ANALISIS IMPLEMENTASI PELAYANAN ISLAM DALAM MENINGKATKAN JUMLAH MUZAKKI DI BAZNAS PALOPO

Rohani¹, Rahman Ambo Masse², Idris Parakkasi³, Rahmawati Muin⁴, A. Syatir Sofyan⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Email : rahman.ambo@uin-alauddin.ac.id², idris.parakkasi@uin-alauddin.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi prinsip-prinsip pelayanan Islam di BAZNAS Palopo dapat berkontribusi dalam meningkatkan jumlah muzakki. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Penelitian ini mengungkap bahwa penerapan enam prinsip pelayanan Islam: ta'awun (tolong menolong), at-taysir (kemudahan), musawah (kesetaraan), muhabbah (kasih sayang), al-layin (lemah lembut), dan ukhuwah (kekeluargaan) memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesadaran, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat. Meski demikian, tantangan tetap ada, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan rendahnya pemahaman hukum zakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi nilai-nilai Islam dengan modernisasi sistem pelayanan zakat merupakan kunci strategis dalam menguatkan peran BAZNAS dan meningkatkan jumlah muzakki secara signifikan.

Kata Kunci: Zakat, Muzakki, Pelayanan Islam, BAZNAS, Partisipasi Masyarakat

Abstract

This study aims to analyze how the implementation of Islamic service principles in BAZNAS Palopo can contribute to increasing the number of muzakki. The approach used is qualitative with a case study method. Data were collected through in-depth interviews, field observations, and documentation. This study reveals that the implementation of six principles of Islamic service: ta'awun (mutual assistance), at-taysir (ease), musawah (equality), muhabbah (compassion), al-layin (gentleness), and ukhuwah (kinship) has a positive impact on increasing community awareness, trust, and participation. However, challenges remain, such as limited human resources and low understanding of zakat law. This study concludes that the integration of Islamic values with the modernization of the zakat service system is a strategic key in strengthening the role of BAZNAS and significantly increasing the number of muzakki.

Keywords: Zakat, Muzakki, Islamic Services, BAZNAS, Community Participation

PENDAHULUAN

Zakat adalah salah satu instrumen utama dalam sistem ekonomi Islam yang tidak hanya berfungsi sebagai kewajiban

ibadah individu Muslim, tetapi juga sebagai instrumen distribusi keadilan sosial. Ia merupakan perintah langsung dari Allah SWT yang bersifat wajib dan memiliki

implikasi langsung terhadap keseimbangan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat. Dalam Al-Qur'an, zakat disebutkan bersanding dengan perintah mendirikan salat sebanyak 27 kali, menandakan urgensinya dalam kehidupan sosial umat Islam. Salah satu ayat yang menunjukkan perintah ini adalah:

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ

Terjemahan:

“Tegakkanlah salat, tunaikanlah zakat, dan rukuklah beserta orang-orang yang rukuk”.

Secara normatif, zakat adalah sarana penyucian harta dan jiwa sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah SWT:

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

Terjemahan:

“Ambillah zakat dari harta mereka (guna) menyucikan³³² dan membersihkan mereka, dan doakanlah mereka karena sesungguhnya doamu adalah ketenteraman bagi mereka. Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui”.

Di Indonesia, upaya untuk melembagakan zakat telah dilakukan melalui pembentukan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang diatur dalam

UU No. 23 Tahun 2011. BAZNAS memiliki fungsi strategis dalam menghimpun, mengelola, dan mendistribusikan dana zakat, infak, dan sedekah secara profesional, transparan, dan akuntabel. Namun, dalam implementasinya di berbagai daerah, termasuk di Kota Palopo, realisasi potensi zakat masih belum maksimal. Salah satu faktor dominan adalah rendahnya partisipasi muzakki yang lebih memilih menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik, tanpa melalui lembaga resmi.

Berdasarkan pengalaman peneliti selama magang di BAZNAS Kota Palopo, ditemukan bahwa minimnya literasi zakat di kalangan masyarakat, ditambah kurangnya pendekatan pelayanan yang berorientasi syariah, menjadi penyebab utama lemahnya partisipasi tersebut. Sebagian besar masyarakat belum memahami konsep zakat sebagai instrumen kelembagaan sosial yang memiliki prinsip pemerataan dan pemberdayaan mustahik dalam jangka panjang. Padahal, tujuan utama zakat sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an adalah untuk memurnikan harta dan menjaga keseimbangan sosial, bukan sekadar kewajiban ritual.

Dalam konteks ini, pelayanan publik berbasis nilai-nilai Islam menjadi pendekatan strategis untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS. Pelayanan yang mengacu pada nilai-nilai seperti ta'awun (tolong-menolong), at-taysir (kemudahan), musawah (kesetaraan), muhabbah (kasih sayang), al-layin (lemah lembut), dan ukhuwah (kekeluargaan) sejalan dengan semangat Islam dalam membentuk masyarakat yang adil, harmonis, dan berdaya.

Nilai at-taysir ditegaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 185:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ
وَيُبَيِّنُ مِنَ الْهُدَى وَالْفُرْقَانِ فَمَنْ شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ
فَلْيَصُمْهُ ۗ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَى سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ
أُخْرٍ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمَلُوا
الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَيْكُم ۗ وَلِعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Terjemahannya:

“Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al-Qur’an sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu serta pembeda (antara yang hak dan yang batil). Oleh karena itu, siapa di antara kamu hadir (di tempat tinggalnya atau bukan musafir) pada bulan itu, berpuasalah. Siapa yang sakit atau dalam perjalanan (lalu tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya)

sebanyak hari (yang ditinggalkannya) pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu agar kamu bersyukur.”

Pelayanan yang ramah, adil, dan bersifat memudahkan seperti ini diyakini dapat mendorong muzakki untuk lebih percaya kepada lembaga dan bersedia menyalurkan zakat melalui jalur resmi. Di sinilah BAZNAS Palopo perlu hadir tidak hanya sebagai lembaga formal, tetapi juga sebagai representasi nilai-nilai Islam dalam praktik pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi prinsip-prinsip pelayanan Islam dalam operasional BAZNAS Palopo dapat meningkatkan jumlah muzakki. Penelitian ini tidak hanya relevan dalam konteks praktis kelembagaan zakat, tetapi juga dalam konteks teoretis bagaimana nilai-nilai Islam diintegrasikan dalam praktik manajemen pelayanan modern untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, berdaya guna, dan bernilai spiritual.

TINJAUAN LITERATUR

Prinsip tolong-menolong (ta'awun)

Prinsip ini mengajarkan bahwa pelayanan adalah bentuk nyata kerja sama sosial. Melayani bukan berarti berada pada posisi superior terhadap yang dilayani, melainkan menjadi bagian dari upaya bersama untuk mencapai kebaikan kolektif. Dalam pengelolaan zakat, sikap ta'awun ditunjukkan melalui kolaborasi antara lembaga, muzakki, dan masyarakat luas untuk memastikan bahwa zakat tersalurkan secara efektif kepada mereka yang benar-benar membutuhkan.

Prinsip memberi kemudahan (at-taysir)

Islam menganjurkan segala bentuk pelayanan dilakukan dengan cara yang memudahkan, bukan menyulitkan. Dalam praktiknya, ini berarti lembaga zakat harus menyederhanakan prosedur, menyediakan sarana pelayanan yang cepat dan mudah diakses, serta menyesuaikan metode pelayanan dengan perkembangan zaman seperti digitalisasi sistem pembayaran dan pendataan. Pelayanan yang berbelit-belit atau lamban tidak hanya mengurangi efektivitas, tetapi juga mengikis kepercayaan masyarakat terhadap lembaga.

Prinsip kesetaraan (musawah)

Setiap individu, baik muzakki maupun mustahik, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas tanpa diskriminasi. Pelayanan dalam Islam menolak perlakuan istimewa hanya karena status sosial, jabatan, atau kedekatan personal. Prinsip ini menuntut agar lembaga pengelola zakat bersikap adil dan objektif dalam menilai serta menangani kebutuhan umat.

Prinsip kasih sayang (muhabbah)

Dalam pelayanan, sikap hangat, empati, dan kepedulian terhadap kondisi orang lain menjadi aspek penting. Petugas pelayanan tidak hanya menjalankan tugas formal, tetapi juga harus mampu memahami situasi dan kebutuhan psikologis penerima layanan. Dalam konteks zakat, pelayanan yang dilakukan dengan penuh kasih akan membangun rasa percaya dan ikatan emosional antara lembaga dan masyarakat.

Prinsip lemah lembut (al-layin)

Pelayanan yang keras, kaku, atau penuh tekanan sangat bertentangan dengan prinsip Islam. Sikap ramah, tutur kata yang baik, ekspresi yang bersahabat, serta kesabaran dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat merupakan bagian dari etika pelayanan islami. Ketika masyarakat

merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi, mereka cenderung lebih terbuka dan percaya terhadap lembaga.

Prinsip kekeluargaan (ukhuwah)

Pelayanan yang dilandasi ukhuwah membangun relasi yang lebih dalam antara penyedia dan penerima layanan. Relasi ini bukan hanya bersifat formal atau transaksional, melainkan relasi sosial yang didasarkan pada rasa persaudaraan dan tanggung jawab bersama. Di lembaga seperti BAZNAS, prinsip ukhuwah dapat diwujudkan dalam bentuk komunikasi personal yang intens, pelayanan yang bersifat mendampingi, serta perhatian jangka panjang terhadap kesejahteraan mustahik

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam fenomena pelayanan Islam di BAZNAS Palopo. Teknik pengumpulan data meliputi:

- Wawancara mendalam: Dilakukan dengan pengurus BAZNAS dan beberapa muzakki.
- Observasi partisipatif: Mengamati langsung proses pelayanan dan interaksi.

- Dokumentasi: Mengkaji dokumen internal BAZNAS seperti laporan muzakki.

Teknik analisis data mengikuti model Miles dan Huberman, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi teknik dan sumber untuk meningkatkan validitas hasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip Pelayanan Islam

BAZNAS Kota Palopo telah menerapkan enam prinsip utama dalam pelayanan, yaitu ta'awun (tolong-menolong), at-taysir (kemudahan), musawah (kesetaraan), muhabbah (kasih sayang), al-layin (lemah lembut), dan ukhuwah (kekeluargaan). Implementasi prinsip-prinsip ini tidak hanya diterapkan dalam hubungan antara lembaga dan mustahik, tetapi juga sangat mempengaruhi persepsi dan kepuasan para muzakki terhadap layanan yang mereka terima. Sebagai contoh, prinsip ta'awun tercermin dari berbagai program kolaboratif antara BAZNAS dengan instansi pemerintah daerah, masjid, komunitas keagamaan, dan organisasi sosial lainnya. BAZNAS aktif membangun kemitraan strategis dalam kegiatan sosial dan edukasi zakat. Sinergi

ini secara tidak langsung menumbuhkan rasa tanggung jawab kolektif di kalangan masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga.

Prinsip at-taysir diterapkan melalui pelayanan berbasis teknologi digital yang mempermudah proses pembayaran zakat. BAZNAS Palopo menyediakan layanan transfer bank, QR Code, dan penggunaan media sosial sebagai sarana informasi publik. Hal ini mengakomodasi kebutuhan masyarakat modern yang cenderung menginginkan kemudahan dan efisiensi dalam menjalankan kewajiban keagamaannya. Sistem yang lebih praktis ini menjadi faktor penting dalam menarik muzakki generasi muda dan masyarakat perkotaan yang memiliki keterbatasan waktu.

Prinsip musawah tampak pada sistem distribusi zakat yang dilaksanakan secara adil, merata, dan transparan. BAZNAS tidak membedakan latar belakang penerima zakat dan memberikan prioritas berdasarkan kebutuhan yang objektif. Begitu juga dalam pelayanan kepada muzakki, semua golongan diperlakukan dengan sikap yang setara tanpa memperhatikan status ekonomi atau sosial.

Sikap empati dan penuh perhatian dalam pelayanan menjadi representasi

prinsip muhabbah. Petugas BAZNAS menunjukkan keramahan dan ketulusan ketika melayani masyarakat, tidak hanya dalam hal administratif tetapi juga dalam memberikan penjelasan dan edukasi terkait zakat. Hal ini menciptakan suasana pelayanan yang menyenangkan dan mendorong masyarakat untuk kembali berzakat melalui lembaga.

Al-layin dan ukhuwah diterapkan dalam interaksi sehari-hari antara petugas dan masyarakat. Kelembutan dalam komunikasi, kesabaran dalam mendengarkan pertanyaan, serta pendekatan kekeluargaan membuat pelayanan terasa lebih personal. Banyak muzakki menyampaikan bahwa mereka merasa lebih dihargai dan diperhatikan ketika berzakat melalui BAZNAS dibandingkan menyalurkannya secara langsung.

Kendala yang Dihadapi

Meski mengalami peningkatan, BAZNAS Palopo tetap menghadapi sejumlah kendala dalam mengoptimalkan pelayanan. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya literasi zakat di kalangan masyarakat. Banyak masyarakat yang masih belum memahami hukum, jenis, dan mekanisme zakat yang benar sesuai syariat Islam. Ketidaktahuan ini mengakibatkan

masyarakat enggan menyalurkan zakat melalui lembaga karena merasa lebih yakin dengan cara tradisional yang mereka warisi.

Kendala lain adalah keterbatasan sumber daya manusia. Amil zakat yang bertugas di BAZNAS seringkali harus menangani berbagai jenis tugas sekaligus, mulai dari penghimpunan, pelaporan, pelayanan, hingga edukasi. Kurangnya pelatihan dalam bidang teknologi, komunikasi publik, dan manajemen pelayanan berbasis nilai Islam juga menjadi hambatan tersendiri.

Di samping itu, terdapat keterbatasan dalam infrastruktur teknologi yang mendukung layanan digital secara maksimal. Meskipun sudah mulai mengarah ke digitalisasi, integrasi data muzakki, mustahik, dan sistem keuangan masih belum sepenuhnya terhubung, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan atau kesalahan dalam pelaporan dan analisis

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan berbasis nilai-nilai Islam di BAZNAS Kota Palopo berperan penting dalam meningkatkan jumlah muzakki. Pendekatan yang mengedepankan prinsip ta'awun, at-taysir,

musawah, muhabbah, al-layin, dan ukhuwah terbukti mampu membangun kepercayaan, meningkatkan kepuasan, serta memotivasi masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Keberhasilan ini harus didukung oleh strategi literasi zakat yang intensif, penguatan sistem digital, serta peningkatan kompetensi SDM. Ke depan, penguatan kelembagaan BAZNAS berbasis nilai-nilai Islam dan prinsip tata kelola modern menjadi kunci dalam optimalisasi potensi zakat untuk kesejahteraan umat

DAFTAR PUSTAKA

- Advensia Agnes, Warastuti Yusni, D. (2019). alat alat pengujian hipotesis. Unika SOEGIJAPRANATA Semarang.
- Aidar Erika Toding Pali, S. E. W. D. (2020). Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Samarinda. *Dedikasi*, 21(2), 106.
- Alam, A. (2018). Permasalahan dan solusi pengelolaan zakat di Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 128.
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Historis*, 5(2), 146–150.

- Andrian, A., & Nilasari, P. (2023). Penerapan Pelayanan Prima Islami dan Manajemen Berbasis Keamanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Sektor Publik. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 3919.
- Bahrudin, M., Kurniawan, A., & Suhendar. (2022). Peran Zakat dalam Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Lampung (Studi pada Baznas Kota Bandar Lampung). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 1513–1521.
- Bastiar, Y., & Bahri, E. S. (2019). Model Pengukuran Kinerja Lembaga Zakat di Indonesia. *ZISWAF : Jurnal Zakat Dan Wakaf*, 6(1), 43.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Conway, R. N. F. (1991). Have changes in educational services for students with intellectual disability resulted in advances in those students' quality of life? *Australia and New Zealand Journal of Developmental Disabilities*, 17(3), 271–283.
- Gunawan, K. (2018). Pelayanan Lembaga Zakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki. *ZISWAF : Jurnal Zakat Dan Wakaf*, 4(2), 297.
- Hanggraito, A. A., Sumarwan, U., Iman, G., Andersson, T. D., Mossberg, L., Therkelsen, A., Suharsimi Arikunto, Mahfud, T., Pardjono, Lastariwati, B., Sebastian, J., Murali, T., Umami, Z., Narottama, N., Moniaga, N. E. P., Matanasi, P., Pramezwar, A., Juliana, J., Hubner, I. B., ... Weisskopf, M. G. (2021). *Teknologi, Badan Pengkajian dan Penerapan. JSHP : Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 1(1), 282.
- Ii, B. A. B., & Pelayanan, A. (n.d.). Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015, h. 86. 29–47.
- Iqbal, M. (2019). Hukum Zakat Dalam Perspektif Hukum Nasional. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 20(1), 26–51.
- Lintang, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. *Universitas Medan Area*, 7–31.
- Martin, Y., Montessori, M., & Nora, D. (2022). Pemanfaatan Internet sebagai Sumber Belajar. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary*

- Research and Development, 4(3), 242–246.
- Muji Haryoko. (2022). Upaya Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) dalam Memberikan Solusi untuk Mengajak Para Muzakki Mengeluarkan Zakat. *Journal of Comprehensive Islamic Studies*, 1(1), 49–66.
- Mustikasari, M., Hanim, W., Mardiana, S., Haryadi, Y., Nurrahman, A., Chandra Kirana, L., & Zidane Shafwan, A. (2023). Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 2(2), 179–192.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137.
- Regitasari, R. C., Andini, V. W., & Amadea, M. R. (2024). Peran Zakat dan Infak Dalam Mendorong Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Kalimantan Selatan. *Religion : Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, 3(2), 661–674.
- Ridwanto, R. (2023). Pengelolaan Zakat Produktif Sebagai Instrumen Peningkatan Kesejahteraan Umat. Hawalah: *Kajian Ilmu Ekonomi Syariah*, 2(2), 41–52.
- Saputra, B. (2022). Efektivitas Pelayanan Zakat Dalam Meningkatkan Jumlah Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Bandar Lampung. July, 1.
- Saran Sitasi: Tishwanah, N., & Latifah, F. N. (2023). Analisis Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 1466–1473.
- Shobah, A. N., & Rifai, F. Y. A. (2020). Konsep Ekonomi Islam dalam Peningkatan Kesejahteraan Mustahik Melalui Zakat Produktif (BAZNAS) Kabupaten Purworejo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3), 521.
- Sri Annisa, I., & Mailani, E. (2023). Analisis Faktor Penyebab Kesulitan Siswa Dalam Pembelajaran Tematik. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 6469–6477.
- Sutriani, E., & Octaviani, R. (2019). Keabsahan data. *INA-Rxiv*, 1–22.
- Syafiq, A. (2018). Peningkatan Kesadaran Masyarakat Dalam Menunaikan Zakat, Infaq, Sedekah Dan Wakaf (Ziswaf). *Zakat Dan Wakaf*, 5(2), 362–385.

- Triyastuti, T., Meliza, D., & Yuliani, M.
(2020). Analisis Pelayanan Pengumpulan Zakat Pada Muzakki Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Al-Falah*
- U Narimawati. (2020). Metode Pengumpulan Data dan Penarikan Kesimpulan