yang diberikan dalam bentuk alat-alat produktif yang dibutuhkan oleh mustahik atau kaum ekonomi yang lemah yang ingin berproduktif, baik mereka yang baru mulai usahanya maupun yang telah berusaha untuk pengembangan usaha yang telah ada.

#### 2. Model sistem qurdul hasan

Yakni pinjaman modal usaha dengan mengembalikan pokok tanpa ada tambahan jasa. Pokok pinjaman atau modal memang dikembalikan oleh mustahik kepada lembaga amil zakat,

namun tidak berarti bahwa modal itu tidak lagi menjadi hak mustahik tersebut.

### 3. Mudharabah

Yakni penanaman modal usaha dengan konsekuensi bagi hasil. Allah SWT menetapkan sendiri distribusi zakat merupakan bagian yang sederhana menjadi 2 golongan besar yaitu:

a) orang yang berhak mengambilnya kerana tuntutan kebutuhan.

Dalam hal ini yang bersangkutan berhak mengambil sesuai dengan tingkat dan kadar kebutuhannya. Mereka adalah fakir, miskin, budak (yang ingin memerdekakan dirinya), dan ibnu sabil.

b) orang yang berhak mengambilnya karena fungsinya, Mereka adalah petugas zakat, orang yang sedang melunakkan hatinya, orang yang berhutang untuk mendamaikan pihak-pihak yang bertikai, dan para pejuang di jalan Allah. Dalam hal ini, apabila yang bersangkutan tidak membutuhkan dan fungsinya tidak memberikan mamfaat bagi kaum muslimin, maka mereka tidak memiliki hak untuk menerima zakat.

#### **b. Pendistribusian dana zakat yang bersifat konsumtif**

Bentuk distribusi dana zakat dapat dilakukan melalui 4 bentuk, yaitu:

1) Bantuan biaya hidup



Pendistribusian zakat untuk porsi bantuan biaya hidup dapat diarahkan kepada *asnaf fakir-miskin* yang berdasar kan pengamatan amil zakat terhadap kehidupan sehari-hari nya memang membutuhkan biaya hidup.

#### 2) Bantuan biaya pendidikan

Distribusi dana zakat untuk biaya pendidikan dapat dilakukan misal nya dengan memberikan beasiswa kepada para siswa dari keluarga tidak mampu untuk meringankan beban para orang tua nya.

#### 3) Bantuan biaya kesehatan

Program bantuan biaya kesehatan dapat berupa santunan untuk kesehatan, pelayanan medis, biaya kelahiran bagi keluarga kurang mampu.

#### 4) Bantuan da'i

Da'i merupakan salah satu bagian dari upaya penegakan agama (*i'la'i kalimaatillah*). (Wahab, 2006:111-112)

### E. Penelitian yang relevan

Untuk menghindari kesalahpahaman judul skripsi ini ada baiknya penulis sajikan penelitian yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan ini adalah :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh A. Fadilah (2016) dengan judul penelitian “ *Effektifitas Program Pendistribusian Dana Zakat di Badan Amil Zakat Nasional BAZNAS Kota Bogor*. Adapun perbedaanya penelitian

tersebut dengan penelitian ini terletak pada tujuan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *Efektifitas Program Pendistribusian Dana Zakat di BAZNAS Bogor*. Sedangkan tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui *Manajemen Pelayanan Dan Pendistribusian Zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu*. Sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang *Efektifitas Program Pendistribusian Dana Zakat di Badan Amil Zakat Nasional BAZNAS Bogor*.

Kedua, penelitian yang dilakukan Zulbaidi tahun 2017, dengan judul “*Implementasi Zakat Profesi di UPZ Pemerintah Provinsi Riau*”. Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah terletak pada tujuan dan dimensi penelitian. Adapun tujuan penelitian tersebut adalah mengetahui Implementasi Zakat Profesi di UPZ Pemerintah Provinsi Riau. Sedangkan tujuan penelitian penulis hanya ingin mengetahui Manajemen Pelayanan dan Pendistribusian Zakat di BAZNAS Kabupaten Rokan Hulu. Adapun perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian dan waktu penelitian yang berbeda dimana penulis membahas tentang Manajemen Pelayanan dan Pendistribusian Zakat di Kabupaten Rokan Hulu, sedangkan penelitian terdahulu membahas tentang Implementasi Zakat Profesi di UPZ Pemerintahan Provinsi Riau.

#### **F. Konsep Operasional**

Konsep Operasional Adalah Konsep yang digunakan untuk menjabarkan atau memberi batasan terhadap konsep teoritis serta memberikan data-data yang akan dijadikan patokan atau acuan dalam

penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dan mempunyai indikator. Persepsi merupakan kata yang berasal dari kata bahasa Inggris “*perception*” yang berarti tanggapan. Secara etimologi/harfiah mempunyai arti tanggapan, (penerimaan langsung dari sesuatu), proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Adapun konsep operasional dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7: Konsep Operasional**

Konsep	Dimensi	Indikator	Sub Indikator
Manajemen Pelayanan dan Pendistribusian Zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu	Manajemen Pelayanan	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	1. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi
		<i>Reliability</i> (kehandalan)	2. Memberikan layanan yang akurat dan memuaskan.
		<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	3. Memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin
		<i>Assurance</i> (jaminan)	4. Pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat percaya yang dimiliki karyawan, bebas dari resiko, bahaya

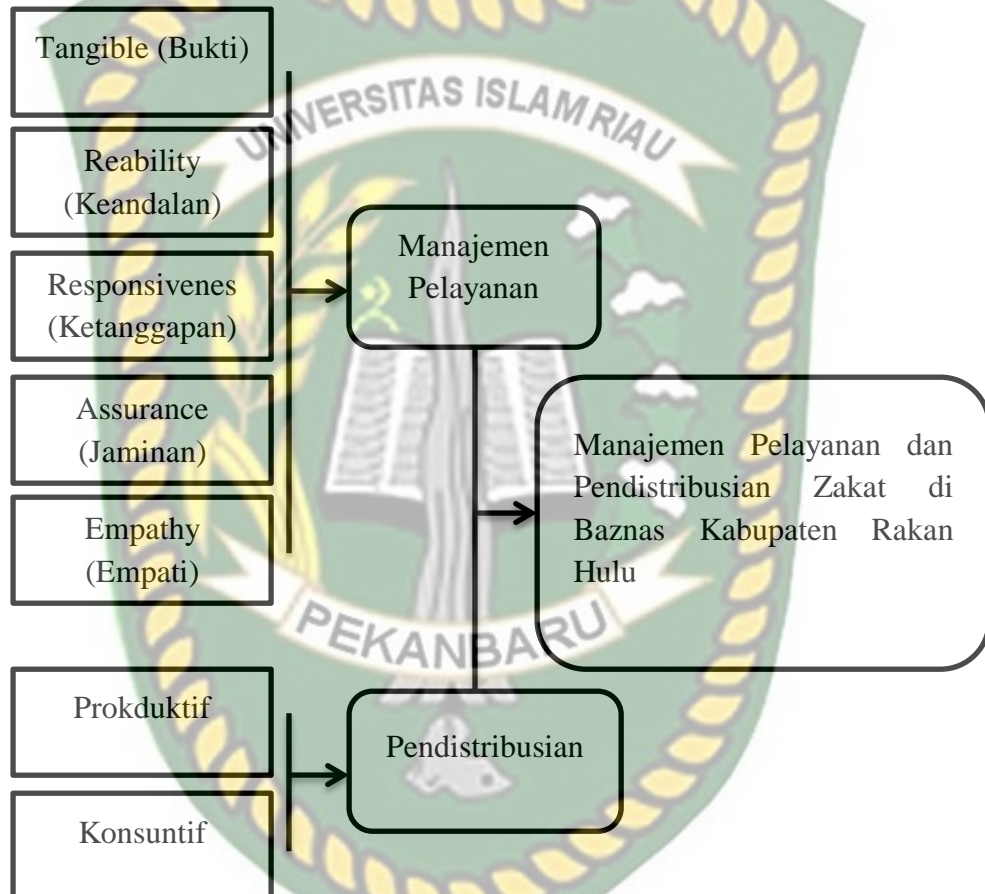
		<i>Emphaty</i> (empati)	fisik, atau keragu-raguan.  5. Kemudahan menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan
	Pendistribusian	Produktif  Konsumtif	1. Sistem in kind 2. Sistem qurdhul hasan 3. Mudharabah  1. Bantuan biaya hidup 2. Bantuan biaya pendidikan 3. Bantuan biaya kesehatan 4. Bantuan da'i

Sumber : Data Olahan, 2018

## G.Kerangka Konseptual

Berdasarkan konsep operasional dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut :

**Gambar 1 : Kerangka Konseptual**



Sumber : Data Olahan 2018

Gambar diatas menunjukkan bahwa manajemen pelayanan (tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy) dan pendistribusian (produktif dan konsumtif) berpengaruh terhadap manajemen pelayanan dan pendistribusian zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini peneliti menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek yang diteliti. Selain itu penelitian ini termasuk penelitian kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto,2010:3).

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian akan dilaksanakan selama empat bulan yakni dari bulan September s/d Desember 2018, sebagaimana terlihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 8: Waktu Penelitian**

No	Jenis kegiatan	Bulan															
		September				Oktober				Nopember				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Masa Persiapan	■	■	■	■												
2	Pengumpulan Data					■	■	■	■								
3	Pengolahan Dan Analisis Data									■	■	■	■				
4	Penulisan Laporan													■	■	■	■

Sumber : Data Olahan 2018

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Pengurus Baznas Kabupaten Rokan Hulu sedangkan objek dari penelitian ini adalah Baznas Kabupaten Rokan Hulu.

### D. Populasi dan sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu (Sanusi, 2014:87). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Ketua bidang pendistribusian/pendayagunaan.

#### 2. Sampel

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif, juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori (Sugiono,2014;216).

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan yakni Ketua bidang pendistribusian/pendayagunaan. Untuk pengambilan sampel, teknik yang dilakukan adalah metode *purposive sampling*, yaitu penelitian menggunakan pertimbangan sendiri secara sengaja dalam memilih anggota populasi yang dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan atau unit sampel

yang sesuai dengan ciri-ciri, sifat atau karakteristik tertentu yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.

## **E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Sanusi (2014: 104) menjelaskan bahwa terdapat sumber data yaitu data primer dan data sekunder. yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber pertama, yang secara teknis penelitian tersebut responden.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data sementara (Sugiono, 2008:62)

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) yang memberi jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2013:186)



Wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah jenis wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan (Sugiono, 2008:73) Dalam hal ini peneliti langsung mewawancarai ketua Baznas bagian pendistribusian atau pendayagunaan.

b. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti ( Sanusi, 2014:111)

Adapun observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengamati tingkah laku ataupun proses terjadinya kegiatan operasional Baznas Kabupaten Rokan Hulu seperti cara berpakaian karyawan, pelayanan kepada muzakki, dari pengamatan yang dilakukan, peneliti kemudian melakukan pencatatan dengan kritis dan detail agar tidak ada gejala yang lepas dari pengamatan.

c. Dokumentasi

Penelitian dokumentasi yaitu penelitian terhadap seluruh dokumen atau arsip-arsip yang menyangkut masalah manajemen pelayanan dan manajemen pendistribusian zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu.

Dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik pribadi maupun kelembagaan seperti: laporan keuangan, rekapitulasi personalia, struktur organisasi dan sebagainya, biasanya telah tersedia di lokasi kantor Baznas Kabupaten Rokan Hulu.

#### **F. Teknik Pengolahan dan Teknik Analisis data**

Data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi selanjutnya disajikan secara sistimatis sehingga mudah dibaca oleh orang lain.

Data yang disajikan harus menunjuk pada fokus penelitian.

Teknik analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Humberman (1992) mencakup tiga kegiatan sebagai berikut (Baswori, 2008; 209):

1. Reduksi data, reduksi data merupakan proses pemilihan, pemutusan perhatian, pengabstraksian, dan pentranspormasian data kasar dari lapangan, Fungsinya untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik. Dalam proses ini peneliti benar-benar mencari data yang valid. Ketika peneliti menyangsikan kebenaran data yang diperoleh akan dicek ulang dengan informan lain yang dirasa peneliti lebih mengetahui.
2. Penyajian data, adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan atau bagan. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan

menarik kesimpulan, Dalam proses ini peneliti mengelompokkan hal-hal yang serupa menjadi katagori atau kelompok satu, kelompok dua, kelompok tiga, dan seterusnya. Dalam proses ini, data diklasifikasikan berdasarkan teori-teori yang ada.

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi, dimana kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin. Kemudian langkah selanjutnya adalah melaporkan hasil penelitian dengan lengkap. Terakhir ialah melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai macam cara dan waktu atau dapat juga dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara berbeda. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang.

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum BAZNAS Kabupaten Rokan Hulu

##### 1. Singkat BAZNAS Sejarah Kabupaten Rokan Hulu

Berdiri tahun 2003 dengan Ketuaanya Drs.H.Jalaluddin sampai tahun 2007. Periode ini sebagai priode konsolidasi, karena Undang-undang No. 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, baru saja muncul Hasil pengumpulan saat itu baru mencapai puluhan juta rupiah, belum ada dukungan dari Bupati secara nyata dalam peningkatan jumlah pengumpulan.

Periode tahun 2007 – 2010 dengan Ketuaanya Drs.H.daswanto Periode ini dapat dikatakan sebagai periode pembinaan, karena banyak masyarakat yang belum termotivasi untuk membayar zakat terutama PNS. Belum ada aturan yang mengatur tentang pengumpulan, selain Undang-undang. harapan untuk terbitnya peraturan yang mengatur pengumpulan terutama penghasilan PNS sudah ada tetapi belum sempat muncul.

Periode tahun 2010-2016 dengan Ketuaanya Ir. H. Sam Rikardo, M.Si Periode ini dapat dikatakan periode pengembangan. dalam kurun waktu 3 bulan terbit Peraturan Bupati No. 002 tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat Dalam Wilayah Badan Amil Zakat Kabupaten Rokan Hulu. Tahun 2012 terbitnya Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu No. 7 tahun 2012 Tentang Pengelolaan Zakat.

Pada tahun 2012, terbit Perda No. 7 tahun 2012 Tentang Pengelolaan Zakat Dalam Wilayah Kabupaten Rokan Hulu. pada tahun 2013 terbit Surat

Edaran Bupati Nomor 351.12/UM-BAZ/249 Tentang: Cara Pengumpulan /Penyetoran Zakat dan Infak/Shadaqah. MOU antara BAZ Kabupaten dengan seluruh Kepala SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah), surat Edaran bersama antara BAZ Kabupaten Rokan Hulu dengan MUI (Majelis Ulama Indonesia), dan Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu Dengan terbitnya berbagai aturan dan edaran tersebut, maka peningkatan pengumpulan dari tahun ke tahun sampai dengan tahun 2016 mencapai 3 milyar rupiah lebih.

Pada tanggal 04 April 2017 telah dikukuhkan Pimpinan BAZNAS yang baru dengan Ketua Drs. H. Armen, ZA, Wakil Ketua I Drs. H. Abdul Wahid, Wakil Ketua II Drs. H. Tarmizi, Wakil Ketua III H. Erkat. S. Sos dan Wakil Ketua IV H. Mirzal Hamzah, SE yang akan meneruskan kepemimpinan BAZNAS yang terdahulu. Adapun target dari Pimpinan BAZNAS adalah Rp 4 Milyar Tahun 2018 dan Harapan Bantuan Dari Pemda Rokan Hulu Tahun ini sebesar Rp 853.795.000.- ( Delapan Ratus Lima Puluh Tiga Juta Tujuh Ratus Lima Puluh Sembilan Ribu Rupiah).

## 2. Visi dan Misi BAZNAS Kabupaten Rokan Hulu

Adapun visi dan misi Baznas Kabupaten Rokan Hulu adalah:

Visi : Melalui kewajiban berzakat menjadikan insan Produktif, inovatif dan mandiri untuk hidup sejahtera lahir batin, sesuai visi misi kabupaten Rokan Hulu, menuju BAZNAS terbaik di Provinsi Riau tahun 2022.

Misi :

- a. Mewujudkan Pengelola Zakat yang Amanah, Profesional, Transparan dan Akutanbel di Kabupaten Rokan Hulu.

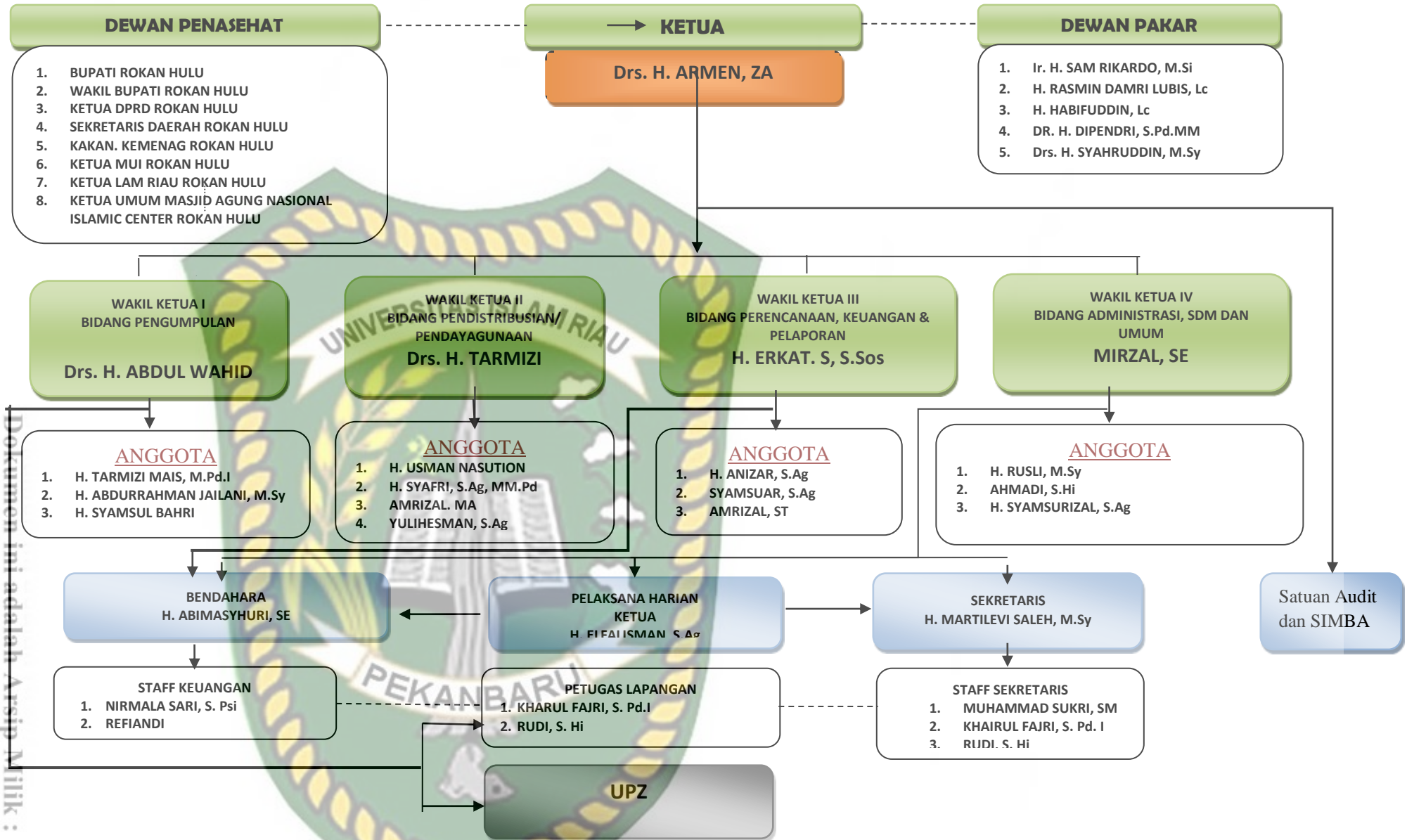
- b. Meningkatkan pengumpulan zakat melalui amil serta menyalurkan tepat sasaran sesuai ketentuan syariah untuk meningkatkan kesejahteraan Mustahiq.
- c. Memaksimalkan peran zakat serta bersinergi dengan lembaga terkait dalam menanggulangi kemiskinan di Kabupaten Rokan Hulu.
- d. Meningkatkan pengelolaan data zakat sesuai Sistem Informasi Badan Amil Zakat (SIMBA) melalui manajemen modern.
- e. Mewujudkan kesadaran kolektif umat Islam dalam memahami konsep zakat secara benar.

### 3. Struktur Organisasi BAZNAS Kabupaten Rokan Hulu

Struktur organisasi adalah suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi dan merupakan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan diharapkan.

BAZNAS Kabupaten Rokan Hulu memiliki struktur organisasi yang terdiri dari beberapa bagian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda namun saling berkaitan antar yang satu dengan yang lain.

**Gambar 2 :Struktur Organisasi Badan Amil Zakat Nasional ( Baznas )  
Kab. Rokan Hulu Periode 2017 - 2022**



Setiap organisasi mempunyai tugas dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing antara lain:

1. Ketua BAZNAS Kabupaten Rokan Hulu

Memiliki tugas yaitu: Membantu pemerintah dibidang pengelolaan ZIS, memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan Baznas Kabupaten Rokan Hulu, melakukan hubungan dan kerja sama dengan Badan, Dinas, instansi lainnya, baik lembaga perangkat daerah maupun lembaga vertikal, baik badan usaha milik pemerintah maupun badan usaha milik swasta, memberi petunjuk kepada amil tentang pelaksanaan tugas dan melakukan tugas lain sesuai petunjuk BAZNAS Provinsi Riau.

2. Dewan Penasehat

Mempunyai tugas memberikan nasehat dan atau berkenaan dengan pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan ZIS kepada badan pelaksana.

3. Bidang Pengumpulan

- a. Memberikan petunjuk kepada amil tentang pelaksanaan tugas, khusus bagi UPZ melaksanakan, mengusulkan calon mustahik sesuai kriteria yang telah ditetapkan sebanyak permintaan atau perintah pimpinan.
- b. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada ketua tentang langkah-langkah yang perlu diambil sesuai dengan peraturan dan perdangan yang berlaku.



- c. Menyampaikan pelaporan pelaksanaan kepada ketua atas hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban tugas.

#### 4. Bidang Pendistribusian.

Kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Bidang Pendistribusian adalah sebagai berikut :

- a. Mengadakan rapat untuk pelaksanaan pendistribusian setiap kali kegiatan.
- b. Menyalurkan Zakat kepada mustahiq sesuai dengan syariah 8 (delapan) Asnaf.
- c. Pendistribusian dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut :
  - 1) Membuat kriteria dan standar pendistribusian kepada mustahik.
  - 2) Mengumpulkan data calon mustahik.
  - 3) Melakukan survei terhadap permohonan yang masuk ke BAZNAS.
  - 4) Rencana pendistribusian kepada mustahik dilaksanakan tepat waktu dan tepat sasaran .
  - 5) Pendistribusian kepada hal-hal yang sifatnya mendesak dapat dirapatkan melalui Pimpinan BAZNAS.

#### 5. Bidang Perencanaan Keuangan dan Pelaporan

Bidang perencanaan keuangan dan pelaporan merencanakan penggunaan keuangan BAZNAS dengan baik transparan dan akuntabel baik uang yang berasal dari pengumpulan zakat maupun bantuan dari

Pemda serta dana yang dikumpul dari sumbangan tidak mengikat sebagaimana yang telah dijelaskan di atas. Laporan BAZNAS wajib di buat bulanan, triwulan dan tahunan sebagai pertanggung jawaban yang dapat diakses dari aplikasi seperti Simba yang sudah memakai standar PSAK 109 dan Website BAZNAS Rokan Hulu.

#### 6. Bidang Administrasi

Rincian kerja administrasi untuk Tahun 2018 adalah Sebagai berikut :

- a. Menyusun strategi pengelolaan amil baznas Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Pelaksanaan rekrutmen amil baznas Kabupaten Rokan Hulu.
- c. Melaksanakan pengembangan amil.
- d. Melaksanakan administrasi perkantoran baznas Kabupaten Rokan Hulu.
- e. Menyusun Renstra komunikasi dan hubungan masyarakat Baznas Kabupaten Rokan Hulu.
- f. Pengadaan, pencatatan, pemeliharaan, pengendalian dan pelaporan asset.
- g. Pemberian rekomendasi pembukaan perwakilan LAS di Kabupaten Rokan Hulu.

#### 7. Audit Internal

Satuan audit internal bertugas melaksanakan audit keuangan, audit manajemen, audit mutu, dan audit kepatuhan internal Baznas Kabupaten Rokan Hulu.

## B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

### 1. Analisa Manajemen Pelayanan Zakat di BAZNAS Kabupaten Rokan Hulu

Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu maka peneliti melakukan wawancara dan observasi di lapangan terkait dengan manajemen pelayanan zakat di Baznas Kabupaten Rokan Hulu.

Pada wawancara ini bapak Drs. H. Tarmizi selaku ketua bagian pendistribusian dan pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu bertindak sebagai narasumber (16 Oktober 2018).

Adapun hasil wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Adapun bukti fisik (*Tangible*) yang merupakan bagian dari manajemen pelayanan dari Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober 2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi selaku Ketua bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana dikatakan bahwa:

*“Area parkir yang terdapat pada kantor Baznas Kabupaten Rokan hulu dikategorikan cukup memadai”.*

*“ Dalam hal ini Baznas Kabupaten Rokan Hulu memiliki salah satu nya mobil operasional Zakat dan peralatan komputer yang cukup memadai”.*

*“Untuk pengurus Baznas Kabupaten Rokan Hulu baik laki-laki maupun perempuan telah menggunakan pakaian yang sopan dan menutup aurat”.*

*“Dalam hal ini pihak Baznas mengumpulkan data muzakki lalu mendatangi yang bersangkutan dan agar lebih mudah lagi berkomunikasi pihak Baznas meminta no telpn yang bisa dihubungi”.*

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan hasil observasi di lapangan yakni bukti fisik yang terdapat di Baznas kabupaten Rokan Hulu adalah area parkir yang memadai. Sedangkan bukti fisik lain yang diutamakan oleh Baznas Kabupaten Rokan Hulu adalah bahwasanya mereka memiliki perlengkapan yang cukup memadai misalnya seperti mobil operasional dan perlengkapan penunjang lainnya seperti perlengkapan komputer. Selanjutnya dalam berkomunikasi dengan muzakki pihak Baznas melakukan pengumpulan data muzakki dan mendatangi yang bersangkutan.

Dari kesimpulan jawaban di atas menunjukkan bahwa bukti fisik yang diterapkan oleh Baznas Kabupaten Rokan Hulu tepat dan sesuai dengan teori bukti fisik yang telah dijelaskan.

#### **b. Keandalan**

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat. Adapun keandalan juga merupakan bagian dari manajemen pelayanan dari Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober

2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi selaku Ketua Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana dikatakan bahwa:

*“Dalam hal ini Baznas Kabupaten Rokan Hulu memberikan pelayanan yang cepat kepada muzakki maupun mustahik yang berurusan dengan Baznas seperti misal muzakki yang membayar zakat akan kami proses secepatnya”.*

*“Iya tentu dapat lkita lihat pada bulan suci Ramadhan banyak muzakki yang melakukan pembayar zakat tentu ketepatan dalam bertransaksi amad diperlukan supaya penyaluran dan pengumpulan Zakat tepat sasaran dan tepat pada waktunya”.*

Dari dua jawaban wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasanya Baznas Kabupaten Rokan Hulu sesuai dengan teori kehandalan yang telah dijelas kan di atas.

#### c. **Ketanggapan**

Ketanggapan yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap dan sebaik mungkin. Adapun ketanggapan juga merupakan bagian dari manajemen pelayanan dari Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober 2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi selaku Ketua Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaiman dikatakan bahwa:

*“ Iya tentu Baznas Kabupaten Rokan Hulu tentu nya selalu berinovasi dalam memberikan pelayan kepada mustahik artinya kita tidak terfokus pada pelayanan yang biasa saja namun tetap memberikan pelayanan yang berkembang kedepan nya”.*

#### d. Jaminan

Jaminan yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keraguan-keraguan. Adapun jaminan juga merupakan bagian dari manajemen pelayanan dari Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober 2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi selaku Ketua Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaiman dikatakan bahwa:

*“Baznas Kabupaten Rokan Hulu memiliki buku panduan yang mengatur tentang zakat seperti perbaznas dan lain-lain, memang dari segi pengetahuan mungkin tidak semua pengurus yang mengetahui secara penuh tentang zakat, namun apa bila ada keraguan kita mengacu kepada buku peraturan yang telah di sebutkan”.*

*“Untuk masalah ini adalah relatif artinya setiap pengurus di masing-masing bidangnya harus menguasai bagian yang diduduki atau dengan kata lain tidak semua pengurus harus mengerti bidang yang bukan bidangnya”.*

*“Sangat kita perhatikan itu, soalnya dengan lemah lembut itulah kita dapat bertransaksi dengan lancar terhadap muzakki”.*

Hasil tiga wawancara di atas sama dengan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa Baznas Kabupaten Rokan Hulu memiliki buku panduan untuk mendukung kinerja Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Serta sikap lemah lembut merupakan komposisi penting dalam bertransaksi dengan muzakki.

### e. Empati

Empati yaitu Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Adapun empati juga merupakan bagian dari manajemen pelayanan dari Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober 2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi selaku Ketua Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaiman dikatakan bahwa:

*“Iya bahwa menjalin hubungan baik dan positif antara pengurus dengan muzakki sangat penting dan berguna untuk kelancaran penyaluran dan pendistribusian zakat.”*

## 2. Analisa Pendistribusian Zakat di BAZNAS Kabupaten Rokan Hulu

### a. Produktif

#### 1. Sistem in kind,

Sistem in kind yakni dana zakat yang diberikan dalam bentuk alat-alat produktif yang dibutuhkan oleh mustahik atau kaum ekonomi lemah yang ingin berproduktif, baik mereka yang baru mulai usahanya maupun yang telah berusaha untuk pengembangan usaha yang telah ada. Adapun *sistem in kind* juga merupakan bagian dari pendistribusian dari Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober 2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi selaku Ketua Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan di Baznaz Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaiman dikatakan bahwa:

*“Untuk zakat produktif kami memberikan zakat produktif pada satu orang setiap desa namun kami hanya bantuan zakat produktif kepada orang yang memiliki keahlian misalnya bengkel kami berikan dana maksimal lima juta dan perlu diketahui Baznas Kabupaten Rokan Hulu pada bagian zakat produktif khususnya kedepannya lebih digalakkan lagi”.*

## 2. Sistem Qurdhul Hasan

Sistem qurdul Hasan yakni pinjaman modal usaha dengan mengembalikan pokok tanpa ada tambahan jasa. pokok pinjaman atau modal memang dikembalikan oleh mustahiq kepada lembaga amil zakat, namun tidak berarti bahwa modal itu tidak lagi menjadi hak mustahiq tersebut. Adapun sistem Qurdhul Hasan juga merupakan bagian dari pendistribusian dari Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober 2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi selaku Ketua Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana dikatakan bahwa:

*“Sistem qordhul hasan memang belum di terapkan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu, namun pada tahun 2019 kami memiliki wacana untuk menerapkannya. Sekarang kami hanya menerapkan sistem hibah yang mana dana yang dikembalikan dengan sistem angsuran sebanyak 10% ataupun sesuai dengan kesempatan. namun pada pembayaran terakhir kami mengembalikan dana yang telah di ansur secara penuh untuk pengembangan usahanya”.*

## 3. Mudharabah

Mudharabah yakni penanaman modal usaha dengan konsekuensi bagi hasil. Allah SWT menetapkan sendiri distribusi



zakat menjadi bagian yang sederhana menjadi 2 golongan besar, yaitu:

- a. Orang yang berhak mengambil nya karena tuntutan kebutuhan.

Dalam hal ini yg bersangkutan berhak mengambil sesuai dengan tingkat dan kadar kebutuhannya. Mereka adalah fakir, miskin, budak (yang ingin memerdekakan dirinya), dan Ibnu Sabil.

- b. Orang yang berhak mengambilnya karena fungsinya. Mereka adalah petugas zakat, orang yang sedang melunaskan hatinya, orang yang berhutang untuk mendamaikan pihak-pihak yang bertikai, dan para pejuang di jalan Allah. Dalam hal ini, apabila yang bersangkutan tidak membutuhkan dan fungsinya tidak memberikan manfaat bagi kaum muslimin, maka mereka tidak memiliki hak untuk menerima zakat.

Adapun sistem mudharabah juga merupakan bagian dari pendistribusian dari Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober 2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi selaku Ketua Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana dikatakan bahwa:

*“Untuk saat ini kita belum menerapkan sistem mudharabah namun kedepannya kami butuh pertimbangan untuk menerapkannya. Alasan kami masih memiliki keraguan”.*

## b. Konsumtif

### 1. Bantuan biaya hidup

Pendisribusian zakat untuk porsi bantuan biaya hidup dapat diarahkan kepada *asnaf* fakir-miskin yang berdasar kan pengamatan amil zakat terhadap kehidupan sehari-hari nya memang membutuhkan bantuan biaya hidup. Adapun sistem bantuan biaya hidup juga merupakan bagian dari pendisribusian dari Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober 2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi selaku Ketua Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaiman dikatakan bahwa:

*“Dalam hal kita memberikan beras kepada fakir setiap dua bulan nya sebanyak 20kg dan ini sudah berlangsung pada tahun ke dua, awalnya kami berikan kepada seratus Kk,hinga sekarang berjumlah dua ratus Kk,minimal setiap kecematan mendapatkan porsi pembagain sebanyak sepuluh Kk, sedang kan yang mendapat porsi pembagaian terbanyak adalah ibu kota Kabupaten sebanyak tiga puluh Kk”.*

### 2. Bantuan Biaya Pendidikan

Disribusi dana zakat untuk bantuan biaya pendidikan dapat dilakukan misal nya dengan memberikan beasiswa kepada para siswa dari keluarga tidak mampu untuk m n eringankan beban para orang tuanya. . Adapun sistem bantuan biaya pendidikan juga merupakan bagian dari pendisribusian dari Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober 2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi selaku Ketua Bagian Pendistribusian dan

Pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaiman dikatakan bahwa:

*“Iya kita memberikan bantuan ini kepada dua asnaf yaitu untuk miskin dengan fisabilillah pada bulan juni 2018 tercatat sebanyak 309 juta dirinci anak SD berjumlah 114 orang, smp 108 orang, SITA 104 Orang, perguruan tinggi 50 orang SI dan SI yang ke kairo(mesir) berjumlah 6 orang”.*

### 3. Bantuan Biaya Kesehatan

Program bantuan biaya kesehatan dapat berupa santunan untuk kesehatan, pelayanan medis, biaya kelahiran bagi keluarga kurang mampu. Adapun sistem bantuan biaya kesehatan juga merupakan bagian dari pendistribusian dari Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober 2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi selaku Ketua Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaiman dikatakan bahwa:

*“Iya ada tahun 2017 kita mendatangi pasie di RS UD daerah Rokan Hulu pada pasien kelas 3 sebanyak 100 orang dengan jumlah masing-masing pasien mendapat kan 500 ribu ada juga pasien yang dinilai masuk kategori kami di berikan 600 ribu perbulan dengan syarat ada surat miskin dari desa ada juga pasien miskin yang mengajukan permohonan bantuan juga bisa kami berikan sebanyak satu juta”*

### 4. Bantuan Da'i

Da'i merupakan salah satu bagaian dari upaya penegakan agama (*i'la'i kalimaatillah*). (Wahab, 2006:111-112) Adapun sistem bantuan Da'i juga merupakan bagian dari pendistribusian dari Baznas

Kabupaten Rokan Hulu. Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal (16 oktober 2018) dengan Bapak Drs. H.Tarmizi Selaku Ketua Bagian Pendistribusian dan Pendayagunaan di Baznas Kabupaten Rokan Hulu.

Sebagaiman dikatakan bahwa:

*“Ada kita berkerja sama dengan MDI(Majlis Dakwah Islamiah) kami membantu dana untuk mereka tapi dengan syarat menjadwalkan khutbah jum”at setiap minggu nya namun kami terus melakukan evalusai supaya lebih ter arah kedepan nya”.*

**Tabel 9:Kesimpulan hasil wawancara manajemen pelayanan dan pendistribusian Zakat di Baznas Rokan Hulu.**

Dimensi	Indikator	Kesimpulan Hasil Wawancara
Pelayanan	Bukti fisik	Dari segi parkir yang berada di Baznas Kabupaten Rokan Hulu cukup memadai dan dari perlengkapan Baznas memiliki mobil operasional zakat dan peralatan komputer cukup memadai, dan penampilan pengurus baznas baik laki-laki maupun perempuan telah menggunakan pakaian yang sopan dan menutup aurat, memiliki sarana komunikasi pihak baznas mengumpulkan data muzakki dan meminta no telpon yang bisa dihubungi.
	Keandalan	Pelayanan yang diberikan Baznas Rokan Hulu sudah cukup baik,dan bermacam transaksi yang dilakukan baik dalam hal pembayaran atau penyaluran zakat tepat sasaran dan tepat pada waktunya.
	ketanggapan	Baznas Kabupaten Rokan Hulu selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada mustahik dan tidak terfokus pada pelayanan biasa tetapi memberikan pelayanan yang berkembang,

	Jaminan	Pengetahuan Baznas Rokan Hulu tentang zakat sudah cukup baik, namun belum sepenuhnya memahami, dan pengurus Baznas Rokan Hulu sudah mengetahui dibidangnya masing-masing, dalam segi sikap, pengurus Baznas Rokan
		Hulu selalu bersikap lemah lembut.
	Empati	Hubungan yang terjalin antara pengurus dengan muzakki sudah cukup baik, hal ini berguna untuk kelancaran penyaluran dan pendistribusian di Kabupaten Rokan Hulu.
Pendistribusian	Produktif	Penyaluran zakat produktif yang dilakukan Baznas sudah tepat sasaran menurut keahlian masing-masing, tetapi penerapan sistem qordul hasan dan mudhrabah belum terlaksana,
	Konsumtif	Dalam hal ini penyaluran dana zakat untuk biaya hidup sudah baik,karena bantuan yang didistribusikan Baznas meningkat tiap tahunnya terhadap masyarakat, selain itu Baznas Kabupaten Rokan Hulu mendistribusikan dana zakat untuk biaya pendidikan kepada dua asnaf,untuk bagian kesehatan Baznas mendistribusikan dana zakat sesuai kesepakatan yang telah ditetapkan oleh pihak Baznas, Untuk penyaluran dana zakat da'i pihak Baznas bekerjasama dengan MDI(Majlis Dakwah Islamiah).

Sumber: data olahan 2018

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu

perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2014).

Di dalam konteks SOP bidang pelayanan umum dijelaskan bahwa pengelolaan zakat dilakukan secara profesional, meningkatkan kesadaran masyarakat dalam penunaian ibadah zakat, meningkatkan fungsi dan peranan pranata keagamaan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan zakat.

Di dalam penerapannya pihak Baznas Kabupaten Rokan Hulu telah melakukan pengelolaan secara profesional dengan melakukan bermacam transaksi baik dalam hal pembayaran atau penyaluran zakat yang tepat sasaran dan tepat pada waktunya.

Semua karyawan maupun pengurus dituntut untuk memahami dan mempelajari tentang zakat guna memberikan pemahaman dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam penunaian ibadah zakat sesuai SOP yang diterapkan manajemen Baznas Rokan Hulu.

Pihak Baznas Rokan Hulu selalu memberikan pengawasan terhadap pelaksanaan zakat dengan cara mengumpulkan data dan berkomunikasi langsung kepada muzakki untuk meningkatkan hasil guna dan daya guna zakat sehingga dalam penerapannya manajemen pelayanan

sesuai dengan SOP yang diterapkan Baznas Rokan Hulu. Maka manajemen pelayanan yang diterapkan pihak Baznas Kabupaten Rokan Hulu sudah sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) Baznas,

Di dalam Standar operasional prosedur (SOP) Distribusi zakat dijelaskan bahwa:

1. hasil pengumpulan zakat selanjutnya dibagikan kepada para mustahiq, berdasarkan skala prioritas kebutuhan mustahiq.
2. Untuk UPZ mazlis ta'lim dan desa diutamakan distribusikan dalam bentuk sembako.
3. Sedang untuk UPZ di sekolah diprioritaskan untuk menunjang pendidikan khususnya bagi para siswa muslim atau dhuafa dan yatim piatu.
4. Untuk UPZ instansi dan perusahaan diprioritaskan untuk usaha yang produktif.
5. Dalam pendistribusian zakat didasarkan atas pendataan dan penelitian kebenaran mustahiq di wilayah masing-masing.

Dalam pelaksanaannya pihak manajemen Baznas Rokan Hulu telah menyalurkan zakat tepat sasaran menurut keahliannya masing masing, mendistribusikan dalam bentuk sembako khusus majlis ta'lim dan desa, menyalurkan zakat untuk menunjang pendidikan dalam bentuk beasiswa, dan pihak Baznas melakukan observasi guna melakukan pendataan dan penelitian kebenaran mustahiq yang mengajukan permohonan ke Baznas Rokan Hulu.

Maka dalam pelaksanaan yang diterapkan Baznas Rokan Hulu telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) Baznas Kabupaten Rokan Hulu.





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan dan Pendistribusian yang dilakukan oleh Baznas Kabupaten Rokan Hulu sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Baznas.

Manajemen pelayanan Baznas Rokan Hulu telah memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan, fasilitas dan perlengkapan Baznas Rokan Hulu telah memadai, pelaksanaannya tanggap dan sebaik mungkin, serta menjalin hubungan yang efektif guna memberikan pemahaman untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam penunaian ibadah zakat.

Sedangkan dalam penyalurannya manajemen pendistribusian terbagi dua yaitu: Zakat Produktif dan konsumtif, zakat produktif difokuskan kepada mustahiq yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing, dan zakat konsumtif pihak baznas bekerja sama dengan majlis taklim desa, dan penyalurannya dalam bentuk sembako.

Penyaluran dana pendidikan pihak baznas memberikan bantuan langsung berupa beasiswa, dari jenjang SD sampai perguruan tinggi, sedangkan dalam penyaluran dana kesehatan pihak baznas melakukan observasi langsung kepada pasien.

## B. SARAN

Dari kesimpulan diatas penulis menyarankan pihak baznas sering melakukan sosialisasi,dan seminar langsung kepada masyarakat, khusus nya Kabupaten Rokan Hulu, guna meningkatkan kesadaran umat untuk membayar zakat. Sedang dalam pendistribusiannya baik produktif dan konsumtif lebih ditingkatkan,supaya mewuwjudkan kesejahteraan masyarakat.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku-buku :

- Ali, Yunasril, 2012, *Buku Induk Rahasia Dan Makna Ibadah*, Zaman, Jakarta.
- Arifin, Isep Zaenal, 2009, *Bimbingan Penyuluhan Islam*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Asnaeni dan Zubaidi, 2008, *Zakat Produktif dalam Perspektif Hukum Islam*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Arikunto, Suharsini, 2010, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik*
- Arikunto, Suharmini, 2012, *Manajemen Pendidikan*, Aditya Media.
- Basrori dan Suwandi, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Rineka Cipta, Jakarta
- Bahammam Abdullah, 2014, *Fiqih ibadah*, Mutiara publisng
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dirjen Bima Islam dan Haji, 2007, *Pedoman Pengelolaan Zakat*, Departemen Agama RI, Jakarta.
- Hasan, M. Ali, 2006, *Zakat dan Infak*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Hasbri, 2008, *Zakat dan Infak Sala Satu Solusi Mengatasi Problema Sosial di Indoensia*, Kencana, Jakarta.
- Nasrudin, Endin, 2010, *Psikologi Manajemen*, CV. Pustaka Setia, Bandung..
- Nurkholis, Ahmad, 2010, *Buku Induk Terlengkap Agama Islam*, Citra Risalah, Jakarta.
- Moleong, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif*
- Qardawi Yusuf, 2011, *Hukum Zakat*
- Ridwan, Ahmad Hasan 2013, *Manajemen Baitul Mal Wat Tamwil*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Sanusi, Anwar, 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Selemba Empat, Jakarta.
- Siswanto, H.B, 2011, *Pengantar Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2015, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung

Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Cv. Andi Offset, Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011, *Tentang Pengelolaan Zakat*, Jakarta: Depag RI, 2012.

#### **Jurnal :**

Syaprianto, 2018, "Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Sistem Informasi dan Manajemen Pertahanan Nasional (Simtanas) Di Kantor Pertahanan Kabupaten Pelalawan". vol 4, No, 1

Evi Zulbaidah, 2017 *Manajemen Panti Asuhan Dalam Persektif Henri Fayol ( study kasus panti asuhan Usman bin Affan)* vol 15, No, 1

Daharmi astuti Zulkifli dkk, 2017, *Implementasi Zakat Profesi di UPZ Pemerintah Propinsi Riau*, vol 14, No, 14

Daharmi astuti Zulkifli dkk, 2018 *Manajemen Pengelolaan Zakat di UPZ Instansi Pemerintah Propinsi Riau*, vol.15, No, 1

Wijayanto, 2015 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank*, Ekonomi Manajemen Sumber Daya, vol.17

Tathagati, A. (2014). *Step by step memuat SOP*. Jakarta: Efata Publishing.

Zulkifli, 2018, *Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pengadaian (Persero) Syari'ah Unit Tanah Merah Cabang Pengadaian Soebrantas*, vol.1, No, 1

#### **Skripsi:**

Homsi, Khoirul, 2018, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Al-Ittihad Rumbai Pekanbaru*, Skripsi, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau, Pekanbaru.

Fadilah A, 2016, *Effektifitas Program Pendistribusian dana zakat di badan amil zakat nasional kota bogor*.

Zulbaidi, 2017, *Implementasi Zakat Produktif di UPZ Pemerintah Propinsi Riau*.