

**SISTEM PELAYANAN INISIATIF ZAKAT INDONESIA (IZI)
JAWA TENGAH DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA
MUZAKKI DAN *MUSTAHIK***



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Nur Laela

1901036164

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 5 (lima) eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap naskah skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : Nur Laela
NIM : 1901036164
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : **Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada Muzakki dan Mustahik**

Dengan ini kami menyatakan telah menyetujui naskah tersebut dan oleh karenanya mohon untuk segera diujikan. Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 25 Maret 2024

Pembimbing,



Lukmanul Hakim, M.S.c
NIP.199101152019031010

SKRIPSI
SISTEM PELAYANAN INISIATIF ZAKAT INDONESIA (IZI)
JAWA TENGAH DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA
MUZAKKI DAN MUSTAHIK

Disusun Oleh:

Nur Laela

1901036164

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 5 April 2024 dan dinyatakan
LULUS memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

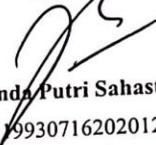
Ketua



Dr. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd.

NIP. 196708231993032003

Sekretaris



Julananda Putri Sahasti, M.Pd

NIP. 199307162020122007

Penguji I



Saerozi, S.Ag., M.Pd.

NIP. 197106051998031004

Penguji II



Zainurrakhmah, M.A.

NIP. 199206242020122008

Pembimbing I



Lukmanul Hakim, M.S.c

NIP. 199101152019031010

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi



pada tanggal 7 Mei 2024

Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag

NIP. 2051719980310003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 25 Maret 2024



Nur Laela

NIM. 1901036164

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat dan salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya hingga *yaumul qiyamah* nanti.

Skripsi yang berjudul “Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada *Muzakki* dan *Mustahik*” diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) dalam ilmu Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Dengan keterbatasan peneliti selama penyusunan skripsi ini, maka peneliti sudah melakukan bimbingan dan mendapatkan saran serta motivasi dari berbagai pihak hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Sudah semestinya peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nizar, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
2. Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
3. Dedy Susanto, S.Sos.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
4. Lukmanul Hakim, M.Sc., selaku wali dosen dan pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk terus membantu dan membimbing peneliti selama perkuliahan berlangsung.
5. Segenap dosen dan civitas akademika UIN Walisongo Semarang yang telah dengan tulus memberikan pengetahuannya sebagai bekal bagi peneliti untuk banyak hal, mudah-mudahan peneliti dapat menerapkan ilmu yang sudah didapatkan.
6. Segenap pengurus IZI Jawa Tengah yang sudah membantu saya mendapatkan izin untuk melakukan penelitian di IZI Jawa Tengah.

7. Kedua orang tua saya, Bapak Abdul Wahib dan Ibu Nok Kirom, serta keempat kakak saya dan keempat ipar saya yang selalu memberikan doa terbaik. Tak lupa kepada keponakan-keponakan saya yang masih lucu-lucunya.
8. All Crew LPM MISSI, yang sudah memberikan pengalaman organisasi yang berkesan dan sudah menjadi rumah terbaik saat berada di UIN Walisongo Semarang.
9. Teman-teman pengurus LPM MISSI 2019. Elly, Arif, Mukhlis, Pika, Ofi, Fitrah, Nisa, Ihsanul, Toha, Nanda, Shafeera, Habibi, Zida, Amin, Dian.
10. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan: Anis Sapitri, Aniq Furayda, Badrus Saufil Muhtadin.
11. Semua pihak yang telah memberi saya bantuan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini. Semoga kebaikan yang diberikan kepada peneliti juga dibalas dengan baik. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan baik secara materi maupun penelitian. Kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat untuk karya ini. Skripsi ini semoga bermanfaat bagi peneliti dan semua yang membutuhkannya. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberi banyak manfaat bagi semua orang, terutama bagi almamater UIN Walisongo, *Aminn*.

Semarang, 25 Maret 2024

Nur Laela
NIM. 1901036164

PERSEMBAHAN

Hasil karya ini peneliti persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua yang saya cintai dan hormati, Bapak Abdul Wahib dan Ibu Nok Kirom yang telah memberikan doa, perhatian dan berbagai bentuk bantuan yang tak terhitung jumlahnya. Semoga Allah swt. Selalu memberikan kesehatan, keberkahan, dan kesejahteraan baik di dunia maupun di akhirat.
2. Kakak-kakak tersayang saya, Laeli Muhibatul Jannah, Eva Nuriyatul Fajar, Anny Riwayati, Dewi Fatimatul Arofah, serta ipar-ipar saya yang selalu memberikan doa di setiap langkah yang saya pilih.

MOTTO

وَهُوَ الَّذِي أَنْشَأَ جَنَّاتٍ مَّعْرُوشَاتٍ وَغَيْرَ مَعْرُوشَاتٍ وَالنَّخْلَ وَالزَّرْعَ مُخْتَلِفًا أُكْلُهُ وَالزَّيْتُونَ وَالرُّمَّانَ مُتَشَابِهًا
وَغَيْرَ مُتَشَابِهٍ ۚ كُلُوا مِنْ ثَمَرِهِ إِذَا أَثْمَرَ وَآتُوا حَقَّهُ ۖ وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ

Artinya: “Dan Dialah yang menjadikan kebun-kebum yang berjunjung dan yang tidak berjunjung, pohon korma, tanam-tanaman yang bermacam-macam buahnya, zaitun dan delima yang serupa (bentuk dan warnanya) dan tidak sama (rasanya). Makanlah dari buahnya (yang bermacam-macam itu) bila dia berbuah, dan tunaikanlah haknya di hari memetik hasilnya (dengan disedekahkan kepada fakir miskin); dan janganlah kamu berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan.” (Q.S. Al-An’am: 141)¹

¹ Mushaf Aisyah, 2010, *Alquran dan Terjemahannya*, (Bandung: Jabal), hlm:146.

ABSTRAK

Nur Laela, 1901036164, Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada *Muzakki* dan Mustahik.

Sistem pelayanan merupakan struktur yang digunakan suatu lembaga untuk memberikan layanan kepada pelanggan. Pelayanan di lembaga pengelola zakat memiliki peran penting untuk pengelolaan dana zakat dan pencapaian tujuan kesejahteraan sosial. Pelayanan lembaga pengelola zakat berfokus kepada *muzakki* (pembayar zakat) dan mustahik (penerima zakat). Baik tidaknya pelayanan yang dilakukan bisa dilihat dari kualitas layanan yang diberikan kepada *muzakki* dan mustahiknyanya, sehingga mereka akan merasakan puas terhadap pelayanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan yang diberikan IZI Jawa Tengah dalam memberikan kepuasan kepada *muzakki* dan mustahik. Peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder dalam penelitian ini, yang dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Kemudian teknik pengambilan datanya, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data yang peneliti gunakan ialah reduksi data, penyajian data, sampai penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa: (1) Sistem pelayanan yang IZI Jawa tengah terhadap *muzakki* mampu memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepercayaan), *empathy* (empati). (2) Sistem pelayanan yang diberikan IZI Jawa Tengah kepada mustahik telah memenuhi indikator standar pelayanan publik yang baik, yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan.

Kata kunci: Lembaga pengelola zakat, *muzakki*, mustahik, pelayanan, kepuasan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka.....	6
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Penelitian Skripsi	16
BAB II	
LANDASAN TEORI	18
A. Sistem Pelayanan	18
B. Kepuasan	23
C. <i>Muzakki</i> dan <i>Mustahik</i>	25
BAB III	
GAMBARAN UMUM INISIATIF ZAKAT INDONESIA (IZI) JAWA TENGAH.....	31
A. Profil LAZNAZ Inisiatif Zakat Indonesia	31
B. Kepuasan Masyarakat untuk Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah	42

C. Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada <i>Muzakki</i> dan Mustahik	49
BAB IV	
ANALISIS SISTEM PELAYANAN INISIATIF ZAKAT INDONESIA (IZI) JAWA TENGAH DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA MUZAKKI DAN MUSTAHIK	59
A. Analisis Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada <i>Muzakki</i> dan Mustahik	59
1. Analisis Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada <i>Muzakki</i>	61
2. Analisis Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada Mustahik	67
BAB V	
PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
Lampiran	82
Daftar Riwayat Hidup	99

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Target mustahik IZI Jawa Tengah setiap tahunnya	47
Tabel 3.2. Data jumlah <i>muzakki</i> tahun 2018-2022	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi IZI Jawa Tengah	34
Gambar 3.2. Pencapaian IZI Jawa Tengah	42
Gambar 3.3. <i>Rating</i> IZI Jawa Tengah di <i>google maps</i>	44
Gambar 3.4 Penilaian tentang pelayanan IZI Jawa Tengah di <i>google maps</i>	45
Gambar 3.5. Formulir pengajuan layanan mustahik IZI Jawa Tengah (1)	55
Gambar 3.6. Formulir pengajuan layanan mustahik IZI Jawa Tengah (2)	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip wawancara	82
Lampiran 2. Dokumentasi PPT dari Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat IZI Jawa Tengah	93
Lampiran 3. Dokumentasi PPT dari Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat IZI Jawa Tengah	94
Lampiran 4. Dokumentasi foto wawancara	98

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Septiadi dan Suparyana dalam jurnal yang ditulis oleh Reza Henning Wijaya mengutarakan bahwa permasalahan ekonomi di Indonesia sangat rentan, dibuktikan dengan masih banyaknya masyarakat Indonesia yang hidup di garis kemiskinan.² Mengenai ukuran kemiskinan nasional yang ditetapkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dengan menerbitkan Berita Resmi Statistik pada 17 Juli 2023 dengan judul Profil Kemiskinan di Indonesia Maret 2023, yang berisi tentang jumlah dan presentase penduduk miskin setiap bulan Maret dan September dari tahun 2012-2023. Sebelum pandemi pada tahun 2019 Indonesia memiliki penurunan tingkat kemiskinan dibanding tahun-tahun sebelumnya yaitu dengan angka 9,22% yang sebanding dengan 24,78 juta jiwa, kemudian presentase meningkat 0,97% di tahun 2020 saat masa pandemi yaitu 10,19% atau sekitar 27,55 juta jiwa, dan presentase pada Maret 2023 mengalami penurunan sampai 0,83% yaitu 9,36% sekitar 25,90 juta jiwa.³

Apabila kemiskinan semakin meningkat, maka akan menjadi bahaya tersendiri bagi rakyatnya. Karena kemiskinan akan membuat suatu beban sosial dan ekonomi di masyarakat, meningkatkan tindak kejahatan, dan menghambat pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM). Kemudian Islam memberikan solusi untuk memberantas kemiskinan, yaitu: *pertama*, dengan bekerja. *Kedua*: dengan sedekah dan infak. *Ketiga*: dengan zakat. Pengelolaan zakat sudah diatur pada UU Zakat No. 23 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2014 tentang pengelolaan zakat. Disebutkan bahwa Indonesia memiliki

² Reza Henning Wijaya, 2023 “Akuntansi dan Zakat: Determinan Kualitas Laporan Keuangan Organisasi Pengelola Zakat di Provinsi Jawa tengah”, *Accounthink: Journal of Accounting and Finance*, Vol. 8, No. 01, hlm.117.

³ <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2023/07/17/2016/profil-kemiskinan-di-indonesia-maret-2023.html>, diakses pada tanggal 29 April 2024, pukul 16.38 WIB.

dua jenis Lembaga Pengelola Zakat (LPZ) yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ).

BAZNAS menurut Batubara ialah lembaga yang mengelola dana zakat dan dibentuk oleh pemerintah provinsi dan pemerintah kota/kabupaten. Sedangkan LAZ ialah lembaga yang dikelola dan diselenggarakan oleh masyarakat untuk mengelola zakat, misalnya Lazismu, Dompot Dhuafa, Lazisnu, Lazis Jateng, Rumah Zakatt, dan sebagainya.⁴ Kedudukan lembaga zakat dalam lingkungan yang semakin maju dan kompleks sangatlah penting, keberadaan Lembaga Pengelola Zakat itu sendiri memiliki tujuan agar pengelolaan zakat dapat meningkat secara efektif dan efisien, juga bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat dan mengurangi angka kemiskinan..

Tidak hanya zakat, BAZNAS dan LAZ juga menerima dana sosial lainnya seperti infak dan sedekah, dengan ketentuan harus sesuai dengan syariat yang sudah ditetapkan dan memiliki pembukuan yang dicatat secara terpisah.⁵ Zakat, infak, dan sedekah merupakan konsep penting dalam agama Islam untuk membantu sesama dan sebagai amal ibadah dengan cara memberikan sebagian harta yang dimiliki. Zakat menjadi kewajiban bagi umat Islam. Sedangkan infak berarti menyumbangkan sebagian hartanya secara sukarela untuk kepentingan umum. Adapun sedekah bermakna sumbangan sukarela dari sebagian harta benda untuk membantu orang yang membutuhkan, bisa berupa makanan, uang, ataupun kebaikan lainnya.⁶

Problematika zakat pada era ini menimbulkan sebuah pertanyaan mengenai kesadaran *muzakki* yang tidak/belum sadar untuk membayar zakat.

⁴ Reza Henning Wijaya, 2023 “Akuntansi dan Zakat: Determinan Kualitas Laporan Keuangan Organisasi Pengelola Zakat di Provinsi Jawa tengah”, *Accounthink: Journal of Accounting and Finance*, Vol. 8, No. 01, hlm.120.

⁵ Poin Umum, Bab Penjelasan, Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang *Pengelolaan Zakat*

⁶ Lukmanul Hakim, Widya Lestari, Dedy Susanto, 2023, “Pendayagunaan Dana Infak dan Sedekah dalam Program Pilar Ekonomi LAZISNU Kabupaten Tegal”, *Idarotuna: Jurnal Kajian Manajemen Dakwah*, Vol. 5, No. 1, hlm.47.

Fenomena tersebut muncul karena Indonesia termasuk negara yang mayoritas masyarakatnya memeluk agama Islam, akan tetapi dilihat dari beberapa penelitian yang telah melakukan perhitungan menjelaskan bahwa di Indonesia masih belum sepadan antara realisasi dana zakat dengan potensi dana zakat yang dimiliki. Kemudian dari pernyataan tersebut dapat dikaitkan dengan bagaimana pelayanan yang diberikan Lembaga Pengelola Zakat kepada *muzakki*, serta bagaimana cara Lembaga Pengelola Zakat meyakinkan *muzakki* agar lebih mempercayai Lembaga tersebut.

Faktor-faktor yang dapat menjadi sebab rendahnya penghimpunan zakat di Indonesia yaitu karena: (1) Rendahnya kesadaran orang menunaikan zakat. (2) Banyak lembaga pengelola zakat yang pengelolaannya belum transparan, akuntabel, inovatif dan profesional. (3) Indonesia belum memiliki regulasi mengenai diwajibkannya membayar zakat bagi orang Muslim.⁷ Secara tidak langsung, Lembaga Pengelola Zakat harus mampu memberikan pelayanan secara maksimal baik di kantor maupun di luar kantor. Untuk mewujudkan zakat yang optimal, maka sangat diperlukan pelayanan yang memuaskan kepada *muzakki* agar tidak menimbulkan keluhan dan berujung pada jatuhnya citra Lembaga Pengelola Zakat.⁸

Tidak hanya berfokus pada kepuasan *muzakki*, Lembaga Pengelola Zakat juga harus memperhatikan kepuasan dari mustahiknya. Mustahik yang puas diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan Lembaga Pengelola Zakat di mata masyarakat terutama dari golongan *muzakki*, sehingga *muzakki* akan membayarkan zakat dengan penuh kepercayaan. Secara tidak langsung, kualitas pelayanan dari Lembaga Pengelola Zakat telah menjadi harapan dan impian baik bagi masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan usaha atau upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari masyarakat hingga memenuhi

⁷ Kemenag Jateng, 2018, *Optimalisasi Pengelolaan Zakat*, (Majalah: Sejahtera), hlm.20-21.

⁸ Ahmad Hudaifah, 2020, *Sinergi Pengelolaan Zakat di Indonesia*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka), hlm.98.

tingkat kepuasan mereka. Lima metode untuk mengukur kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu: 1) *Tangible* (bukti fisik), 2) *Reliability* (keandalan), 3) *Responsiveness* (daya tanggap), 4) *Assurance* (keyakinan), 5) *Empathy* (empati).⁹ Adapun standar pelayanan publik yang baik yaitu mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan.

Upaya dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, Lembaga Pengelola Zakat sudah semestinya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Sehingga lembaga tersebut dapat bersaing dengan lembaga pengelola zakat yang lain. Jika diperhatikan, problematika pelayanan tidaklah sulit ataupun rumit, namun apabila kurang diperhatikan akan berdampak pada pelanggan atau dalam lembaga pengelola zakat disebut *muzakki* dan mustahik juga berdampak pada citra lembaga pengelola zakat di masyarakat. Adapun yang menjadi final dari pelayanan yang baik ialah terciptanya loyalitas *muzakki*, mustahik, maupun masyarakat. Loyalitas tersebutlah yang sangat berperan penting bagi keberlangsungan lembaga pengelola zakat.

Pada kasus ini, peneliti akan meneliti lebih lanjut di Lembaga Amil Zakat Skala Nasional (LAZNAZ) Inisiatif Zakat Indonesia (IZI). Sejak tahun 2015, IZI sudah memiliki reputasi yang baik dan sudah dikenal oleh masyarakat luas sebagai pelopor era baru gerakan filantropi Islam modern di Indonesia. IZI apabila ditulis dalam bahasa Inggris menjadi *easy* yang berarti ‘memudahkan’, dalam kata tersebut tersemat nilai IZI, ‘memudahkan dan dimudahkan. IZI berkeyakinan bahwa apabila seseorang memudahkan urusan sesama maka Allah swt. juga akan memudahkan urusannya. Maka dari itu, IZI mempunyai tekad dalam mengedukasi masyarakat meyakinkan masyarakat bahwa

⁹ Januar Ida Wibowati, 2021, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang”, *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Palembang*, hlm.3.

membayar zakat itu mudah, membangun infrastruktur layanan untuk memudahkan pembayaran zakat, dan merancang beberapa program efektif untuk memudahkan hidup mustahik. Tekad tersebut yang menjadi patokan utama dalam mengukur kinerja pelayanan masyarakat yang dilakukan IZI.¹⁰ Sejauh ini IZI memiliki beberapa kantor perwakilan di Indonesia, namun pada penelitian kali ini peneliti berfokus pada IZI perwakilan Jawa Tengah yang berlokasi di Semarang. Tepatnya di Jl. Basudewo No.753B, Bulustalan, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang.

Alasan peneliti melakukan penelitian di IZI Jawa Tengah ialah selain IZI telah memiliki legitimasi melalui aspek legal formal, juga akses ke IZI dapat dijangkau oleh peneliti. Kemudian topik penelitian terkait sistem pelayanan lembaga pengelola zakat dalam memberikan kepuasan kepada *muzakki* dan mustahik masih belum banyak dibahas. IZI memiliki pembeda dari Lembaga Pengelola Zakat yang lain, yaitu adanya layanan rumah singgah pasien dan klinik hemodialisa untuk melayani pasien yang masuk kategori duaifa.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang sistem pelayanan yang diterapkan oleh IZI Jawa Tengah dalam memberikan kepuasan kepada para *muzakki* dan mustahiknya. Maka dari itu, peneliti memilih judul **“Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada *Muzakki* dan Mustahik”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang ingin diteliti peneliti adalah:

1. Bagaimana sistem pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam memberikan kepuasan kepada *muzakkinya*?

¹⁰ <https://izi.or.id/profile/>, diakses pada Rabu, 2 November 2023 pukul 09:13 WIB.

2. Bagaimana sistem pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam memberikan kepuasan kepada mustahiknya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah diberikan oleh peneliti di atas adalah:

1. Mengetahui sistem pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam memberikan kepuasan kepada *muzakkinya*.
2. Mengetahui sistem pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam memberikan kepuasan kepada mustahiknya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat melengkapi dan meningkatkan pengetahuan tentang sistem pelayanan yang ada di Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah.
 - b. Diharapkan dapat digunakan sebagai literatur untuk pengembangan keilmuan di bidang manajemen zakat dan wakaf. Selain itu, dapat digunakan sebagai studi perbandingan untuk peneliti yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dapat lebih meningkatkan dan mengembangkan sistem pelayanannya terhadap kepuasan *muzakki* dan mustahiknya.
 - b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tahapan konsep dan pemikiran untuk pengembangan sistem pelayanan dalam memberikan kepuasan terhadap *muzakki* dan mustahiknya di masa yang akan datang.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan analisis mendalam atau kritis dan sistematis atas penelitian sebelumnya dengan tujuan untuk menghindari plagiarisme atau

kemiripan dengan penelitian sebelumnya, maka dari itu peneliti akan memaparkan beberapa hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Irpa Ismatulloh (2017) dengan judul “*Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor dalam Perspektif Good Corporate Governance*”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan prinsip *transparency*, *accountability*, *responsibility*, *independent*, dan *fairness* pada BAZNAS Kota Bogor. Penelitian Irpa Ismatulloh menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian sistem pelayanan melalui perspektif *Good Corporate Governance* yaitu: *Transparency*, informasi yang disediakan sudah jelas, akurat, memadai, dan dapat dibandingkan. *Accountability*, kejelasan fungsi, setiap tugas dan setiap karyawan yang ada memiliki tanggungjawab yang jelas. *Responsibility*, pengelolaan BAZNAS Kota Bogor sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan melakukan tanggung jawabnya kepada masyarakat. *Independent*, BAZNAS Kota Bogor dikelola secara profesional tanpa campur tangan pihak luar. *Fairness*, pemangku kepentingan di BAZNAS Kota Bogor dapat ikut andil dalam memberikan masukan dan menyuarakan pendapat menyangkut kepentingan BAZNAS.

Persamaan dari penelitian Irpa Ismatulloh dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama menjelaskan mengenai sistem pelayanan yang berada di lembaga pengelola zakat. Sedangkan perbedaan antara keduanya selain pada lokasi penelitiannya yang berbeda yaitu teori pendekatan yang dilakukan tidak sama. Teori yang digunakan pada penelitian tersebut yaitu menggunakan perspektif *Good Corporate Governance*, sedangkan teori yang digunakan peneliti ialah teori kualitas pelayanan dan standar pelayanan publik.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Diyah Ayu Zahrotul Jannah (2018) dengan judul “*Kajian Sosiologis Kualitas Pelayanan Lembaga Amal Zakat, Infaq,*

Shodaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Cabang Kudus”. Tujuan penelitian tersebut yaitu untuk memaparkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan LAZISNU Cabang Kudus kepada *muzakki* dan *mustahik*. Adapun metode yang diterapkan adalah kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa *muzakki* dan *mustahik* LAZISNU Cabang Kudus merasakan puas terhadap tiga aspek dari lima aspek pelayanan. Tiga aspek tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Sedangkan aspek pelayanan yang belum terpenuhi ialah bukti fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Kemudian dijelaskan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan LAZISNU Cabang Kudus. Serta dijelaskan bahwa kajian sosiologis dalam penelitian tersebut termasuk tindakan sosial tipe rasional instrumental dan rasional berbasis nilai.

Persamaan dari kedua penelitian tersebut ialah sama-sama menjelaskan mengenai pelayanan yang diberikan lembaga pengelola zakat kepada *muzakki* dan *mustahik*nya. Adapun perbedaan yang dimiliki terdapat pada: (1) Lokasi penelitian, (2) Metode penelitian Diyah Ayu adalah penelitian lapangan sedangkan peneliti menggunakan deskriptif kualitatif, (3) Tujuan penelitian Diyah Ayu mengarah ke kajian sosiologis pelayanan LAZISNU Cabang Kudus sedangkan tujuan penelitian peneliti mengarah kepada sistem pelayanan IZI Jawa Tengah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh M Rezky (2020) dengan judul “*Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Kampar*”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan pengetahuan tentang kualitas pelayanan yang diberikan BAZNAS kabupaten Kampar. Sedangkan metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan BAZNAS Kabupaten Kampar dalam kategori baik dengan presentase berada di kategori baik

pada masing-masing indikator berikut: *tangible* (bukti fisik) 83,6%, *reliability* (kehandalan) 82,6%, *responsiveness* (daya tanggap) 82%, *assurance* (jaminan) 82%, dan *empathy* (empati) 82 %. Kuesioner yang digunakan memiliki 25 pertanyaan dan 30 *muzakki* sebagai respondennya.

Persamaan dari penelitian M Rezky dengan penelitian peneliti ialah sama-sama membahas tentang pelayanan yang diberikan lembaga pengelola zakat kepada *muzakkinya*, dan memiliki persamaan pada indikator pelayanan yang dipakai untuk menganalisis dalam penelitian yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Adapun perbedaan dari kedua penelitian ini ialah: (1) Perbedaan lokasi penelitian. (2) Perbedaan metode penelitian yang digunakan, M Rezky menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. (3) Penelitian yang dilakukan M Rezky lebih berfokus kepada pelayanan terhadap *muzakki*, sedangkan peneliti melakukan fokus penelitian terhadap *muzakki* dan mustahik.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Sarwo Eddy Wibowo dan Aidar Erika Toding Pali (2020) yang berjudul “*Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Samarinda*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan sistem pelayanan BAZNAS Kota Samarinda dalam mengelola dan menyalurkan zakat. Metode penelitian yang dipakai ialah kualitatif. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu bahwasanya BAZNAS Kota Samarinda mempunyai susunan strategi dan proses dalam mengelola zakat mulai dari proses pelayanan zakat, infak, dan sedekah, proses pengumpulan dan penghimpunan, program penyaluran, hingga peningkatan sumber daya manusia. Indikator kualitas pelayanan prima yang telah dipenuhi BAZNAS Kota Samarinda yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan adalah menjelaskan mengenai bagaimana sistem pelayanan yang berjalan di lembaga pengelola zakat. Untuk perbedaan dari keduanya terdapat pada lokasi penelitian dan perspektif teori analisisnya. Penelitian tersebut menggunakan teori aspek pelayanan prima yang menjabarkan secara umum, sedangkan peneliti memakai dua teori yang berbeda untuk objek *muzakki* dan mustahik yaitu teori kualitas pelayanan dan teori standar pelayanan publik.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Rifki Nur Fauzi (2022) dengan judul “*Optimalisasi Pelayanan Amil Zakat dalam Program Bantuan Pendidikan pada BAZNAS Kota Tangerang*”. Tujuan penelitian ini dilakukan ialah untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan serta bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan amil zakat dalam program bantuan biaya pendidikan di BAZNAS Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Amil Zakat BAZNAS Kota Tangerang telah melakukan pelayanan secara efektif dan efisien yang diketahui dari analisa standar pelayanan oleh Rifki Nur Fauzi. Serta bentuk pelayanan yang diberikan Amil Zakat dalam pelaksanaannya menerapkan pelayanan berupa lisan, tulisan, dan perbuatan yang diaplikasikan dengan baik.

Persamaan dari penelitian ini dengan yang peneliti lakukan ialah sama-sama memberikan gambaran bagaimana lembaga pengelola zakat memberikan pelayanannya kepada mustahik yang dipaparkan dengan teori enam standar pelayanan, dan metode penelitian yang digunakan keduanya yaitu deskriptif kualitatif. Ada juga perbedaan dari kedua penelitian tersebut terletak pada lokasi penelitian yang dilakukan dan fokus penelitian. Fokus penelitian dari Rifki Nur Fauzi ialah menganalisa optimalisasi pelayanan yang dilakukan lembaga pengelola zakat kepada

mustahiknya, sedangkan fokus peneliti ialah menganalisa sistem pelayanan lembaga pengelola zakat kepada *muzakki* dan mustahik.

Berdasarkan beberapa penelitian dan literatur yang sudah disebutkan di atas, maka peneliti dapat meyakini jika tidak ada indikasi kesamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Sehingga, fokus penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah “*Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada Muzakki dan Mustahik*”.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di IZI Jawa Tengah yang berada di Jl. Basudewo No.753B, Bulustalan, Kecaatan Semarang Selatan, Kota Semarang. Penelitian dimulai dari pembuatan proposal skripsi yang dilakukan selama 5 bulan termasuk bimbingan dan revisi mulai dari Mei 2023 sampai September 2023. Kemudian dilanjutkan untuk penyusunan skripsi termasuk bimbingan dan revisi mulai dari September 2023 hingga Mei 2024.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui sistem pelayanan yang berada di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) perwakilan Jawa Tengah dalam memberikan kepuasan kepada para *muzakki* dan mustahiknya, sehingga jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif (*qualitative research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

Pada buku Metodologi Penelitian karya Muh. Firah dan Luthfiah, Sukmadinata menyatakan bahwa penelitian kualitatif ialah penelitian yang memiliki tujuan untuk menganalisis dan mendefinisikan persepsi, kepercayaan, fenomena, aktivitas sosial, peristiwa, pemikiran, dan sikap orang baik secara individual maupun kelompok. Kemudian Creswell juga menyatakan bahwa penelitian kualitatif dapat diperoleh melalui penafsiran

dari berbagai sudut pandang dari semua orang yang memiliki keterlibatan pada proses penelitian, tidak hanya dari para peneliti. Langkah-langkah penelitian dimulai dengan membuat susunan dari dugaan-dugaan yang menjadi dasar dan aturan berpikir yang nantinya akan berguna dalam penelitian. Untuk mengumpulkan data, peneliti hanya memberikan penafsiran daripada angka.¹¹ Sederhananya, penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk meneliti suatu objek atau suatu fenomena, yang kemudian akan dijabarkan secara naratif oleh peneliti dan tidak menggunakan angka.

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Mulyati, Yuniarti & Abidin yang ditulis oleh Deni Darmawan, penelitian deskriptif memiliki pengertian bahwa penelitian tersebut bermaksud memberikan penilaian sesuai kondisi. Serta tujuan yang dimiliki hanya untuk mendefinisikan sesuatu seperti apa yang ada.¹² Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan mengenai sistem pelayanan yang diberikan LAZNAZ Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah kepada para *muzakki* dan mustahiknya.

2. Sumber dan Jenis Data

Sumber data bisa diartikan sebagai objek penelitian yang menjadi tempat untuk mendapatkan data penelitian. Kemudian berdasarkan dari sumber datanya, akan menghasilkan dua jenis data sebagai berikut:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang langsung didapatkan dari sumber primer. Sedangkan sumber primernya adalah sumber informasi atau

¹¹ Muh. Fitrah, dan Luthfiyah, 2017, *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus*, (Sukabumi: CV Jejak), hlm.44.

¹² Deni Darmawan, 2021, *Dinamika Riset Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), hlm.100.

dokumen yang disampaikan atau dijelaskan secara pribadi oleh pihak yang memiliki keterlibatan langsung pada peristiwa untuk tujuan menjadi saksi. Sumbernya termasuk manuskrip, memorandum akhir jabatan, buku harian, notulen rapat, dan lainnya yang diperoleh "dari tangan pertama".¹³

Data primer pada penelitian ini diperoleh dari LAZNAZ Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah melalui hasil wawancara, hasil observasi, dan dokumentasi. Data tersebut berupa rangkuman dan transkrip wawancara, serta dokumen yang didapat dari Kepala Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat IZI Jawa Tengah dan Kepala Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat IZI Jawa Tengah.

b) Data Sekunder

Setiap terbitan yang ditulis oleh seorang pengarang yang tidak memiliki keterlibatan langsung dari peristiwa dianggap sebagai data sekunder.¹⁴ Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari situs web, jurnal, buku, atau hasil penelitian sebelumnya yang dapat dipercaya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berikut untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat:

a) Observasi

Menurut Riyanto yang ditulis oleh Hardani dkk mengungkapkan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memanfaatkan pengamatan subjek penelitian. Observasi dapat dilakukan secara tidak langsung atau langsung.¹⁵ Peneliti melakukan

¹³ Hardani, Nur Hikmatul Auliya, dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu), hlm.103.

¹⁴ Muh. Fitrah, dan Luthfiyah, 2017, *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus*, (Sukabumi: CV Jejak), hlm.147.

¹⁵ Hardani, Nur Hikmatul Auliya, dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu), hlm.125.

observasi dengan melihat dan mendengarkan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Subjek penelitian di sini ialah staf IZI Jawa Tengah, serta *muzakki* dan mustahik yang melakukan pertemuan dengan peneliti. Observasi ini dilakukan untuk menganalisa sistem pelayanan yang ada di IZI Jawa Tengah kepada *muzakki* dan mustahik.

b) Wawancara

Wawancara adalah dua orang yang bertemu untuk bertukar ide dan informasi dengan cara tanya jawab yang nantinya akan menghasilkan definisi tentang topik tertentu.¹⁶ Ada beberapa narasumber dan informan yang berbagi informasi terkait topik penelitian yang dilakukan peneliti, yakni: Djoko Adhi Saputro selaku kepala IZI Jawa Tengah, Retno Widowati selaku Kepala Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat IZI Jawa Tengah, Eko Mulyono selaku Kepala Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat IZI Jawa Tengah, Yani dan Suparmi sebagai mustahik program lapak berkah IZI Jawa Tengah, serta Hanifah dan Susi sebagai *muzakki* IZI Jawa Tengah.

c) Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015) ialah kejadian yang telah terlewat dan memiliki catatan. Dokumentasi ini dapat berbentuk gambar, tulisan, atau karya-karya monumental dari seseorang.¹⁷ Peneliti mendapatkan dokumentasi berupa web resmi IZI Jawa Tengah, serta dokumentasi berbentuk *powerpoint* yang dibuat oleh Bidang EKZ (Edukasi dan Kemitraan Zakat IZI Jawa Tengah) dan Bidang PPZ (Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat IZI Jawa Tengah).

¹⁶ Deni Darmawan, 2021, *Dinamika Riset Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), hlm.109.

¹⁷ Hardani, Nur Hikmatul Auliya, dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu), hlm.150.

4. Teknik Keabsahan Data

Pengaplikasian teknik keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data yakni pengumpulan data sekaligus pengecekan kredibilitas data yang bersifat menyatukan teknik-teknik pengumpulan data dan sumber data. Tujuan dari triangulasi juga untuk memberikan pemahaman kepada peneliti mengenai data-data yang telah ditemukan di lapangan. Metode triangulasi dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu¹⁸. Pada penelitian ini peneliti menerapkan triangulasi sumber untuk menguji tingkat kepercayaan data yang dilakukan, dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Penerapannya, peneliti mewawancarai informan dari pihak IZI Jawa Tengah sebagai informan utama dan menghasilkan beberapa temuan data untuk penelitian, kemudian informasi dan data tersebut dicek dengan mewawancarai *muzakki* dan *mustahik* sebagai informan pendukung yang memiliki sudut pandang lain dari informan utama.

5. Teknis Analisis Data

Penelitian ini menggunakan alur teknis analisis data menurut Sugiyono dalam tulisan Bambang Rustanto sebagai berikut¹⁹:

a) Reduksi Data

Reduksi data bisa diartikan sebagai kegiatan memilah permasalahan utama, merangkum, mencari tema dan polanya, kemudian memfokuskan pada poin-poin yang penting. Kegiatan reduksi data ini akan sangat membantu peneliti dalam memberikan

¹⁸ Bambang Rustanto, 2015, *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), hlm.67.

¹⁹ Bambang Rustanto, 2015, *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), hlm.73.

pemahaman yang lebih gamblang serta akan mempermudah peneliti untuk melanjutkan pengumpulan data.

b) Penyajian Data

Setelah kegiatan reduksi dilakukan, data akan disajikan dalam bentuk penjelasan singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan semacamnya sehingga dapat membantu peneliti dalam memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

c) Penarikan Kesimpulan

Alur teknis yang terakhir adalah penarikan kesimpulan, pada alur ini hasil penelitian yang menjadi fokus penelitian berdasarkan analisis data. Dan menjadi suatu bagian akhir pada penelitian yang berguna untuk menyampaikan kesimpulan dan penutupan mengenai penelitian yang dilakukan.

G. Sistematika Penelitian Skripsi

Sistematika penelitian adalah urutan atau susunan tulisan yang digunakan dalam skripsi yang dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman isi skripsi. Dalam sistem ini, peneliti membagi skripsi dalam lima bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan literatur dan sistematika penelitian skripsi.

BAB II Landasan teori, yang berisi mengenai tinjauan umum sistem pelayanan pada Lembaga Pengelola Zakat kepada *muzakki* dan mustahik. Sub bab yang disebutkan pada bab ini yakni Sistem Pelayanan, Kepuasan, *Muzakki* dan Mustahik.

BAB III Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian dan hasil data penelitian: sub bab Profil LAZNAZ IZI Jawa Tengah yang memaparkan tentang Sejarah Singkat IZI, Visi dan Misi,

Legalitas IZI, Struktur Organisasi IZI Jawa Tengah, dan Program Layanan IZI Jawa Tengah. Sub bab Kepuasan Masyarakat untuk IZI Jawa Tengah.

BAB IV Bab ini berisi Analisis sistem pelayanan yang diberikan IZI Jawa Tengah dalam memberikan kepuasan terhadap para *muzakki* dan mustahiknya.

BAB V Penutup, bab ini mencakup kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sistem Pelayanan

Dalam buku Tata Sutabri, Norman L. Enger mengatakan bahwa sistem dapat terdiri dari berbagai aktivitas yang berkaitan satu sama lain untuk menggapai tujuan perusahaan, seperti menjadwalkan produksi atau mengontrol inventaris.²⁰ Sistem dapat didefinisikan secara sederhana sebagai himpunan atau kumpulan dari variabel, komponen, atau elemen yang terintegrasi, berhubungan, dan bergantung satu sama lain. Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi secara fisik dalam interaksi langsung antara individu atau mesin dan bertujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pelayanan, menurut Malayu SP, adalah kegiatan memberikan jasa kepada orang lain. Bisa dikatakan pelayanan yang baik jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, yang artinya pelayanan harus dilakukan dengan baik, ramah, tepat, dan cepat.²¹

Berdasarkan pengertian dari sistem dan pelayanan tersebut, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa sistem pelayanan merupakan struktur yang digunakan oleh organisasi atau instansi untuk memberikan layanan kepada pelanggan. Hal ini mencakup berbagai jenis layanan, salah satu contohnya yakni layanan yang diberikan lembaga zakat kepada pelanggannya yang disebut *muzakki*. Pelayanan memiliki peranan penting dalam suatu instansi dalam membangun citra positif bagi instansi sendiri. Berfokus pada pelanggan dan memberikan layanan yang dapat memuaskan masyarakat adalah tujuan dari sistem pelayanan, yang mana pelayanan harus diberikan kepada pelanggan berdasarkan kenyamanan dan kemudahan prosesnya. Semakin baik pelayanan

²⁰ Tata Sutabri, 2005, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI), hlm.9-10.

²¹ Ihwan Tohari, 2017, "Service Excellence dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi atas Sistem Layanan Jemput Bola di Baitul Maal wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Kantor Cabang Pembantu Kanigoro Blitar)", *Skripsi: UIN Sayyid Ali Rahmatullah*, hlm.17.

yang diterima pelanggan maka akan semakin berdampak baik pula bagi kemajuan instansi penyedia layanannya.

Menurut Moenir di dalam buku yang ditulis oleh Marjoni Rachman menyatakan bahwa agar mendapat layanan yang memuaskan penerima layanan, maka petugas pemberi layanan harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok berikut²²:

1. Tingkah laku yang sopan

Sudah semestinya kesopanan dalam bertindak dapat membuat seseorang merasa dihormati dan dihargai.

2. Cara menyampaikan

Untuk menghindari penyampaian yang menyimpang, prinsip dan ketentuan yang berlaku harus dipatuhi saat mengirimkan sesuatu ke penerima layanan.

3. Waktu penyampaian strategi dan prioritas

Setiap orang yang mengalami masalah pastinya akan mengharapkan penyampaian hasil olahan secara tepat.

4. Keramahtamahan

Petugas layanan dituntut untuk memberikan keramah tamahan kepada penerima layanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ada beberapa teori yang relevan untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan yang kemudian dapat membantu organisasi untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan merancang strategi pelayanan yang efektif. Disini peneliti memaparkan tiga teori yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, meliputi teori kualitas pelayanan, standar pelayanan publik, dan pelayanan prima.

²² Marjoni Rachman, 2021, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sukoharjo: PT Tahta Media Group), hlm.10.

1. Kualitas Pelayanan

Pada umumnya, hampir di setiap organisasi menggunakan dimensi kualitas layanan yang sama yaitu menyediakan layanan terbaik untuk pelanggan. Adapun model SERVQUAL (*quality of service*), yang dikembangkan oleh Zeithmal, Berry, dan Parasuraman untuk serangkaian penelitian tentang berbagai jenis jasa. Model tersebut termasuk ke dalam pendekatan kualitas jasa yang banyak digunakan sebagai acuan pada penelitian tentang kualitas pelayanan. Zeithmal, Berry, dan Parasuraman berhasil menemukan lima dimensi karakteristik untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah²³:

a) Bukti langsung (*Tangible*)

Tangible merupakan pelayanan dari perusahaan kepada pelanggan yang tampil secara fisik, misal seperti fasilitas tempat, sarana dan prasarana yang dipakai, serta dapat dilihat dari cara berpenampilan pegawainya.

b) Keandalan (*Reliability*)

Sebuah organisasi harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan di awal, secara tepat dan dapat dipercaya. Kinerja pelayanan juga harus mampu menyesuaikan dengan harapan pelanggan, mulai dari ketepatan waktu, pelayanan yang adil, ramah, serta akurat.

c) Daya tanggap (*Resposiveness*)

Diartikan sebagai kemampuan yang dilakukan untuk memberi bantuan kepada pelanggan secara efisien dan efektif dengan memberikan informasi yang jelas. Tidak membuat pelanggan menunggu tanpa

²³ Januar Ida Wibowati, 2021, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang”, *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Palembang*, hlm. 2-3.

kepastian yang jelas, yang dapat mengakibatkan persepsi yang buruk tentang kualitas layanan.

d) Kepercayaan (*Assurance*)

Kepercayaan didefinisikan sebagai suatu kemampuan, kesopan santunan, dan pengetahuan karyawan agar dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Terdiri dari beberapa bagian seperti kompetensi (*competence*), keamanan (*security*), kredibilitas (*credibility*), sopan santun (*countesy*), dan komunikasi (*communication*).

e) Empati (*Empathy*)

Empati berarti pemberi layanan harus memberikan perhatian dengan tulus kepada penerima layanan. Ini berarti bahwa suatu perusahaan harus mengenali dan memahami kebutuhan dari seorang pelanggan dan memiliki jam kerja yang nyaman untuk pelanggan.

2. Standar Pelayanan Publik

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, ada yang harus dipatuhi oleh pemberi dan penerima layanan yang disebut dengan standar pelayanan. Hal tersebut sudah diatur dalam Keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, cakupan standar pelayanan publik terhadap masyarakat yang perlu ditetapkan yaitu sekurang-kurangnya meliputi:²⁴

- a) Prosedur pelayanan: Sudah seharusnya pemberi layanan memberikan informasi layanannya secara jelas, prosesnya dapat dipahami, dan tidak membingungkan untuk dilakukan oleh penerima layanan.

²⁴ Menpan, 2003, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*, diunduh pada tanggal 29 April 2024, pukul 17.03 WIB.

- b) Waktu penyelesaian: merupakan rentang waktu yang ditetapkan selama proses pelayanan yang dihitung sejak pelanggan datang hingga pelanggan mendapatkan apa yang dia inginkan.
- c) Biaya pelayanan: adalah rincian biaya yang akan dibayarkan penerima layanan kepada pemberi layanan sebagai imbalan jasa layanan yang telah diberikan.
- d) Produk pelayanan: Pemberi layanan akan memberikan hasil pelayanan kepada penerima layanan sesuai kesepakatan yang telah ditetapkan diawal.
- e) Sarana dan prasarana: Standar pelayanan ini sangat mempengaruhi keberhasilan dari penyelenggara pelayanan. Maka dari itu penyelenggara harus mempunyai sarana prasarana yang memadai.
- f) Kompetensi petugas pemberi layanan: Petugas pemberi layanan harus memiliki keterampilan, keramahan, dan pengetahuan sebagai petugas di bidangnya.

3. Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan layanan yang diberikan secara maksimal kepada pelanggan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Keberhasilan pada pelaksanaan pelayanan ditentukan dengan pemilihan konsep pendekatannya, berikut konsep pendekatan A6 yang bisa diterapkan²⁵:

- a) *Ability* (kemampuan)

Yaitu keterampilan dan pengetahuan, meliputi cara petugas layanan dalam melayani pelanggannya dengan baik sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

²⁵ Mangindara., Suci Rahmadani., dan Sri Devi, (2022), *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*, (Sigi: CV Feniks Muda Sejahtera), hlm.56.

b) *Attitude* (sikap)

Yaitu pelanggan akan melihat dan memperhatikan bagaimana petugas yang melayani berperilaku, bersikap, dan bertingkah laku ketika melayaninya.

c) *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang karyawan mulai dari yang terlihat sampai tidak terlihat dapat merefleksikan kepercayaan diri, karena kesan pertama dapat dibuat dengan penampilan yang baik dan menarik.

d) *Attention* (perhatian)

Karyawan harus memberi pelanggan dengan kepedulian secara penuh. Memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan, dan memberikan petunjuk juga bimbingan untuk pelanggan.

e) *Action* (tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan layanan prima kepada pelanggan melalui berbagai kegiatan nyata. Adanya tindakan yang diberikan menandakan adanya kepastian bagi pelanggan.

f) *Accountability* (tanggung jawab)

Apabila perusahaan memenuhi tanggung jawabnya dengan baik, pelanggan akan mempercayainya.

B. Kepuasan

Pelayanan yang baik diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik, maka akan memunculkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan, ada beberapa hubungan antara kepuasan pelanggan dengan dampak pada kualitas layanan;

salah satu contohnya adalah kepuasan pelanggan membantu pelanggan memperbaiki persepsi mereka tentang kualitas layanan.²⁶

Kotler menyatakan bahwa tingkat kepuasan adalah perasaan emosi seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan dari hasil produk yang didapatkan dengan harapan awalnya, emosi tersebut dapat berupa perasaan senang atau kecewa.²⁷ Adapun menurut Zethaml dan Bitner yang menyatakan bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai perbandingan antara tanggapan pelanggan setelah menerima jasa yang diberikan dengan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut.²⁸

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah adanya keinginan untuk membandingkan antara persepsi awal yang diharapkan dengan hasil yang telah didapatkan, kemudian di antara keduanya dipastikan adanya kesesuaian atau malah bertolak belakang. Jika sesuai maka bisa dikatakan bahwa kepuasan telah tercapai, begitu pun sebaliknya apabila tidak sesuai maka tingkat kepuasan itu belum ada.

Adapun harapan dari seorang pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut²⁹:

1. Fitur produk dan layanan, konsumen sangat memperhatikan fitur produk atau layanan yang disediakan penyedia layanan.
2. Emosi pelanggan, pelanggan dengan emosi yang baik dengan pelanggan yang sedang memiliki permasalahan akan menimbulkan persepsi berbeda dan ini akan berpengaruh pada penilaian kepuasan mereka.

²⁶ Anila Umriana, Dwimey Ayudewardari Pranatami., 2022, “Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik UIN Walisongo Semarang”, *Jurnal Penjaminan Mutu*, Vol.8, No.1, hlm.96.

²⁷ Abdul Choliq, 2014, *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji*, (Semarang: LP2M IAIN Walisongo, 2014), hlm.12.

²⁸ Januar Ida Wibowati, 2021, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang”, *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Palembang*, hlm.9.

²⁹ Rafika Kurnia Saputri, 2021, “Efektivitas Pelayanan Baznas Muaro Jambi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan *Muzakki* Menurut Prinsip – Prinsip Pelayanan Dalam Islam”, *Skripsi: UIN Sulthan Thana Saifuddin Jambi*, hlm.44

3. Atribusi untuk keberhasilan dan kegagalan layanan, nilai kepuasan pelanggan dapat meningkat apabila memiliki kesuksesan dalam pelayanannya, sebaliknya jika nilai kepuasan pelanggan menurun maka dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut gagal dalam memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan.
4. Persepsi kesamaan dan keadilan, kepuasan pelanggan akan tercapai ketika mereka mendapatkan perlakuan yang adil dan sebanding dengan apa yang seharusnya mereka terima.

Secara tidak langsung, sebuah perusahaan atau lembaga layanan untuk masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggannya. Karena memberikan kepuasan kepada pelanggan tidak merugikan, justru membuat beberapa manfaat dari kepuasan mereka. Salah satunya adalah pelanggan memiliki loyalitas kepada lembaga. Sikap loyalitas tersebut yang menciptakan keuntungan bagi pihak lembaga. Selain pelanggan yang akan berlangganan dengan jangka waktu yang panjang, mereka dapat membuat rekomendasi dari mulut ke mulut kepada kenalan mereka sehingga perusahaan dapat memiliki tambahan pelanggan, serta citra dan reputasi lembaga akan menyebar baik di masyarakat.

C. Muzakki dan Mustahik

Secara etimologi, zakat diartikan tumbuh, berkah, dan suci. Sedangkan secara terminologi atau istilah, zakat merupakan sejumlah harta yang sudah ditentukan untuk diberikan kepada penerima zakat sesuai ketentuan syarat.³⁰ Zakat juga representasi dari keimanan seseorang kepada Allah swt., serta dapat menumbuhkan rasa empati dan kemanusiaan seseorang untuk mencapai kesetaraan ekonomi.³¹ Pada bulan Syawal di tahun kedua Hijriyah, zakat telah

³⁰ Jannus Tambunan, 2021, "Memaksimalkan Potensi Zakat melalui Peningkatan Akuntabilitas Lembaga Pengelola Zakat", *Jurnal Islamic Circle*, Vol.2, No.1, hlm.120.

³¹ Rufi'ah, 2021, *Argumen Kontekstualisasi Zakat dalam Al-Qur'an*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2021), hlm.17.

disyariatkan di Madinah. Zakat sebagai rukun Islam keempat setelah puasa bulan Ramadhan. Zakat dan shalat dihubungkan dalam al-Qur'an sebanyak 82 kali.³²

Zakat memiliki pengaruh pada kehidupan batin manusia, yaitu dengan cara melenyapkan keresahan dan ketakutan ketika mengalami kesulitan. Sehingga dapat memberikan ketenangan, ketulusan, dan suka cita saat mengerjakan aktivitas dan pekerjaannya. Zakat mampu menumbuhkan keyakinan bahwa semakin banyak harta yang diberikan untuk kemanusiaan, maka semakin besar dan indah Allah akan menggantinya. Sebagaimana telah dijelaskan dalam surah al-Baqarah ayat 277³³.

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ هُمْ أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ

Artinya: “Sungguh, orang-orang yang beriman, mengerjakan kebajikan, melaksanakan salat dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Tuhannya. Tidak ada rasa takut pada mereka dan mereka tidak bersedih hati.” (Al-Baqarah/22)

Sedangkan orang-orang yang wajib mengeluarkan zakat biasa dikenal dengan *muzakki*. Syarat menjadi *muzakki* ialah seorang muslim, berakal sehat, *baligh* atau dewasa, dan memiliki harta benda yang telah mencapai nisab (batas terendah yang telah ditetapkan *syara*’).

Cerminan dari pembayar zakat ialah memiliki kesalehan secara individual dan kesalehan sosial. *Muzakki* atau orang dipandang mampu wajib membayarkan zakat sesuai ketentuan *syara*’ kepada mustahik atau orang-orang yang berhak mendapat zakat. Terdapat 8 golongan (*asnaf*) yang dikategorikan

³² Ahmad Furqon, 2015, *Manajemen Zakat*, (Semarang: CV. Karya Abadi Jaya), hlm.12.

³³ Rufi’ah, 2021, *Argumen Kontekstualisasi Zakat dalam Al-Qur’an*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2021), hlm.66.

sebagai mustahik. Hal ini sesuai dengan firman Allah swt. dalam surah At-Taubah ayat 60³⁴:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ
وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya: “*Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang yang berutang, untuk jalan Allah dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui, Mahabijaksana.*” (At-Taubah/60)

Berikut ini adalah delapan golongan yang berhak menerima zakat:

1. Fakir

Adalah individu yang tidak memiliki usaha maupun harta, atau memiliki usaha dan harta tetapi hanya cukup untuk seperdua kebutuhannya dan tidak ada yang bertanggung jawab untuk menafkahi mereka.

2. Miskin

Merupakan individu yang memiliki penghasilan, namun penghasilannya tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.

3. Amil

Ialah individu atau organisasi yang ditunjuk oleh pemerintah ataupun lembaga berbadan hukum untuk menangani pengelolaan zakat. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, dana asnaf ini akan digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat terkait pendayagunaan zakat.

Setidaknya ada empat yang termasuk amil zakat, yaitu pengumpul, administrator, penjaga/pemelihara/pengembang, dan distributor. Sekalipun amil zakat tersebut sudah tergolong mampu, sebagai bentuk penghargaan

³⁴ Ahmad Hudaifah, 2020, *Sinergi Pengelolaan Zakat di Indonesia*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka), hlm.12.

mereka atas amal bakti yang sudah mereka kerjakan maka mereka juga mendapatkan hak untuk mendapatkan zakat.

4. Mualaf

Adalah orang yang baru masuk Islam dan belum cukup kuat secara iman dan spiritual. Bantuan kepada mualaf dapat diberikan dalam bentuk program, misalnya program pemberdayaan mualaf. Tujuan diberikannya zakat kepada mualaf yaitu agar mereka berkenan memeluk Islam dan menambah keyakinannya pada Islam, atau dari mualaf yang memiliki kewibawaan terhadap rekan-rekannya akan mampu menarik mereka untuk memeluk Islam.

5. Hamba Sahaya

Yakni budak yang telah dijanjikan kemerdekaan. Pada era modern ini, perdagangan manusia dan anak, serta semua tindakan yang termasuk dalam kategori kejahatan besar dan serius, adalah bentuk dari perbudakan yang secara literatur telah dihapuskan.

6. *Gharim*

Ialah yang memiliki hutang untuk kehidupan primernya dan bukan hutang untuk kemaksiatan, serta dengan sebenar-benarnya ia tidak sanggup melunasinya.

7. *Fi Sabilillah*

Adalah individu yang berupaya dalam menegakkan agama Allah swt. secara sukarela atau bisa dikatakan juga orang yang melakukan segala tindakan moral yang disukai Allah swt. Pada era sekarang, *fi sabilillah* dapat dikaitkan dengan kepentingan-kepentingan umum, seperti membangun rumah sakit, perpustakaan, sekolah, posyandu, dan lain sebagainya.

8. Ibnu Sabil atau Musafir

Adalah orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan yang baik seperti menyebarkan agama, mencari ilmu, dan sejenisnya. Misalnya perjalanan

ziarah ke makam para wali, perjalanan menuju pesantren, perjalanan menjalin silaturahmi dengan keluarga dan kerabat khususnya dengan orang tua yang memiliki jarak begitu jauh, serta perjalanan lainnya.

Tujuan zakat bagi *muzakki* untuk membersihkan jiwa *muzakki* dari sifat kikir, rakus, melatih jiwa untuk senantiasa bersikap terpuji, mengobati nafsu mencintai harta secara berlebihan, melatih *muzakki* menjadi pemurah dan memberikan berkah pada *muzakki*. Sedangkan bagi mustahik, zakat memiliki tujuan terpenuhinya *maliyah* mustahik, menghilangkan rasa dengki dan kebencian kepada orang kaya, serta munculnya rasa simpatik untuk mendoakan dan mengamankan harta orang lain. Peran zakat secara rinci dalam kehidupan sosial adalah, 1) Membangun sikap saling tolong menolong *maliyah* di antara umat Islam, 2) Mengurangi kesenjangan sosial, 3) Mengatasi kebutuhan dana akibat adanya bencana alam atau sosial, 4) Menyediakan dana yang siap digunakan oleh mustahik untuk menyambung hidup.³⁵

Agar lebih efisien dan efektif dalam pengelolaan zakat, *muzakki* dan mustahik dapat dipertemukan melalui Lembaga Pengelola Zakat, yaitu lembaga yang bertugas dalam pengelolaan zakat, infak, dan sedekah. Lembaga pengelola zakat memiliki tugas untuk mengumpulkan, menyalurkan, dan mendayagunakan zakat sesuai ketentuan agama. Adapun asas pengelolaan zakat berdasarkan Undang-undang 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat pasal 2, yaitu³⁶:

- 1) Syariat Islam, lembaga pengelola zakat harus menjalankan tugas dan fungsinya sesuai ketentuan syariat dalam agama Islam. Mulai dari prosedur perekrutan petugas hingga prosedur pendistribusian zakat.
- 2) Amanah, masyarakat mengharapkan lembaga pengelola zakat yang mampu diandalkan dan dapat dipercaya.

³⁵ Nur Fatoni, 2023, *Fikih Zakat Indonesia*, (Semarang: CV. Lawwana), hlm.23.

³⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, pasal 2, diunduh pada tanggal 6 Mei 2024, pukul 07.11 WIB.

- 3) Kemanfaatan, kemampuan untuk memberikan manfaat terbaik bagi mustahik harus dimiliki oleh lembaga pengelola zakat.
- 4) Keadilan, lembaga pengelola zakat harus memiliki kemampuan untuk bertindak adil saat membagikan zakat.
- 5) Kepastian hukum, selama proses pengelolaan zakat diperlukan keamanan secara hukum bagi *muzakki* dan mustahik.
- 6) Terintegrasi, pengelolaan zakat yang terintegrasi harus dilakukan secara hierarkis untuk meningkatkan proses pengumpulan, penyaluran, dan pendayagunaan zakat.
- 7) Akuntabilitas, masyarakat dan pihak yang bersangkutan punya kewenangan untuk mendapatkan akses dalam pengelolaan zakat, dengan begitu lembaga pengelola zakat harus bersifat transparan dan kredibel.

Oleh karenanya baik *muzakki* maupun mustahik harus mampu memilih lembaga pengelola zakat yang dapat dipercaya dan diakui oleh otoritas badan yang berwenang. Di Indonesia sendiri lembaga pengelola zakat terbagi menjadi dua yaitu BAZ (Badan Amil Zakat) dan LAZ (Lembaga Amil Zakat), dan sekarang sudah banyak lembaga-lembaga pengelola zakat yang berdiri di bawah naungan keduanya.

BAB III

GAMBARAN UMUM INISIATIF ZAKAT INDONESIA (IZI) JAWA TENGAH

A. Profil LAZNAZ Inisiatif Zakat Indonesia

1. Sejarah Singkat Inisiatif Zakat Indonesia (IZI)

Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAZ) Inisiatif Zakat Indonesia atau yang disingkat IZI sudah dikenal luas dan memiliki reputasi yang baik sejak tahun 2015 karena telah memelopori era baru gerakan filantropi Islam kontemporer di Indonesia yaitu Yayasan Pos Keadilan Ummat (PKPU). Dari banyaknya kajian yang mendalam, Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) lahir pada Hari Pahlawan, 10 November 2014.

Alasan utama dalam terbentuknya IZI ialah karena tekad yang kuat untuk membangun lembaga pengelola zakat yang otentik. Dengan berfokus pada pengelolaan zakat serta donasi keagamaan lainnya, IZI diharapkan dapat lebih sungguh-sungguh mendorong potensi besar zakat menjadi kekuatan nyata dan pilar kokoh penopang kemuliaan dan kesejahteraan umat melalui *positioning* lembaga yang jelas, efektifitas program yang tinggi, pelayanan yang prima, proses bisnis yang efisien dan modern, dan 100% *syariah compliance* sesuai dengan sasaran asnaf dan *maqashid* (tujuan) syariah.

Tekad tersebut menemukan momentumnya ketika regulasi baru pengelolaan zakat di tanah air melalui Undang-Undang Pengelolaan Zakat No 23 tahun 2011 telah diterbitkan. Mengacu kepada undang-undang tersebut dan peraturan pemerintah turunannya, Yayasan IZI kemudian menempuh berbagai proses yang harus dilalui dan memenuhi seluruh persyaratan yang sudah ditetapkan untuk memperoleh izin operasional sebagai lembaga amil zakat.

Setelah melewati alur yang panjang dan berliku, sekitar 13 bulan setelah kelahirannya sebagai yayasan, pada tanggal 30 Desember 2015, IZI

secara resmi memperoleh izinnya melalui surat keputusan Kementerian Agama RI No. 423 tahun 2015, kemudian IZI memperpanjang izin operasionalnya sebagai Lembaga Amil Zakat skala nasional melalui surat keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia no. 950 tahun 2020. Dengan mengangkat visi menjadi Lembaga Zakat Profesional terpercaya yang menjadi inspirasi gerakan kebajikan dan pemberdayaan, IZI hadir di Indonesia dengan membuka kantor perwakilan di 16 provinsi.

Core value IZI dalam berkhidmat bagi umat sesuai dengan pengucapan namanya adalah ‘mudah’ (*easy*). *Tagline* yang diangkat yaitu ‘memudahkan, dimudahkan’. Berawal dari keyakinan bahwa Allah swt. akan memudahkan urusan seseorang yang memudahkan urusan sesamanya. Maka dari itu IZI berniat untuk mengedukasi dan meyakinkan masyarakat bahwa mengeluarkan zakat itu mudah, membangun infrastruktur pelayanan agar zakat dapat ditunaikan dengan mudah, merancang beberapa program efektif yang dapat memudahkan kehidupan mustahik. Hal ini menjadi parameter utama IZI untuk mengukur kinerja pengabdianya kepada masyarakat.³⁷

2. Visi dan Misi Inisiatif Zakat Indonesia (IZI)

a) Visi

Menjadi Lembaga zakat profesional, terpercaya yang menginspirasi, gerakan kebajikan dan pemberdayaan.³⁸

b) Misi

- Menjalankan fungsi edukasi, informasi, konsultasi dan penghimpunan dana zakat, infak dan sedekah (ZIS).
- Mendayagunakan dana ZIS bagi mustahik dengan prinsip kemandirian dan inklusifitas.

³⁷ <https://izi.or.id/profile/>, diakses pada tanggal 10 November 2023, pukul 16.00 WIB.

³⁸ <https://izi.or.id/profile/>, diakses pada tanggal 10 November 2023, pukul 17.00 WIB.

- Menjalin kemitraan dengan masyarakat, dunia usaha, pemerintah, media, dunia akademis (*academia*), *nadzir* wakaf, dan lembaga lainnya, atas dasar keselarasan nilai-nilai yang dianut.
- Meningkatkan kompetensi SDM dan inovasi pengelolaan ZIS yang sesuai dengan regulasi yang berlaku, tatakelola yang baik (*good governance*) dan kaidah syariah.
- Berperan aktif mendorong terbentuknya berbagai forum, kerjasama dan program-program penting lainnya yang relevan bagi peningkatan efektivitas peran ZIS dan Wakaf di level lokasi, nasional, regional, dan global.³⁹

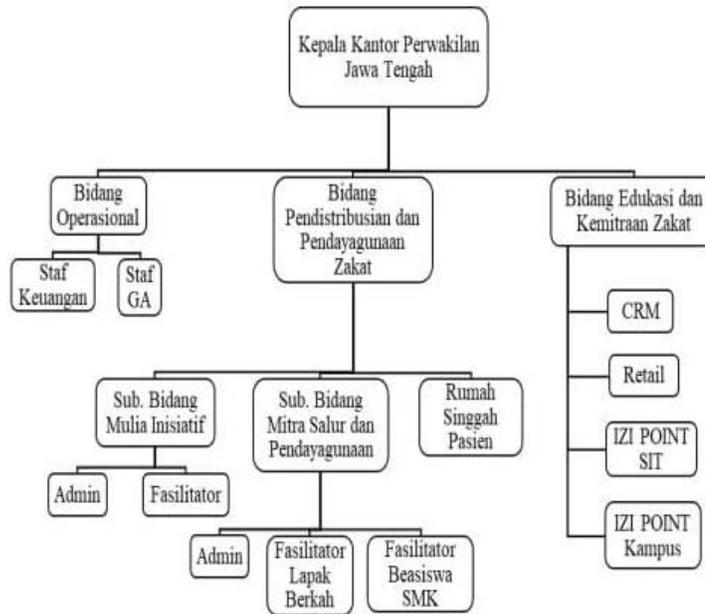
3. Legalitas Inisiatif Zakat Indonesia (IZI)

LAZNAS IZI merupakan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang telah memperoleh legitimasi melalui elemen legal formal sebagai berikut:

Akta pendirian	: Nomor 1, 10 November 2014
SK Kemenkumham	: Nomor AHU-09418.50.10.2014 21 November 2014
SK LAZNAS	: Nomor KMA Nomor 423 Tahun 2015 30 Desember 2015
NPWP	: 71.552.298.3-005.000
Izin Domisili	: Nomor 59/5.16.1/31.75.04.1004/071.562/2016
Perpanjangan Izin Operasional	: SK LAZNAS IZI No. 950 Tahun 2020 30 Desember 2020

³⁹ <https://izi.or.id/profile/>, diakses pada tanggal 10 November 2023, pukul 17.00 WIB.

4. Struktur Organisasi Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah



Gambar 3.1. Struktur organisasi IZI Jawa Tengah

Keterangan:

Kepala Perwakilan Jawa Tengah : Djoko Adhi Saputro

Kepala Bidang Operasional : Sri Utari

Kepala Bidang Pendistribusian : Eko Mulyono

Kepala Bidang Edukasi : Retno Widowati

Tugas dan Fungsi Struktur

- a) Kepala Kantor
 - 1) Manajer Fundraising
 - 2) Penanggungjawab penghimpunan dan IZI Jawa Tengah
- b) Bidang Operasional
 - 1) Pengarsipan dokumen
 - 2) Manajemen keuangan
 - 3) Manajemen sumber daya manusia
 - 4) Operasional Lembaga

- c) Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat
 - 1) Bertanggungjawab terhadap penyaluran
 - 2) Bertanggungjawab terhadap program yang sifatnya pemberdayaan dan *charity*
- d) Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat
 - 1) Mengkoordinasikan tim *fundraising*
 - 2) Mengevaluasi pencapaian target penghimpunan

5. Program Layanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah

Lembaga pengelola zakat juga mengadakan beberapa program layanan bagi mustahik dengan tujuan untuk memberikan bantuan yang bermanfaat dan memiliki sifat berkelanjutan. Program layanan tersebut tidak hanya secara finansial namun juga melibatkan aspek-aspek lain untuk memberdayakan mustahik. Berikut program layanan yang dijalankan IZI Jawa Tengah untuk mustahik:

a) *IZI to Succes*

Program *IZI to success* bertujuan untuk mendorong dana zakat IZI di bidang ekonomi, yang mencakup:

1) Lapak Berkah

Merupakan program bantuan ekonomi berupa lapak/gerobak usaha bagi keluarga dhuafa dan juga dilakukan pendampingan selama kurun waktu tertentu.

2) Difabel Mandiri

Merupakan program ekonomi yang dikhususkan bagi para difabel agar keluar dari titik rawan miskin dengan bantuan modal usaha dan pendampingan program.

3) Pelatihan Bekam

Merupakan program bantuan ekonomi berupa peningkatan keterampilan bekam merupakan salahsatu pengobatan Islam.

Peningkatan keterampilan, bakti sosial dan pendampingan hingga Ujian Standar Bekam Nasional.

4) Budidaya Jamur Tiram

Merupakan program bantuan ekonomi berupa bantuan modal usaha baglog jamur tiram, kumbung (tempat budidaya) dan pendampingan budidaya maupun pemasarannya.

b) IZI *to help*

Program IZI *to help* adalah program pemberdayaan dana zakat di bidang Layanan Sosial yang mencakup:

1) Proteksi Keluarga Mustahik

Merupakan layanan yang memberikan bantuan langsung untuk kebutuhan mustahik yang spesifik dan multi *asnaf*. Program Proteksi Mustahik mencakup program untuk kebutuhan khusus, program *asnaf gharimin*, maupun santunan usaha keluarga yang miskin dan kesulitan berkembang, sehingga mustahik bisa menjadi berdaya.

2) Santunan Janda Jompo Dhuafa

Merupakan layanan bantuan langsung setiap bulan selama setahun bagi para janda yang sudah lanjut usia dan mempunyai keterbatasan fisik serta tidak mampu memenuhi kebutuhan sehari-harinya (janda jompo dhuafa).

3) Sumur Bor

Merupakan program bantuan yang diberikan untuk pembangunan fasilitas umum / publik berupa sumur bor yang diimplementasikan untuk menanggulangi kesulitan air bersih di wilayah yang kesulitan akses air atau Pesantren *Tahfidz*.

4) Tim Respon Cepat Bencana

Merupakan program yang memberikan bantuan berupa *rescue*, rehabilitasi, kebutuhan pokok dan mitigasi baik bagi mereka yang

selamat dari bencana alam maupun non alam seperti Wabah Virus Corona. Program mitigasi adalah program yang bertujuan untuk mencegah dan merespon cepat terhadap bencana.

5) *Laa Tahzan* (Layanan Ambulans Jenazah)

Program *Laa Tahzan* merupakan layanan yang diperlukan terkait jenazah, berikut program *laa tahzan* yang tersedia di IZI:

- (a) Layanan Pra Kejadian yang bertujuan untuk umat Islam agar dapat menangani pengurusan jenazah dengan memberikan materi dan pelatihan/*training*.
- (b) Layanan Saat Kejadian yaitu layanan untuk jenazah yang dilakukan setelah peristiwa terjadi, seperti pemandian, pengkafanan, pengantaran, dan pemakaman jenazah.
- (c) Layanan Pasca Kejadian yaitu pelayanan yang diberikan kepada jenazah setelah proses pengelolaan yang berupa konsultasi dan penghitungan warisan.
- (d) Bentuk layanan tambahan yang IZI berikan kepada mustahik yaitu layanan ambulans gratis dan layanan pengurusan (prosesi) Jenazah. IZI juga menawarkan program pelatihan pengurusan jenazah.

c) *IZI to smart*

Program *IZI to smart* merupakan program layanan yang diberikan untuk pemberdayaan dana zakat di bidang pendidikan yang mencakup:

1) Beasiswa Mahasiswa

Program ini diperuntukkan kepada siswa yang berasal dari keluarga dhuafa. Program yang memiliki tujuan untuk menciptakan bibit manusia yang memiliki budi pekerti tinggi, intelektualitas, dan kecerdasan sosial yang kedepannya diharapkan dapat memajukan potensi di wilayah sekitarnya serta dapat memajukan kualitas sumber daya manusia lainnya. Selain itu, jenis

beasiswa ini memberikan pendampingan peningkatan kemampuan dan pembinaan melalui kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelatihan *softskill*, *mentoring*, kegiatan *sharing* keilmuan masing-masing, dan kunjungan tokoh. Prioritas penerima beasiswa bagi alumni Beasiswa SMK yang sedang melanjutkan pendidikan tinggi di wilayah Jawa Tengah.

2) Beasiswa SMK

Yaitu program yang diberikan secara tunai untuk bantuan biaya pendidikan kepada pelajar SMK yang berasal dari keluarga kurang mampu. Peserta beasiswa SMK ini juga mendapat pendampingan keagamaan yang bertujuan untuk meningkatkan keimanannya kepada Allah swt. peserta juga akan mendapatkan pendampingan belajar untuk menumbuhkan semangat meraih cita-cita serta membentuk *soft skill* yang akan membantu mereka didunia kerja.

3) Beasiswa Yatim *Tahfidz*

Program ini merupakan bentuk kegiatan peduli yatim dengan santunan langsung kepada para yatim yang memiliki latar belakang keluarga kurang mampu dan berjuang untuk menghafalkan Al-Qur'an. Beasiswa diberikan dengan berbuka bersama di bulan Muharram.

d) IZI *to fit*

Program IZI *to fit* yaitu program yang diberikan untuk pemberdayaan dana zakat di bidang kesehatan yang mencakup:

1) Rumah Singgah Pasien

Program penyediaan fasilitas tempat singgah bagi para pasien dari keluarga tidak mampu yang mendapat rujukan ke rumah sakit nasional ataupun daerah. Selain tempat singgah, RSP IZI memberikan layanan konsumsi dan transportasi ambulans secara

gratis. RSP IZI juga memberikan dukungan dengan pembinaan keislaman.

2) Layanan Kesehatan Keliling

Program layanan kesehatan keliling yang dilaksanakan secara terpadu, yang merupakan kombinasi dari berbagai program kesehatan dan dikemas secara populis, diberikan secara gratis tanpa biaya untuk masyarakat yang memiliki akses terlalu jauh ke pelayanan kesehatan/klinik peduli dan juga untuk masyarakat fakir miskin. Layanan Kesehatan IZI mempunyai beberapa paket, yaitu Prosmiling kesehatan ibu, anak, gigi mata, *medical check up*, dan *goes to school*.

3) Layanan Pendampingan Orang Sakit (LAPORS)

IZI menyediakan layanan pendampingan bagi pasien atau mustahik yang tengah menjalani pengobatan dengan layanan ambulans pasien dan pemberian santunan. Berikut layanan yang diberikan:

- a. Santunan langsung adalah pemberian langsung kepada pasien dalam bentuk dana atau lainnya sesuai dengan persyaratan dan dan kebutuhan pemulihan.
- b. Pendampingan adalah ketika seseorang membantu atau mendukung pasien saat mereka mendapatkan layanan kesehatan atau mendapatkan bantuan rutin, seperti konsultasi perawatan penyakit.
- c. Disediakan pula Layanan ambulans gratis.

4) Kaki Palsu

Merupakan program pemberian alat bantu bagi difabel tuna daksa berupa kaki palsu yang dapat digunakan untuk membantu mustahik menjalani kehidupan sehari-hari mereka.

e) IZI *to* iman

Program IZI *to* iman diberikan untuk tujuan pemberdayaan dana zakat di bidang dakwah yang mencakup program:

1) Pesantren Lansia

Program Pesantren Lansia merupakan program dakwah bagi lansia dengan pembelajaran Al - Qur'an, pembinaan keislaman, dan pembinaan raga sebagai bagian ikhtiar mengantarkan lansia yang husnul khotimah.

2) Bina Mualaf

Program Bina Mualaf merupakan program yang penyebaran *syiar* dengan dai/ustadz ke daerah - daerah yang mengalami pendangkalan akidah. Bertujuan untuk menguatkan keimanan dan keislaman mualaf.

f) Program Ramadhan

1) *Ifthor* dan Takjil

Program yang menargetkan masyarakat umum, majelis taklim, pesantren, dan komunitas dengan menyediakan paket makanan berbuka puasa yang terdiri dari makanan pokok dan takjil.

2) Paket Anak Yatim

Program pemberian bingkisan dan uang tunai kepada anak yatim dan dhuafa. Paket bingkisan yang diberikan berupa perlengkapan ibadah serta uang tunai sebagai upaya memberikan kebahagiaan bagi anak yatim dan dhuafa di bulan Ramadhan dan Hari Raya.

3) Sedekah Al-Qur'an

Program pendistribusian Al-Qur'an di titik lokasi binaan LAZNAS IZI antara lain kampung bina mualaf, rumah singgah pasien, klinik hemodialisa, pesantren lansia, dan titik-titik lokasi program dakwah yang dikelola da'I IZI.

4) Zakat Fitrah dan Fidyah

Program pemberian paket sembako yang diberikan merupakan bahan kebutuhan pokok sehingga para mustahik tercukupi kebutuhannya di Hari Raya Idul Fitri.

5) Paket Ramadhan

Program pemberian paket sembako lengkap untuk mustahik keluarga dhuafa. Paket yang diberikan merupakan bahan makanan pokok yang merupakan kebutuhan dasar mustahik sehingga selama bulan Ramadhan dan Hari Raya Idul Fitri para keluarga dhuafa tercukupi kebutuhannya.

g) Program Qurban

1) Abon Kita Qurban IZI

Program Qurban unggulan IZI, qurban yang diolah menjadi abon agar lebih mudah dinikmati serta sampai pelosok dan penyintas bencana.

2) Ifthor Arofah

Program ifthor dan takjil merupakan pemberian paket makanan untuk berbuka puasa bagi santri penghafal Al-Qur'an.

3) Qurban Pelosok Negeri

Program qurban freshmeat yang diberikan kepada masyarakat dhuafa 3T (terdepan, tertinggal, dan terpinggirkan).

B. Kepuasan Masyarakat untuk Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah



Gambar 3.2. Pencapaian IZI Jawa Tengah

IZI Jawa Tengah mengusung visi menjadi lembaga zakat profesional terpercaya yang menginspirasi gerakan kebajikan dan pemberdayaan. Pengaplikasiannya, IZI Jawa Tengah berusaha semaksimal mungkin untuk menjadi lembaga yang bisa dipercaya oleh masyarakat, IZI kantor perwakilan Jawa Tengah pun memiliki beberapa pencapaian di berbagai kategori. Tentu saja hal ini mencerminkan bahwa IZI Jawa Tengah memiliki kualitas dan keberhasilan tersendiri dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Beberapa faktor yang mendukung IZI Jawa Tengah untuk mencapai pencapaian yang dimiliki tersebut ialah:

1. Transparansi dan akuntabilitas

Dengan diraihnya predikat opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) audit keuangan, maka hal ini menunjukkan bahwa laporan keuangan IZI Jawa Tengah yang diaudit telah disusun dengan benar dan memenuhi standar akuntansi yang berlaku dengan baik. Tentunya ini akan

memberikan keyakinan kepada pihak *muzakki* bahwasanya IZI Jawa Tengah termasuk lembaga zakat yang akuntabel. IZI Jawa Tengah juga melaksanakan transparansi kepada *muzakki* dalam bentuk laporan dampak zakat. Dijelaskan oleh Kepala Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat IZI Jawa Tengah:

“Kita ada memberikan laporan dampak zakat, jadi setiap bulan kita ada laporan yang kita sampaikan ke donatur, berapa orang yang kita bantu dari dana zakat yang terkumpul, berapa untuk dana pendidikan, berapa untuk program kesehatan, berapa untuk program ekonomi, berapa orang untuk program sosial, dan lain sebagainya.”

2. Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah

IZI memiliki Dewan Pengawas Syariah, sehingga segala proses lembaga terawasi secara syariah. Hal ini mendorong IZI Jawa Tengah untuk tetap konsisten mematuhi prinsip-prinsip syariah di setiap kegiatan yang dijalankan.

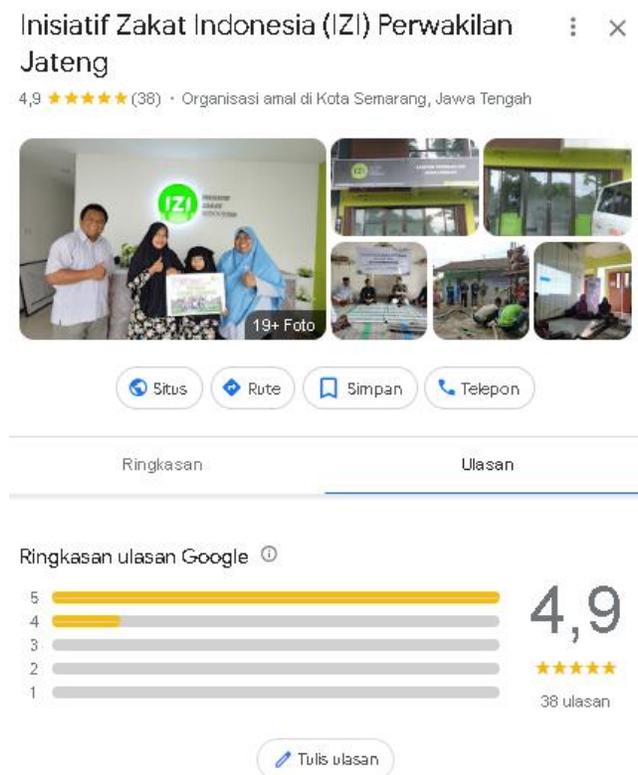
3. Efisiensi dan profesionalisme

Diperolehnya sertifikat ISO 9001:2015 dalam manajemen pengelolaan zakat, infaq, dan sedekah, membantu IZI Jawa Tengah dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses-proses yang terlibat dalam pengelolaan zakat. Mulai dari pengumpulan, pengelolaan, dan distribusi dana zakat. Hal ini juga membantu profesionalitas lembaga dalam administrasi, manajemen keuangan, dan pelaporan.

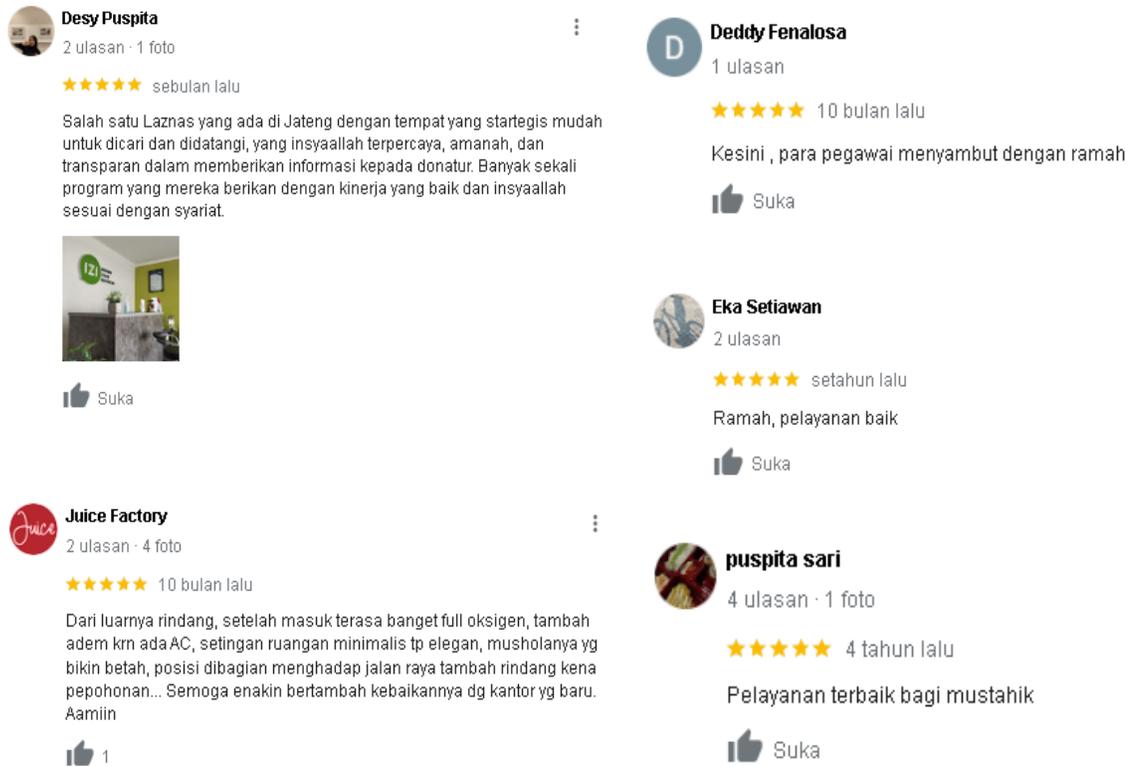
4. Peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan

Dengan terpilihnya sebagai LAZNAS dengan kelembagaan terbaik di BAZNAS AWARD dan sebagai pemilik sertifikat ISO 9001:2015, tentu saja ini membantu mendorong IZI Jawa Tengah untuk menjadi lembaga pengelola zakat yang lebih baik lagi, apalagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kepuasan bagi pemangku kepentingan lembaga pengelola zakat, *muzakki* dan mustahik.

Dengan pencapaian-pencapaian tersebut, otomatis dapat meningkatkan reputasi, kepercayaan, dan kredibilitas lembaga di mata masyarakat. IZI Jawa Tengah memiliki *rating* yang cukup baik di masyarakat. Berikut rating beserta penilaian tentang pelayanan IZI Jawa Tengah yang diberikan masyarakat melalui *google maps*:



Gambar 3.3. Rating IZI Jawa Tengah di google maps



Gambar 3.4. Penilaian tentang pelayanan IZI Jawa Tengah di google maps

Ulasan dari *googe maps* tersebut mengatakan bahwa masyarakat merasa puas dan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan IZI Jawa Tengah. Dari ulasan-ulasan di atas, bisa diambil poin-poin sebagai berikut:

1. Kesesuaian Rating. Kelima pengguna memberikan lima bintang yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi.
2. Baik dan ramah. Beberapa pengguna mengakui tim layanan sebagai baik dan ramah dalam memberikan layanannya.
3. Terpercaya, amanah, dan transparan. Ada satu pengguna yang menyebutkan bahwa IZI Jawa Tengah sebagai lembaga yng dapat dipercaya, amanah dan transparan dalam memberikan informasi kepada donatur.

4. Strategis dan nyaman. Kantor IZI Jawa Tengah yang berada di Jalan Basudewo, Bulustalan, Semarang Selatan sebagai tempat strategis yang mudah untuk didatangi dan tempatnya nyaman karena banyak pohon di sekitar kantor.

Kepuasan tersebut juga disampaikan oleh dua mustahik program lapak berkah yang peneliti temui:

Ibu Yani mengatakan:

“Alhamdulillah saya merasa puas sama pelayanan yang diberikan IZI Jawa Tengah, bisa sesuai dengan yang saya butuhkan. Petugas yang menghubungi saya pun ramah, bisa diajak bercanda juga. Selama dua tahun saya masih dihubungi dengan petugas tersebut, sampai saya jadi kenal beberapa petugas dari IZI Jawa Tengah.”⁴⁰

Sedangkan Ibu Suparmi menyatakan:

“Alhamdulillah sekali saya bisa dapat bantuan dari IZI Jawa Tengah, sangat membantu saya yang menghidupi keluarga saya, dengan kondisi suami saya yang sedang stroke. Petugasnya juga tetap menanyakan kabar lapak yang saya jalankan. Dua kali lapak saya diborong, yang pertama *catering* makanan *box*, dan yang kedua untuk jumah berkah. Yang saya sayangkan disini adalah, kenapa kok yang ambil jumah berkah itu kebanyakan orang-orang yang kelihatan mampu, sedangkan orang yang tidak mampu tidak berkesempatan untuk mendapatkan jumah berkahnya.”⁴¹

Dari dua pernyataan tersebut, bisa diketahui bahwa IZI Jawa Tengah memiliki penilaian yang bagus dari para mustahiknya dalam Segi *monitoring* mustahik. Jadi setelah IZI Jawa Tengah memberikan lapak untuk mustahik, IZI Jawa Tengah tetap berusaha untuk memantau perkembangan manfaat dari yang mereka berikan.

IZI Jawa Tengah juga menetapkan jumlah target mustahik yang akan dituju di setiap programnya. Setiap tahunnya ada kalanya target mustahik tersebut

⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Yani (Mustahik Lapak Berkah IZI Jawa Tengah), pada 16 Desember 2023.

⁴¹ Wawancara dengan Ibu Suparmi (Mustahik Lapak Berkah IZI Jawa Tengah), pada 16 Desember 2023.

tercapai dan tidak, karena fokus Lembaga Pengelola Zakat ada pada kualitas bantuan yang diberikan, ini seperti misi IZI pada poin kedua yang menyebutkan bahwa mendayagunakan dana ZIS bagi mustahik dengan prinsip kemandirian dan inklusifitas.

Program	Layanan	Target Mustahik
IZI to Success	Lapak Berkah	25 mustahik
	Difabel Mandiri	5 mustahik
	Pelatihan Bekam	35 mustahik
	Budidaya Jamur Tiram	5 mustahik
IZI to Help	Proteksi Keluarga Mustahik	10 mustahik
	Santunan Janda Jompo Dhuafa	100 mustahik
	Sumur Bor	1 pesantren / 100 warga
	Tim Respon Cepat Bencana	Disesuaikan dengan yang terdampak
	Layanan Ambulans Jenazah	100 mustahik
IZI to Smart	Beasiswa Mahasiswa	10 mahasiswa
	Beasiswa SMK	250 siswa
	Beasiswa Yatim Tahfidz	100 mustahik
IZI to Fit	Rumah Singgah Pasien	512 mustahik
	Layanan Kesehatan Keliling	1.500 mustahik
	Layanan Pendampingan Orang Sakit	60 mustahik
	Kaki Palsu	25 mustahik
IZI to Iman	Pesantren Lansia	175 mustahik
	Bina Mualaf	100 mustahik

Tabel 3.1. Target Mustahik IZI Jawa Tengah setiap tahunnya

Selain itu, IZI juga termasuk lembaga pengelola zakat yang sudah dikenal oleh masyarakat luas. Hal ini dibuktikan oleh donatur atau *muzakki* yang berdatangan untuk menyalurkan zakat melalui IZI, berikut jumlah data *muzakki* yang dimiliki IZI Jawa Tengah:

Tahun	Jumlah <i>Muzakki</i>
2018	636 Donatur
2019	1747 Donatur
2020	2019 Donatur
2021	2404 Donatur
2022	2311 Donatur

Tabel 3.2. Data jumlah muzakki tahun 2018-2022

Dari data tersebut, menunjukkan bahwa dari tahun ketahun donatur di IZI Jawa Tengah semakin banyak. Namun pada tahun 2021 ke 2022, donatur berkurang 93 donatur. Adapun cara IZI Jawa Tengah mengatasi donatur yang berhenti, yaitu dengan:

1. Evaluasi bentuk *campaign*; IZI Jawa Tengah akan membagi meme, video humanis, *copywriting* yang berbentuk *story telling* yang biasanya lebih mengena ketimbang hanya melampirkan hadits atau ayat saja.
2. Menanyakan alasan; dengan cara memberi kuisisioner/ *customer journey* pengalaman berdonasi melalui lembaga dan saran untuk lembaga.
3. Sapa kembali; dengan memberikan surat, meme, atau doa khusus dari mustahik beserta laporan *history* donasi dan laporan penyaluran selama donatur tersebut berdonasi, memastikan dampak zakat itu dirasakan oleh donatur maupun mustahik.

Peneliti mengamati interaksi dari para *muzakki* kepada IZI Jawa Tengah melalui dua *muzakki*. Dari wawancara keduanya, para muzakki menjalin kedekatan dengan amil IZI Jawa Tengah yang membuat mereka nyaman dan

merasa percaya untuk menitipkan dana mereka kepada IZI Jawa Tengah. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Hanifah:

“Secara personal saya kenal dengan amilnya, simpan-simpanan nomer WA juga, jadi gampang untuk komunikasi. Saya merasa puas ya senang, karena kita meyakini bahwa harta harus dibawa mati. Dan IZI sudah mau membantu kita untuk membawakan harta kita kesana. Buat kami bahagia karena IZI itu salah satu teman akhirat kami.”⁴²

Sedangkan Ibu Susi juga mengatakan kurang lebih sama:

“Saya merasa aman, nyaman dan percaya bahwa donasi saya yang masih sedikit itu sudah tersalurkan dengan baik. Bahkan kalau misalkan ada kelebihan ingatnya akan saya donasikan ke IZI. Seneng, artinya ada kepercayaan dan mereka juga melaporkan laporan-laporan yang detail, ada bukti fotonya juga.”⁴³

C. Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada *Muzakki* dan Mustahik

1. Pelayanan dari IZI Jawa Tengah untuk *Muzakki*

Berikut merupakan aktivitas pelayanan zakat yang diberikan IZI Jawa Tengah dalam memberikan kepuasan kepada *muzakkinya*:

a) Layanan Konsultasi

Sebelum bertransaksi, pastinya *muzakki* akan menghubungi pihak amil IZI Jawa Tengah terlebih dahulu, baik secara *whatsapp*, email, instagram, atau telepon. Di sini, *muzakki* dapat berkonsultasi mengenai zakat yang seharusnya mereka keluarkan sesuai fiqih zakat.

“... ketika donatur itu telepon atau whatsapp atau lewat instagram, biasanya mereka akan konsultasi dulu tentang zakat. Misal, saya punya harta sekian, punya kondisi sekian, berapa sih harta yang harus saya keluarkan? Setelah konsultasi zakat itu, nanti kita ada perhitungan zakat, kita akan menghitung zakatnya donatur, mana yang masuk harta zakat dan mana yang bukan. Setelah itu kita akan menjalankan terkait fiqih zakat, karena tidak banyak

⁴² Wawancara dengan Ibu Hanifah (*Muzakki* Jawa Tengah), pada 6 Februari 2024.

⁴³ Wawancara dengan Ibu Susi (*Muzakki* Jawa Tengah), pada 6 Februari 2024.

orang yang faham bahwa zakat mal itu banyak, mereka hanya tau zakat ya yang ini ini saja...”⁴⁴

Selain itu, *muzakki* juga bisa konsultasi diluar zakat, misalnya terkait dengan fiqih muamalah kontemporer. Hukum-hukum yang berkaitan dengan tindakan yang dilakukan oleh manusia dalam hal yang berkaitan dengan hartanya, seperti jual beli, sewa menyewa, gadai dan lain-lain yang juga bisa berhubungan dengan keluarga, anak, atau lainnya.

Untuk memastikan bahwa semua aktivitas lembaga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, IZI Jawa Tengah memiliki biro kepatuhan syariah. Ada orang-orang yang mempunyai keilmuan banyak seperti Ustadz Dr. Oni Sahroni, Lc., M.A. yang berkaitan dengan fiqih muamalah, Ustadz M. Suharsono, Lc M.E.Sy yang berkaitan dengan fiqih zakat, dan lainnya. Ini akan sangat membantu untuk memberikan kepercayaan dan loyalitas *muzakki* kepada IZI Jawa Tengah.

“... ada layanan konsultasi dengan biro kepatuhan syariah. Jadi IZI memiliki biro kepatuhan syariah, orang-orang yang tergabung di biro ini adalah orang-orang yang punya keilmuan banyak. Jadi kayak ada ustadz Oni Syahroni, beliau berkaitan dengan fiqih muamalah. Ada ustadz Suharsono, beliau berkaitan dengan fiqih zakat, dan sebagainya. Ada juga layanan, ketika misalnya *qodarullah muzakki* mempunyai masalah keluarga dan pingin konsultasi, kita membuka layanan itu. Jadi *muzakki* berkonsultasi ke IZI tidak mesti hanya tentang zakat, jadi boleh tentang fiqih muamalah kontemporer, tentang keluarga misalnya, tentang anak misalnya, dan sebagainya itu kita layani.”⁴⁵

⁴⁴ Wawancara dengan Retno Widowati (Kepala Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat IZI Jawa Tengah), pada tanggal 13 Desember 2023.

⁴⁵ Wawancara dengan Retno Widowati (Kepala Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat IZI Jawa Tengah), pada tanggal 13 Desember 2023.

b) Kemudahan Transaksi

IZI Jawa Tengah memberikan kemudahan saat bertransaksi, yaitu bisa melalui cara:

(a) Transfer. Layanan yang memudahkan *muzakki* untuk bertransaksi dari mana pun dan kapan pun. *Muzakki* dapat langsung mentransfer donasi atau zakatnya ke:

- Via m-banking
- Via bank di seluruh Indonesia
- Via zakatpedia.com
- Via *marketplace*
- Via kantor pos

(b) Layanan Jemput Donasi. Layanan ini diberikan kepada *muzakki* yang menginginkan donasinya dijemput di rumah, kantor, atau tempat yang disepakati oleh *muzakki*.

c) Memberikan Laporan Transaksi

Setelah *muzakki* mentransfer donasinya, data *muzakki* akan diminta yang meliputi nama, alamat, nomer HP, email, dan NPWP. Kemudian donasi yang masuk akan diinput, dan secara otomatis *muzakki* akan mendapatkan konfirmasi via email atau *whatsapp* bahwa donasi telah diterima pihak IZI, layanan otomatis ini bisa disebut dengan layanan e-donasi. IZI Jawa Tengah juga memfasilitasi Bukti Setor Zakat (BSZ) bagi *muzakki*. Setelah *muzakki* berdonasi, *muzakki* akan mendapatkan BSZ persatuan di setiap bulannya jika *muzakki* berdonasi setiap bulan. Tapi jika *muzakki* menghendaki ingin BSZ diberikan setiap tahun untuk efektifitas bagi *muzakki*, pihak IZI juga tidak mempermasalahkan hal tersebut.

“... kalau sudah oke, dari kita sebagai amil zakat bisa jemput zakat atau donatur transfer. Setelah uang diterima, nanti akan kita input donasinya mereka di sebuah sistem e-donasi. Setelah kita input,

akan ada tim keuangan yang akan memverifikasi bahwa uang donatur sudah diterima lembaga, dan donatur akan mendapatkan whatsapp atau SMS pemberitahuan. Nanti di setiap akhir tahun atau mendekati pembayaran pajak, biasanya kita akan mengirimkan Bukti Setor Zakat (BSZ) yang mana *muzakki* dapat menjadikan itu sebagai pengurangan pajak. Walaupun sebenarnya setelah donasi *muzakki* diinput, ia akan otomatis mendapatkan BSZ persatuan, jadi jika dia menunaikan setiap bulan maka ia akan mendapatkan BSZ setiap bulan ...”⁴⁶

d) *Mendoakan Muzakki*

Setiap pagi di kantor IZI Jawa Tengah, semua karyawan akan kumpul bersama dan mendoakan untuk *muzakki*. Juga ada doa bersama dengan mustahik.

“... kita setiap pagi mulai dari karyawan dan amil zakat mendoakan *muzakki*, setiap pagi ada dzikir bersama kemudian ada sesi mendoakan *muzakki*. Ada juga program mendoakan *muzakki* dengan mustahik, IZI punya rumah singgah pasien, misalnya sore ini ada asmaul husna sama dzikir bersama, setelahnya ada doa untuk *muzakki*. Kalau dengan mustahik itu doanya khusus, kalau dengan karyawan itu doanya lebih umum, misalnya semoga *muzakki* diberikan kesehatan, kemudahan urusan dan sebagainya, terus kita kirimkan alfatihah. Tapi kalau dengan para mustahik, biasanya kita akan mencari informasi ke para *muzakki*, dan nantinya biasanya *muzakki* akan whatsapp ke amil zakat untuk didoakan dengan doanya masing-masing...”⁴⁷

e) *Maintenance Muzakki*

Pada praktiknya, IZI Jawa Tengah membagi *muzakki* menjadi empat kriteria. Pertama, rutin yaitu donatur yang berkomitmen untuk berdonasi setiap bulannya. Kedua, donatur insidental yaitu donatur yang donasinya tidak setiap bulan, bisa jadi dua bulan sekali atau 3 bulan sekali. Ketiga, donatur platinum yaitu donatur baik yang rutin

⁴⁶ Wawancara dengan Retno Widowati (Kepala Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat IZI Jawa Tengah), pada tanggal 13 Desember 2023.

⁴⁷ Wawancara dengan Retno Widowati (Kepala Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat IZI Jawa Tengah), pada tanggal 13 Desember 2023.

maupun platinum yang minimal donasinya 15 juta selama satu tahunnya. Keempat, data prospek yaitu calon donatur yang akan ditawarkan untuk menjadi donatur di IZI Jawa Tengah.

“... kita hanya memberikan kriteria saja. Jadi ada donatur platinum dan bukan platinum. Ada donatur rutin, insidental, dan data prospek. Donatur rutin berarti donatur yang berkomitmen berdonasi setiap bulan. Nah, donatur insidental ini donatur yang berdonasi tapi tidak setiap bulan, kadang hanya ramadhan, kadang dua bulan sekali, kadang dalam setahun hanya dua atau tiga kali. Diluar ini ada yang namanya donatur platinum, itu baik donatur rutin maupun donatur insidental, tapi dia berdonasi minimal 15 juta selama tahun. Kalau data prospek adalah calon orang-orang yang kita sasar, yang kita tawari untuk menjadi donaturnya IZI. Semua donatur kita layani dengan sama, khusus untuk yang platinum tetap ada pembedanya. Termasuk ketika dia ingin didoakan oleh dewan kepatuhan syariah, nah itu diperbolehkan...”⁴⁸

Kemudian setelah menjadi *muzakki* di IZI Jawa tengah, lembaga akan menjalin hubungan kepada *muzakki*, beberapa diantaranya seperti berikut:

- Kunjungan / silaturahmi, sebagai bentuk sapaan untuk *muzakki*.
- Mengirimkan laporan dampak zakat, terkait penyaluran yang komprehensif dalam bentuk infografis, histori donasi, laporan program, doa mustahik, dan lain-lain.
- Sapa dan *comment* status donatur di whatsapp.
- *Follow* donatur di linkedin dan sosial media, juga memberikan *like* dan *comment*.
- Memberi ucapan khusus ketika donatur milad, menikah, umroh/haji, kenaikan jabatan, sakit, meninggal, dan lain-lain.

⁴⁸ Wawancara dengan Retno Widowati (Kepala Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat IZI Jawa Tengah), pada tanggal 13 Desember 2023.

2. Pelayanan dari IZI Jawa Tengah untuk Mustahik

Tentunya bagi lembaga pengelola zakat harus memberikan pelayanan kepada mustahik dengan penuh kepedulian, empati, dan menghormati martabat mustahik. Berikut merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan IZI Jawa Tengah kepada mustahik:

a) Layanan Calon Mustahik

Sebelum menjadi mustahik, tentunya ada beberapa alur yang harus dilewati terlebih dahulu untuk bisa menjadi mustahik yang layak untuk diberikan bantuan di IZI Jawa tengah, nantinya calon mustahik akan diminta untuk mengisi formulir pengajuan layanan terlebih dahulu. Ada beberapa jalur untuk bisa menjadi mustahik di IZI Jawa Tengah, yakni:

1) Mendaftar ke kantor IZI Jawa Tengah

Mustahik bisa langsung mengunjungi kantor IZI Jawa Tengah dan menyampaikan apa yang dibutuhkan.

2) Mendapatkan usulan atau rekomendasi dari relawan, karyawan IZI Jawa tengah, atau kerabat

Relawan atau karyawan IZI Jawa Tengah dapat mendaftarkan kerabat atau kenalan yang memang layak untuk dibantu agar bisa mendapatkan bantuan dari IZI Jawa Tengah.

3) IZI Jawa Tengah mencari mustahik

Biasanya IZI Jawa Tengah memiliki target mustahik yang harus dicapai disetiap kategori programnya, IZI bisa mengetahui kriteria mustahik yang pantas dibantu melalui informasi dari kelurahan, RT/RW, atau warga setempat.

“...ya, ini berkas yang harus dilakukan mustahik. Forum pengajuan layanan ini bisa untuk diri sendiri yang langsung datang ke kantor atau orang lain yang merekomendasikan, misalnya ibunya yang datang untuk mengajukan bantuan bagi pendidikan anaknya, secara penerima itu anaknya walaupun mereka masih dalam satu keluarga. Ada juga dari kita yang nyari, jadi tidak

komunikasi dengan siapa gitu, kita langsung muncul. Misalnya kita ke Pekalongan desa Petungkriyono, kita nyari orang yang bisa nentuin disana untuk bisa ke tahap selajutnya...⁴⁹

IZI (INISIATIF ZAKAT INDONESIA)	
 INISIATIF ZAKAT INDONESIA	FORMULIR PENGAJUAN LAYANAN
MI.001	
NAMA PEMOHON	NO FORMULIR
ALAMAT	
NO TELEPON	
KEPERLUAN	WAKTU LAYANAN
INFORMASI/REFERENSI	s.d

FOTO PEMOHON/PM	DATA BERKAS PENGAJUAN	NO KELENGKAPAN	KET
Foto uk. 3x4	MASUK	1 Surat Permohonan	
	KONFIRMASI	2 Fotokopi KTP	
	REALISASI	3 Fotokopi KK	
	KATEGORI PENGAJUAN	4 SKTM/Rt-RW/DKM Masjid	
	DARURAT	5 Pas Foto Uk. 3x4	
	SEGERA	6 BPJS/Jamkesda/Jamkesmas	
	NORMAL	7 Survey/Assesment	
		8 Surat Rekomendasi/Memo	
		9 Surat Kepolisian/Dinsas	
		10 Fotokopi Surat Nikah	

Data Penerima Manfaat (DPM)

1	NAMA LENGKAP	:	<input style="width: 95%;" type="text"/>
2	NAMA PANGGILAN	:	<input style="width: 95%;" type="text"/>
3	TEMPAT, TGL LAHIR	:	<input style="width: 60%;" type="text"/> - <input style="width: 10%;" type="text"/> - <input style="width: 10%;" type="text"/>
4	AGAMA	:	<input style="width: 95%;" type="text"/>
5	JENIS KELAMIN	:	<input type="checkbox"/> Pria <input type="checkbox"/> Wanita
6	STATUS PERKAWINAN	:	<input type="checkbox"/> Menikah <input type="checkbox"/> Duda <input type="checkbox"/> Janda <input type="checkbox"/> Belum Menikah <input type="checkbox"/>
7	KEWARGANEGARAAN	:	<input type="checkbox"/> WNI <input type="checkbox"/> WNA <input type="checkbox"/> Lainnya
8	ALAMAT	:	<input style="width: 60%;" type="text"/> RT <input style="width: 5%;" type="text"/> RW <input style="width: 5%;" type="text"/>
			Kel. <input style="width: 20%;" type="text"/> Kec. <input style="width: 20%;" type="text"/>
			Kota/Kab. <input style="width: 20%;" type="text"/> Prop. <input style="width: 20%;" type="text"/>
9	TELEPON	:	Hp. <input style="width: 40%;" type="text"/> Rumah <input style="width: 40%;" type="text"/>
10	PENDIDIKAN	:	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SLTP <input type="checkbox"/> SLTA <input type="checkbox"/> D.I <input type="checkbox"/> D.II <input type="checkbox"/> D.III/Sarmud/Akademi
			<input type="checkbox"/> S.1 <input type="checkbox"/> S.2 <input type="checkbox"/> S.3 <input type="checkbox"/> Lainnya

Verifikasi Permohonan Penerima Manfaat (VPPM)

11	GAMBARAN KEADAAN PENERIMA MANFAAT Kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dasar (aspek pengeluaran keluarga, kemampuan menjangkau tingkat pendidikan dasar formal yang ditamatkan, dan kemampuan menjangkau perlindungan dasar).

Gambar 3.5. Formulir Pengajuan Layanan mustahik IZI Jawa Tengah (1)

⁴⁹ Wawancara dengan Eko Mulyono (Kepala Bidang Pendistribusian dan Pendaayagunaan Zakat IZI Jawa Tengah), pada tanggal 14 Desember 2023.

Kemampuan dalam melakukan peran sosial (akan dilihat dari kegiatan utama dalam mencari nafkah, peran dalam bidang pendidikan, peran dalam bidang perlindungan, dan peran dalam bidang kemasyarakatan).

Kemampuan dalam menghadapi permasalahan (dapat dilihat dari upaya yang dilakukan sebuah keluarga untuk menghindar dan mempertahankan diri dari tekanan ekonomi dan non ekonomi).

Kemampuan spiritual (aspek ibadah seperti shalat 5 waktu berjamaah/tidak, tilawah qur'an, sholat sunnah, puasa ramadhan, dll)

12 KATEGORI ASHNAF

Fakir Miskin Ibnu sabil Ghorimin 'Amilin
 Fiasabilillah Muallaf Riqab

13 KATEGORI KEBUTUHAN

Transportasi (kehabisan ongkos, pulang kampung, dll) Pendidikan (biaya spp, beasiswa, alat-alat sekolah, dll)
 Konsumsi (makan sehari-hari, logistik rumah tangga, dll) Kesehatan (biaya pengobatan, alat-alat kesehatan, dll)
 Akomodasi (biaya penginapan, dll) Hutang Piutang
 Ekonomi (modal usaha, dll)

14 REKOMENDASI LAYANAN

LAYANAN MULIA MUSTAHIK, berupa:

A. Bantuan dana sejumlah : Rp ACC
B. Bantuan barang berupa : ACC
C. ACC

LAYANAN PENDAMPINGAN ORANG SAKIT, berupa:

A. Bantuan dana sejumlah : Rp ACC
B. Bantuan barang berupa : ACC

LAYANAN, berupa:

A. Bantuan dana sejumlah : Rp ACC
B. ACC

Semarang, 20

Dibuat oleh,	Disetujui oleh,		
(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Pemohon	Verifikator Layanan	Supervisor Layanan	Manajer Layanan

Gambar 3.6. Formulir Pengajuan Layanan mustahik IZI Jawa Tengah (2)

b) *Survey / assessment*

Setelah data mustahik masuk, maka pihak IZI Jawa Tengah akan menjadwalkan untuk tahap *assessment* dengan mengunjungi tempat mustahik secara langsung apabila masih sekitar wilayah Semarang, tapi

apabila diluar Semarang maka akan meminta bantuan pada relawan setempat atau via *phone* untuk efektivitas pelayanan.

“... dari semua jalur untuk menjadi mustahik tadi, semuanya akan ke tahap *assessment* untuk memvalidasi, benar tidak sih informasi yang sampai ke kita itu sesuai dengan aslinya. Kalau rumahnya masih di sekitar Semarang Raya, kita usahakan untuk mendatangi rumahnya langsung. Apabila di luar Semarang, kita ada dua cara yaitu melalui relawan atau *by phone* untuk efektivitas pelayanan.”⁵⁰

c) Sesuai Prioritas

Eko Mulyono sebagai Kepala Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat IZI Jawa Tengah mengatakan bahwa ia dan timnya akan menjelaskan terlebih dahulu ke calon mustahik kalau IZI tidak bisa menjanjikan calon mustahik yang sudah sampai *assessment* tersebut akan mendapatkan bantuan. Hal tersebut untuk menghindari harapan yang berlebihan, karena apabila sedang di posisi lembaga minim keuangan maka pihak IZI tidak dapat mengeluarkan bantuan, jika seperti itu dan mustahik sudah terlalu berharap, maka kembali lagi ke IZI atau tim penyaluran yang akan terus dihubungi oleh mustahik tersebut. Namun tetap IZI Jawa Tengah akan mengusahakan yang terbaik bagi mustahiknya.

Untuk penyaluran bantuannya pun disesuaikan dengan prioritas kondisi mustahik mana yang paling membutuhkan. Ada tiga kondisi, yakni darurat, segera, dan normal. Darurat, apabila kebutuhan mustahik sangat mendesak, maka penyaluran akan diberikan secepat mungkin. Segera, apabila mustahik di kondisi yang mendesak tapi tidak yang mendesak sekali, maka dalam dua atau tiga hari penyaluran akan dijadwalkan. Normal, apabila keadaan mustahik tidak terlalu

⁵⁰ Wawancara dengan Eko Mulyono (Kepala Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat IZI Jawa Tengah), pada tanggal 14 Desember 2023.

mendesak, maka penyaluran bisa lebih dari tiga hari tapi tidak sampai lebih dari sebulan.

d) *Charity* dan Pemberdayaan

Mustahik menurut penyalurannya juga diklasifikasikan menjadi dua, yaitu *charity* dan pemberdayaan. Perbedaannya, mustahik *charity* akan menerima dana zakat dalam satu kali penyaluran. Sedangkan mustahik pemberdayaan, akan menerima bantuan dana dengan tujuan meningkatkan kapasitas ekonomi dan akan memberikan manfaat jangka panjang.

“... yang sekali itu program *charity*. Kalau pemberdayaan sudah di ACC, dibantu, nanti kita ada jadwal juga untuk pembinaan, selama misal empat bulan, enam bulan, atau satu tahun, dan nantinya disesuaikan dengan jadwal yang didapat...”⁵¹

Namun, memang tidak semua mustahik yang mendaftarkan diri sebagai mustahik tidak semua diterima. Apabila ia sudah menerima dari banyak lembaga pengelola zakat, maka kemungkinan akan ditolak karena adanya ketidakadilan di dalamnya. IZI Jawa Tengah akan memberikan layanan hingga penyaluran zakat kepada mustahik yang memang layak untuk dibantu. Proses pelayanan yang transparan, partisipatif, dan terus-menerus memonitor keberlanjutan bantuan itu merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang efektif dan keberlanjutan.

⁵¹ Wawancara dengan Eko Mulyono (Kepala Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat IZI Jawa Tengah), pada tanggal 14 Desember 2023.

BAB IV
ANALISIS SISTEM PELAYANAN INISIATIF ZAKAT INDONESIA (IZI)
JAWA TENGAH DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA MUZAKKI
DAN MUSTAHIK

A. Analisis Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada Muzakki dan Mustahik

Sebagai Lembaga Pengelola Zakat sudah seharusnya IZI Jawa Tengah memberikan pelayanan secara maksimal kepada setiap *muzakki* dan mustahiknya. Apalagi ketentuan pelayanan sudah disebutkan di Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 pasal 3 tentang pengelolaan zakat bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat serta meningkatkan manfaat zakat untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan. Hal ini disebutkan oleh kepala kantor IZI perwakilan Jawa Tengah bahwasanya IZI Jawa Tengah mengusahakan yang terbaik agar tujuan bersama yang tersirat dalam visi dan misi bisa tercapai dengan tepat dan efektif. Salah satu strategi yang diaplikasikan adalah dengan memberikan pelayanan secara maksimal kepada *muzakki* dan mustahik. Pada praktik pelayanannya terhadap *muzakki*, IZI Jawa Tengah berlandaskan surah At-Taubah ayat 103, yang menjelaskan bahwa tanggung jawab utama sebagai amil yang telah menerima zakatnya *muzakki* ialah mendoakan. Dan praktik pelayanan kepada mustahik dilaksanakan sesuai dengan perintah Allah SWT dalam surah At-Taubah ayat 60, yang menyebutkan bahwa penerima zakat sudah ditentukan langsung oleh Allah SWT. yaitu kepada 8 asnaf.

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

عَلِيمٌ

Artinya: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.” (Q.S. At-Taubah/103)

أَتَمَّا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغُرَمِينَ وَفِي

سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ يَوَالِدُ اللَّهُ عَلَيْهِمْ حَكِيمٌ

Artinya: “Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang yang berutang, untuk jalan Allah dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui, Mahabijaksana.” (At-Taubah/60)

Pelayanan dari IZI Jawa Tengah adalah suatu kebutuhan agar IZI Jawa Tengah tetap eksis dan memiliki citra yang baik bagi pelanggannya. Pelanggan yang dimaksud di sini ialah *muzakki* dan mustahik. Pelayanan yang baik akan memberikan rasa puas dari *muzakki* dan mustahik. Dari sisi *muzakki* yang merasakan puas dan percaya dengan pelayanan yang diberikan IZI Jawa Tengah, maka akan terjadinya *referral* donatur atau rekomendasi kepada calon donatur, yang mana bisa menjadi strategi untuk meningkatkan basis donatur dan mendapatkan dukungan keuangan tambahan. Juga menjadikan *muzakki* tersebut menjadi donatur rutin, yang memiliki transaksi berulang. Dan tanpa diminta, *muzakki* akan dengan sendirinya membagikan *campaign* IZI Jawa Tengah di sosial media. Sedangkan dari sisi mustahik yang merasakan puas, percaya, dan nyaman kepada lembaga pengelola zakat, itu akan menjadikan ketetapan bahwa lembaga pengelola zakat tersebut dapat dipercaya oleh

masyarakat dan membuktikan bahwa dana yang didapat dari *muzakki* tersampaikan langsung kepada mustahiknya.

Ciri khas IZI Jawa Tengah dalam pelayanannya ialah IZI Jawa Tengah mengupayakan baik untuk pihak *muzakki* ataupun mustahik harus mendapatkan *Islamic value*, nilai-nilai ke-Islaman. IZI Jawa Tengah memiliki kesempatan untuk mengintervensi ke-Islaman *muzakki* dan mustahiknya agar lebih baik lagi kedepannya. Usaha untuk *muzakki* biasanya berupa *meme* tentang keutamaan bulan Rajab, kajian-kajian, dan syiar sejenisnya. Sedangkan untuk mustahik IZI Jawa Tengah memiliki divisi pembinaan yang akan memastikan keberlanjutan program-program yang bermanfaat bagi mustahik.

Pada penelitian ini, peneliti memilih menggunakan dua teori yang berbeda untuk menganalisa dan menjelaskan pelayanan terhadap *muzakki* dan mustahik. Untuk analisa pemberian pelayanan kepada *muzakki*, peneliti menggunakan indikator teori kualitas pelayanan, yaitu meliputi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), dan *empathy* (perhatian). Sedangkan untuk analisa pemberian pelayanan kepada mustahik, peneliti menggunakan indikator teori pelayanan publik yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan. Berikut analisa pelayanan yang diberikan IZI Jawa Tengah kepada masing-masing *muzakki* dan mustahik yang peneliti temukan:

1. Analisis Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada *Muzakki*

Tanggung jawab pelayanan kepada *muzakki* di IZI Jawa Tengah ada pada bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat. Tugas bidang tersebut adalah merumuskan layanan untuk *muzakki* di Jawa Tengah, menjalankan semua proses dan layanan untuk *muzakki*, dan menyelesaikan permasalahan jika terjadi kendala ketika proses layanan berlangsung. Berikut penjabaran

terkait pelayanan IZI Jawa Tengah kepada *muzakki* berdasarkan lima indikator kualitasnya:

a) *Tangible* (Bukti Langsung)

Pada penelitian ini kriteria *tangible* ditentukan dari beberapa indikator, yaitu kenyamanan *muzakki* dan kemudahan proses pelayanan. *Tangible* di sini juga bisa berarti pelayanan dalam bentuk fisik atau konkret yang mana bisa dilihat, dirasakan, atau diukur oleh *muzakki*. Di IZI Jawa Tengah, petugas atau marketer yang berinteraksi langsung dengan *muzakki* dituntut untuk selalu bertutur kata secara sopan dan tidak boleh meninggikan suara saat berkomunikasi dengan *muzakki*. Karena hal tersebut merupakan citra lembaga yang diberikan kepada *muzakki*. Petugas atau marketer juga harus mampu membaca situasi, memahami karakter dari masing-masing *muzakki*, dan apabila ditemukan sebuah permasalahan yang datang dari *muzakki* mampu memberikan solusi yang tepat.

Apabila *muzakki* hendak berkunjung ke kantor IZI Jawa Tengah, *muzakki* akan disuguhkan tempat parkir yang luas. Kemudian di ruang resepsionis yang dijaga oleh *Customer Relationship Management* (CRM) yang selalu menyapa tamu yang datang. Tempatnya terkesan nyaman dan sejuk. Disediakan pula air minum dan ada permen untuk pencuci mulut.

Bukti langsung yang diberikan IZI Jawa Tengah juga dapat berupa bentuk konsultasi, jadi *muzakki* dapat berkonsultasi dulu mengenai harta yang dipunya dan berapa yang harus dikeluarkan untuk zakat. Tak hanya berlaku untuk zakat, *muzakki* juga dapat berkonsultasi juga mengenai fiqih muamalah kontemporer. Ini merupakan pengalaman pelayanan yang akan dirasakan oleh *muzakki*.

Untuk sarana komunikasi dengan *muzakki*, IZI Jawa Tengah lebih mengandalkan *whatsapp* yang secara personal dengan masing-masing

muzakki. Media sosial instagram IZI Jawa Tengah dengan akun @nia.izijateng terbilang masih baru, dilihat dari riwayat postingan pertamanya yakni pada Februari 2023. Akun instagramnya juga terlihat pasif dan belum memiliki konsistensi dalam memposting *feed* dalam instagram. Dilihat dari interaksinya, IZI Jawa Tengah masih kurang dalam membranding diri melalui media sosial instagram yang lebih bisa diakses dan dilihat oleh masyarakat umum.

b) *Reliability* (Kehandalan)

Pada poin *reliability* ini representatifnya ada dalam kecakapan dan kehandalan saat transaksi, hingga dapat memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Upaya IZI Jawa Tengah untuk mewujudkan kehandalan khususnya pada pelayanan diwujudkan dengan adanya Bukti Setor Zakat (BSZ) di setiap transaksi sebagai bukti kepada *muzakki* bahwa donasinya sudah sampai ke IZI Jawa Tengah. Fungsi dari BSZ sendiri adalah bisa digunakan *muzakki* sebagai pengurang pajak.

Jika suatu lembaga pengelola zakat telah memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah dan diakui sebagai entitas yang memenuhi syarat untuk pengurangan pajak, maka *muzakki* yang telah memberikan zakat melalui lembaga tersebut dapat memanfaatkan haknya untuk pengurangan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menandakan bahwa IZI Jawa tengah memiliki praktik pengelolaan zakat yang baik, serta membantu menciptakan transparansi, kepercayaan, dan akuntabilitasnya sebagai lembaga pengelola zakat.

Bisa dikatakan, dalam setiap transaksi yang dilakukan *muzakki* itu sudah akurat, karena IZI Jawa Tengah sudah memakai layanan otomatis yang disebut sistem e-donasi, yaitu sistem keuangan yang sudah terintegrasi, jadi ketika donatur berdonasi dan sudah

terverifikasi tim keuangan IZI Jawa Tengah, otomatis *muzakki* akan mendapatkan bukti kalimat dana yang didonasikan sudah diterima. Apabila *muzakki* belum mendapatkan pemberitahuan tersebut, berarti uang tersebut belum disetorkan oleh amil zakat ke tim keuangan. Di sini IZI Jawa Tengah telah membangun kepercayaan *muzakki* dan memastikan bahwa dana yang didonasikan disalurkan dengan semestinya.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan salah satu kriteria pelayanan yang harus terpenuhi untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Kriteria ini tergambarkan dengan ciri-ciri selalu sigap dalam melayani *muzakki*, respon petugas dalam memberikan solusi dari kesulitan-kesulitan yang dihadapi *muzakki*, dan berusaha semaksimal mungkin dalam melayani *muzakki*.

Sebagaimana yang diceritakan oleh Retno Widowati selaku kepala bidang edukasi dan kemitraan zakat, ada salah satu *muzakki* yang biasanya menggunakan layanan jemput donasi komplain dengan petugas yang datang ke rumah, mempermasalahkan petugas tersebut karena laki-laki, menurutnya ia sudah meminta pihak IZI Jawa Tengah agar petugas yang datang itu perempuan. Dari cerita tersebut, yang pertama dilakukan adalah meminta maaf atas kelalaian dari pihak IZI Jawa Tengah dan akan memperbaiki untuk kedepannya. Kemudian, kepala bidang akan menanyakan dan mengevaluasi para petugas, apakah memang benar *muzakki* tersebut sudah menyampaikan kalau dia hanya menghendaki petugas perempuan.

Membahas tentang waktu, petugas yang datang ke tempat *muzakki* beberapa kali juga terjadi keterlambatan dari jam yang ditentukan. Namun permasalahan ini sudah menjadi maklum di kalangan *muzakki*. Ini menjadi tanda bahwa IZI Jawa Tengah sudah memiliki kepercayaan

dari *muzakkinya*, hal ini bisa terjadi karena adanya kedekatan yang terjalin antara amil zakat dengan *muzakki*.

d) *Assurance* (Kepercayaan)

Sebuah lembaga pengelola zakat sudah semestinya menciptakan rasa percaya dan rasa aman kepada para *muzakkinya*. Untuk menumbuhkan kepercayaan *muzakki* IZI berkomitmen kepada syariah, yang mana biro kepatuhan syariah itu berkantor langsung di gedung IZI pusat, dan representatifnya di IZI Jawa Tengah sebagai kantor perwakilan di Jawa Tengah adalah kepala cabang yang sudah tersertifikasi sebagai amil oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

Kemudian agar *muzakki* lebih percaya bahwa harta yang mereka donasikan / zakatkan itu sampai ke mustahik, IZI Jawa Tengah memberikan laporan dampak zakat ke *muzakki*. Laporan tersebut memberitahukan berapa orang yang telah terbantu dari dana yang terkumpul, dan dana tersebut tersalurkan baik di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, sosial, maupun di bidang dakwah.

Untuk lebih meningkatkan rasa aman dan percaya kepada *muzakki*, IZI menjalankan dua audit, dari audit syariah dan audit keuangan. Audit syariah dilakukan untuk memastikan bahwa transaksi yang terlaksana sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Auditor syariah akan menilai kepatuhan terhadap aturan dan prinsip syariah yang berlaku dalam pengelolaan zakat, termasuk di antaranya pembagian zakat kepada mustahik dan transaksi keuangan yang dilakukan. Sedangkan audit keuangan dilaksanakan dengan tujuan untuk memastikan keakuratan dan keteraturan laporan keuangan lembaga pengelola zakat. Auditor keuangan akan menilai pencatatan keuangan, pelaporan, dan pengelolaan keuangan secara keseluruhan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar akuntansi yang berlaku

dan mengidentifikasi potensi risiko atau penyimpangan. Laporan keuangan IZI pun bisa diakses secara umum dari internet dengan kata kunci “Laporan Keuangan IZI”.

Dari poin-poin tersebut, IZI Jawa Tengah telah memberikan upayanya dan telah menjalankan nilai *assurance* secara optimal. Hal ini berdampak pada *muzakki* yang semakin percaya dan merasa tenang terhadap IZI Jawa Tengah.

e) *Empathy* (Perhatian)

Indikator yang dipakai pada poin *empathy* ialah memberikan perhatian penuh kepada *muzakki* serta tentunya petugas harus berlaku ramah, sopan, dan santun. Penerapan *empathy* dalam pelayanan zakat dapat meningkatkan hubungan antara lembaga dengan *muzakki*, serta menciptakan lingkungan yang lebih manusiawi dan peduli. IZI Jawa Tengah mewujudkan indikator ini dengan melakukan *maintenance* (pemeliharaan) kepada *muzakki*. IZI Jawa Tengah tetap menjaga silaturahmi dengan para *muzakki*, meski hanya melalui media sosial. IZI mengelompokkan *muzakki* dengan empat kriteria (donatur rutin, donatur insidental, donatur platinum, dan donatur data prospek), IZI memberikan pelayanan yang sama kepada para *muzakki*. Namun tentunya untuk donatur platinum sedikit dibedakan, misalnya apabila donatur platinum ingin meminta doa dengan biro kepatuhan syariah, itu akan diperbolehkan.

Muzakki tidaklah cuma satu atau dua orang, tapi ada banyak, dan para *muzakki* tidak dilimpahkan kepada satu petugas saja, tapi dibagi rata. Cara IZI Jawa Tengah memberikan perhatiannya kepada *muzakki* adalah dengan mengikuti kabar-kabar terbaru yang dibagikan oleh *muzakki*. Apabila ada kabar yang membahagiakan, amil yang berhubungan dengan *muzakki* tersebut juga akan merespon dengan gembira. Dan apabila *muzakki* sedang merasakan duka, amil pun akan

ikut merespon kedukaannya. Hal tersebut menunjukkan rasa empati dan rasa kasih sayang dari amil zakat.

Dari kelima indikator di atas, bisa disimpulkan bahwa keseluruhan indikator memiliki keterikatan dan saling mendukung untuk menciptakan pelayanan dengan kualitas yang baik. Kombinasi yang baik antara elemen nyata, kehandalan, kepercayaan, daya tanggap, dan perhatian dapat menghasilkan lingkungan pelayanan yang transparan, dapat diandalkan, peduli, dan responsif terhadap kebutuhan *muzakki*. Ini bukan hanya tentang aspek teknis, tetapi juga melibatkan nilai-nilai kepedulian, integritas, dan empati dalam setiap interaksi dengan *muzakki*.

IZI Jawa Tengah telah mengupayakan untuk menerapkan lima indikator kualitas pelayanan dengan baik sehingga menimbulkan adanya perasaan puas dari para *muzakkinya*. IZI Jawa Tengah mampu memberikan pendekatan dan interaksi kepada *muzakki* yang mana hal tersebut membuat *muzakki* merasakan nyaman saat berdonasi.

2. Analisis Sistem Pelayanan Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Jawa Tengah dalam Memberikan Kepuasan kepada Mustahik

Bagus tidaknya pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap loyalitas mustahik. Apabila mustahik tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, ada beberapa akibat yang bisa muncul. Jika tidak terpenuhinya kebutuhan mustahik, maka lembaga pengelola zakat bisa dikatakan sebagai lembaga yang tidak efektif atau transparan dalam pendistribusian zakat dan reputasinya terancam akan rusak. Karena jika kabar tersebut diketahui oleh para *muzakki*, mereka bisa menjadi enggan melakukan transaksi ke lembaga tersebut. Maka dari itu, penting bagi suatu lembaga pengelola zakat untuk mempertahankan adanya mustahik, salah satu upaya yang bisa dilakukan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada mustahik, agar mustahik memiliki loyalitas terhadap lembaga

sehingga dapat menciptakan lembaga pengelola zakat yang transparan, berkelanjutan, dan bermanfaat bagi masyarakat.

IZI Jawa Tengah memiliki bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat yang bertanggung jawab baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak mustahik. Pelaksanaan pelayanan di IZI Jawa Tengah kepada mustahik dapat dilihat dari beberapa indikator berikut:

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan mmengarah pada serangkaian langkah yang diberikan oleh lembaga kepada masyarakat yang membutuhkan layanannya. Prosedur pelayanan pada suatu lembaga pengelola zakat pada dasarnya harus memiliki tata cara pendaftaran yang mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

IZI Jawa Tengah memiliki prosedur pelayanan yang harus dilaksanakan oleh mustahik yang membutuhkan dana zakat. *Pertama*, tentunya mustahik harus mendaftarkan diri sebagai calon mustahik terlebih dahulu. Calon mustahik bisa langsung datang ke kantor IZI Jawa Tengah atau melalui kenalan yang bisa menghubungi ke IZI Jawa Tengah. Nantinya calon mustahik tersebut akan diberikan formulir untuk diisi, dan di antaranya diminta untuk melampirkan dokumen-dokumen sebagai bukti benar membutuhkan bantuan. *Kedua*, setelah informasi calon mustahik tadi sampai ke pihak IZI Jawa Tengah, maka IZI Jawa Tengah akan melakukan *survey* berdasarkan informasi yang diterima. *Ketiga*, jika ternyata mustahik tersebut memang membutuhkan bantuan, maka IZI Jawa Tengah akan menentukan besaran zakat yang akan diterima oleh mustahik berdasarkan ketentuan dan menyesuaikan kebutuhan dari mustahik. *Keempat*, penyaluran bantuan dana zakat kepada mustahik. Setelah disalurkan, ada petugas IZI yang ditugaskan untuk memonitoring

penggunaan zakat oleh mustahik, melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan keberlanjutan dari program yang sudah terlaksana.

Berdasarkan rangkaian prosedur yang dilakukan IZI Jawa Tengah tersebut, maka dapat dideskripsikan bahwa calon mustahik dan mustahik dapat memahami prosedur dengan baik. Mustahik yang menjalankan prosedur tersebut pun merasakan nyaman dan puas, tidak merasakan perasaan direndahkan atau penolakan.

Hal ini sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu kesederhanaan dan kejelasan.⁵² Kesederhanaan yang berarti prosedur pelayanan yang ditetapkan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Kejelasan yang berarti persyaratan teknis dan administratifnya telah dijelaskan dengan jelas.

b) Waktu penyelesaian

Waktu merupakan salah satu hal yang penting untuk menjamin kepuasan mustahik. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak pengisian formulir hingga mustahik menerima bantuan yang diharapkan. Untuk semua golongan asnaf baru akan mendapatkan bantuan dari IZI Jawa Tengah setelah selesainya rangkaian prosedur, kecuali asnaf golongan ibnu sabil yang tidak melalui tahapan *survey*.

Secara waktu bantuan akan sampai ke tangan mustahik, IZI Jawa Tengah memperhitungkannya melalui prioritas dari yang paling membutuhkan dengan tiga waktu. Mulai dari yang paling darurat akan diproses secepat mungkin, jika segera dibutuhkan maka akan diproses

⁵² Menpan, 2003, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*, diunduh pada tanggal 29 April 2024, pukul 17.03 WIB.

dua atau tiga hari, dan apabila kondisi masih normal maka akan diproses lebih dari tiga hari kurang dari sebulan.

Satu permasalahan yang dikeluhkan oleh mustahik terkait waktu. Ketika mustahik diberitahukan akan masuk tahap *assesment* setelah dua minggu, namun mustahik tersebut tak kunjung menerima kabar dari pihak IZI Jawa Tengah. Permasalahan tersebut disebabkan oleh berkas-berkas yang masuk ke IZI Jawa Tengah sangatlah banyak sehingga terjadi keslip berkas yang tertimbun atau karena lupanya petugas yang bertugas. Untuk beberapa permasalahan seperti ini menyebabkan ketidakjelasan waktu yang diberikan dan membuat mustahik berharap tanpa kepastian. Dengan adanya permasalahan tersebut, dapat menjadi kendala bahwa IZI Jawa Tengah belum bisa sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu tentang kepastian waktu yang artinya pelaksanaan pelayanan publik masih belum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.⁵³

c) Biaya pelayanan

Pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi. Pada dasarnya, salah satu fungsi dari pengelolaan zakat adalah untuk membantu orang-orang yang membutuhkan yaitu mustahik, apabila lembaga menarik biaya pelayanan kepada mustahik, hal tersebut tentunya bertentangan dengan fungsi dan tujuan dari zakat itu sendiri. Maka dari itu, IZI Jawa Tengah tidak memungut biaya layanan untuk mustahik, mustahik cukup menyiapkan berkas-berkas sebagai syarat pendaftaran jadi mustahik.

⁵³ Menpan, 2003, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*, diunduh pada tanggal 29 April 2024, pukul 17.03 WIB.

d) Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima oleh mustahik dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan yang dikeluarkan IZI Jawa Tengah bisa berbentuk macam-macam, menyesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi spesifik dari masing-masing mustahik, baik dari bidang ekonomi, sosial, pendidikan, kesehatan, dan dakwah. Dan layanan ini akan disalurkan setelah mustahik tersebut sudah dimasukkan dalam kategori layak untuk dibantu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan dua mustahik yang menerima bantuan dalam program Lapak Berkah IZI Jawa Tengah di bidang ekonomi, keduanya mengaku sudah puas dengan produk yang diberikan IZI Jawa Tengah. Produk yang mereka terima berupa gerobak dorong beserta kelengkapannya seperti gas. Namun, salah satu dari mustahik yang peneliti temui mengatakan, dari produk yang diterima, masih merasa kurang kurang mendapatkan finansial atau sembako. Ini menandakan IZI Jawa Tengah memberikan produk kepada mustahik berdasarkan pendaftaran awal yang dilakukan mustahik, karena mustahik tersebut mendaftarkan diri pada program Lapak Berkah, maka IZI Jawa Tengah lebih mengedepankan pemberian kebutuhan lapaknya.

Jika dilihat dari mustahik satunya yang peneliti temui, mustahik tersebut bisa mendapatkan uang modal dari IZI Jawa Tengah ketika ia membicarakan secara baik-baik ke pihak IZI Jawa Tengah bahwa ia sedang mengalami kemandekan finansial. IZI Jawa Tengah pun merespon dengan baik, uang modal akan dikirim apabila uang tersebut ada dan masih sesuai dengan *budget* yang ada. Dengan begitu, IZI Jawa Tengah memberikan produknya kepada mustahik sudah sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik

berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu akurasi yang berarti produk pelayanan yang dikeluarkan IZI Jawa Tengah telah diterima mustahik dengan benar, tepat, dan sah.⁵⁴

e) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana di sini meliputi sarana fisik gedung, peralatan dan perlengkapan penunjang layanan. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh terhadap perwujudan mutu pelayanan sehingga semua sarana prasarana yang digunakan akan mendukung penyelenggaraan pelayanan yang maksimal. Berdasarkan wawancara dengan Eko Mulyono selaku kepala bidang pendistribusian dan pendayagunaan zakat IZI Jawa Tengah, timnya akan melakukan komunikasi dengan relawan dan *stakeholder* setempat agar informasi bisa sampai kepada mustahik. Secara keseluruhan, mustahik mengetahui informasi IZI Jawa Tengah melalui kenalan mereka. Komunikasi antara IZI Jawa Tengah dengan para mustahiknya yang bersifat *continue* atau lanjutan lebih sering menggunakan media *whatsapp* untuk mengetahui perkembangan mustahik dengan apa yang telah diberikan.

Sarana dalam bentuk fisik, IZI Jawa Tengah menyediakan ambulans bagi mustahik yang membutuhkan bantuan darurat. Tahapannya bisa menghubungi *whatsapp* admin lalu nantinya akan diminta mengisi form biodata diri dan menyiapkan berkas seperti fotokopi KTP, fotokopi KK, dan surat keterangan RT RW. Setelahnya, ambulans akan menuju tempat yang sudah ditentukan. Ketika ambulans sudah sampai lokasi dan sudah mengantar pasien, *driver* ambulans akan menerima lampiran berkas yang tadi disebutkan.

⁵⁴ Menpan, 2003, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*, diunduh pada tanggal 29 April 2024, pukul 17.03 WIB.

IZI Jawa Tengah juga menyediakan *front office* tersendiri bagi mustahik yang bisa didatangi untuk pengajuan permohonan, menerima bantuan, dan mendapatkan informasi. *Front office* tersebut dibedakan dengan *front office muzakki*, dengan maksud agar mustahik merasa nyaman dengan permasalahan-permasalahan yang akan diceritakan. Hal ini menandakan IZI Jawa Tengah memperhatikan kenyamanan dari kedua belah pihak, baik *muzakki* maupun mustahik. Dengan begitu, maka IZI Jawa Tengah telah memberikan kesesuaian sarana prasarana kepada mustahik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu kemudahan akses dan kenyamanan.⁵⁵ Kemudahan akses berarti tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Kenyamanan berarti lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

f) Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memberikan respon yang baik, cepat, dan tanggap dalam setiap keluhan masyarakat, serta dapat memberikan pelayanan yang maksimal di setiap pelayanannya.

IZI sudah memiliki 16 kantor cabang perwakilan di seluruh Indonesia, dan IZI juga sudah sering menerima penghargaan di

⁵⁵ Menpan, 2003, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*, diunduh pada tanggal 29 April 2024, pukul 17.03 WIB.

berbagai *award*. Sampai sini, sudah diketahui bahwa IZI sudah berkomitmen dengan kepatuhan syariah dan hukum, petugas yang dipilih pun sudah melalui seleksi dan dianggap sudah pantas menjalankan amanah di bidangnya.

Petugas layanan juga memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) yang harus dipatuhi. Kemudian petugas layanan juga diberikan pelatihan kapabiliti tentang bagaimana memberikan pelayanan kepada *muzakki* dan mustahik. Pelatihan tersebut dirancang untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan dari petugas layanan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada *muzakki*, mustahik, serta masyarakat. IZI Jawa Tengah juga mengadakan studi banding ke lembaga-lembaga zakat lainnya untuk mengetahui dan menganalisis cara pelayanan yang dilakukan lembaga lain.

Setelah mustahik mendapatkan bantuan dari IZI Jawa Tengah, petugas layanan pun tidak serta merta langsung melepaskan begitu saja, ada petugas yang bertugas untuk memantau perkembangan mustahik tersebut secara berkala. Misalnya dari dua mustahik yang peneliti temui, setelah mereka mendapatkan bantuan lapak berkah, mereka masih sering berkomunikasi dengan baik kepada petugas IZI Jawa Tengah melalui *whatsapp*. Pernyataan tersebut telah dikatakan sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu tanggung jawab yang berarti pimpinan penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelanan publik. Dan secara tidak langsung IZI Jawa Tengah dituntut untuk menerapkan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik kedisiplinan dan, kesopanan, dan keramahan yang berarti pemberi layanan harus

bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.⁵⁶

Keenam indikator dari standar pelayanan publik yang telah disebutkan, secara keseluruhan IZI Jawa Tengah telah menerapkannya dengan baik kepada mustahik dan penerapannya sesuai dengan keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. IZI Jawa Tengah telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar mustahik merasa puas, nyaman dan tidak merasa direndahkan. Kekurangannya apabila banyak berkas yang masuk, ada berkas yang rawan terlewat saat tinjauan hingga informasi tidak tersampaikan kepada calon mustahik.

⁵⁶ Menpan, 2003, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*, diunduh pada tanggal 29 April 2024, pukul 17.03 WIB.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan data, temuan penelitian dan pembahasan penelitian yang telah dibahas maka diperoleh kesimpulan, berikut:

1. Sistem pelayanan IZI Jawa Tengah yang diberikan kepada *muzakki* berdasarkan kriteria standar kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah dilaksanakan.
 - a) *Tangible* (bukti langsung), IZI Jawa Tengah menyediakan layanan konsultasi yang bisa diakses oleh *muzakki* baik dari segi fiqih zakat maupun fiqih muamalah. Adapun akun instagram, @nia.izijateng, yang terlihat tidak terlalu aktif.
 - b) *Reliability* (kehandalan), IZI Jawa tengah memiliki praktik pengelolaan zakat yang baik, serta membantu menciptakan transparansi, kepercayaan, dan akuntabilitasnya sebagai lembaga pengelola zakat dengan memberikan BSZ (bukti Setor Zakat) kepada *muzakki*.
 - c) *Responsiveness* (daya tanggap), apabila IZI Jawa Tengah melakukan kelalaian yang sampai dapat teguran dari *muzakki*, maka pihak IZI akan langsung meminta maaf dengan sopan dan mengevaluasi tim untuk memperbaiki agar kedepannya lebih baik.
 - d) *Assurance* (kepercayaan), IZI menjamin kredibilitasnya sebagai lembaga pengelola zakat yang berkomitmen kepada syariah. Dibuktikan dengan adanya dua audit, dari audit syariah dan audit keuangan.
 - e) *Empathy* (perhatian), petugas yang langsung berinteraksi dengan *muzakki* dituntut untuk selalu bersikap ramah dan sopan. Silaturahmi antara petugas dengan *muzakki* pun terjalin dengan baik.

2. Sistem pelayanan IZI Jawa Tengah yang diberikan kepada mustahik berdasarkan indikator-indikator yang ditemukan telah memenuhi standar pelayanan publik yang baik.
 - a) Prosedur pelayanan, IZI Jawa Tengah memberikan akses yang mudah dipahami untuk mengajukan diri sebagai mustahik. Mulai dari mengisi formulir, *assessment*, sampai penyaluran bantuan.
 - b) Waktu penyelesaian, bisa sampai ke tahap penyaluran bantuan, IZI Jawa tengah lebih memprioritaskan mustahik yang paling membutuhkan.
 - c) Biaya pelayanan, mustahik tidak dikenakan biaya apapun selama pelayanan berlangsung.
 - d) Produk pelayanan, IZI Jawa Tengah menyesuaikan dengan kebutuhan dari mustahik. Baik di bidang, ekonomi, kesehatan, sosial, maupun pendidikan.
 - e) Sarana dan prasarana, IZI Jawa tengah berikan fasilitas layanan ambulans gratis bagi mustahik yang membutuhkan dan adanya *front office* mustahik.
 - f) Kompetensi petugas pemberi layanan, bisa diketahui bahwa menjadi petugas IZI melalui tahap seleksi terlebih dahulu, dan sudah disesuaikan dengan bidang keahliannya. Juga IZI Jawa Tengah mengadakan pelatihan kapabiliti bagi petugas pelayanan dan melakukan studi banding ke lembaga-lembaga lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengemukakan beberapa saran untuk memaksimalkan sistem pelayanan yang akan berdampak pada keberlangsungan lembaga, yaitu:

1. Untuk IZI Jawa Tengah

Berpaku pada hasil penelitian diatas, IZI Jawa Tengah diharapkan terus menjaga nilai-nilai dalam kualitas pelayanan, selain itu dari pihak lembaga juga harus selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada *muzakki* dan *mustahik*. Di era ini sosial media sangat dilihat masyarakat, ada baiknya untuk mengaktifkan kembali medianya. Hal ini bisa menjadikan *branding* tersendiri bagi lembaga dan membangun citra yang baik di masyarakat yang luas.

2. Untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan ilmu pengetahuan terkait sistem pelayanan yang diberikan IZI Jawa Tengah dalam memberikan kepuasan kepada *muzakki* dan *mustahik*, dengan catatan kekurangan-kekurangan yang terdapat pada penelitian ini hendaknya diperbaiki dan dijadikan bahan acuan agar lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aisyah, Mushaf. 2010. *Alquran dan Terjemahannya*. (Bandung: Jabal).
- Choliq, Abdul. 2014. *Tingkat Kepuasan Jamaah Calon Haji*. (Semarang: LP2M IAIN Walisongo).
- Darmawan, Deni. 2021. *Dinamika Riset Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).
- Fatoni, Nur. 2023. *Fikih Zakat Indonesia*. (Semarang: CV. Lawwana).
- Fitrah, Muh., dan Luthfiyah. 2017. *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus*. (Sukabumi: CV Jejak).
- Furqon, Ahmad. 2015. *Manajemen Zakat*. (Semarang: CV. Karya Abadi Jaya).
- Hardani., Nur Hikmatul Auliya., Helmina Andriani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu).
- Hudaifah, Ahmad. 2020. *Sinergi Pengelolaan Zakat di Indonesia*. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka).
- Mangindara., Suci Rahmadani., dan Sri Devi. 2022. *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*. (Sigi: CV Feniks Muda Sejahtera).
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Sukoharjo: PT Tahta Media Group).
- Rufi'ah. 2021. *Argumen Kontekstualisasi Zakat dalam Al-Qur'an*. (Yogyakarta: IRCiSoD).
- Rustanto, Bambang. 2015. *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. (Yogyakarta: Penerbit ANDI).

Jurnal, Karya Ilmiah

- Amalia, Sisi. 2020. “Analisis Efektivitas dan Efisiensi Organisasi Pengelola Zakat di Provinsi Kalimantan Barat”. *Prosiding Seminar Akademik Tahunan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*.
- Fauzi, Rifki Nur. 2022. “Optimalisasi Pelayanan Amil Zakat dalam Program Bantuan Pendidikan pada BAZNAS Kota Tangerang”. *Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Hadad, Halfid Marwan Y., dan Suyeno. 2021. “Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima dalam Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate)”. *Jurnal Respon Publik*. Vol. 15. No.8.
- Hakim, Lukmanul., Widya Lestari., dan Dedy Susanto. 2023. “Pendayagunaan Dana Infak dan Sedekah dalam Program Pilar Ekonomi LAZISNU Kabupaten Tegal”. *Idarotuna: Jurnal Kajian Manajemen Dakwah*. Vol.5, No. 1.
- Hulu, Syukur Kasieli. 2022. “Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara)”. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (Jamane)*. Vol. 1, No. 1.
- Ismatullah, Irpa. 2017. “Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor dalam Perspektif Good Corporate Governance”. *Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Jannah, Diyah Ayu Zahrotul. 2018. “Kajian Sosiologis Kualitas Pelayanan Lembaga Amal Zakat, Infaq, Shodaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Cabang Kudus”. *Skripsi: IAIN Kudus*.
- Kemenag Jateng. 2018. “Optimalisasi Pengelolaan Zakat”. *Majalah: Sejahtera*.
- Rezky, M. 2020. “Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Kampar”. *Skripsi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau*.
- Saputri, Rafika Kurnia. 2021. “Efektivitas Pelayanan Baznas Muaro Jambi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Menurut Prinsip – Prinsip Pelayanan Dalam Islam”. *Skripsi: UIN Sulthan Thana Saifuddin Jambi*.

- Tambunan, Jannus. 2021. “Memaksimalkan Potensi Zakat melalui Peningkatan Akuntabilitas Lembaga Pengelola Zakat”. *Jurnal Islamic Circle*. Vol.2. No.1.
- Umriana, Anila, dan Dwimey Ayudewardari Pranatami. 2022. “Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik UIN Walisongo Semarang”. *Jurnal Penjaminan Mutu*. Vol.8, No.1.
- Wibowati, Januar Ida. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang”. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Palembang*.
- Wibowo, Sarwo Eddy., dan Aidar Erika Toding Pali. 2020. “Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Samarinda”. *Dedikasi: Jurnal Olmiah Sosial, Hukum, Budaya*. Vol.21, No.2.
- Wijaya, Reza Henning. 2023. “Akuntansi dan Zakat: Determinan Kualitas Laporan Keuangan Organisasi Pengelola Zakat di Provinsi Jawa tengah”. *Accountthink: Journal of Accounting and Finance*. Vol. 8, No. 1.

Internet

- Menpan. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*. Diunduh pada tanggal 29 April 2024, pukul 17.03 WIB.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, pasal 2, diunduh pada tanggal 6 Mei 2024, pukul 07.11 WIB.
- <https://izi.or.id/profile/>. Diakses pada Kamis, 2 November 2023 pukul 09.13 WIB.
- <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2023/07/17/2016/profil-kemiskinan-di-indonesia-maret-2023.html>. Diakses pada Senin, 29 April 2024, pukul 16.38 WIB.

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara 1

Dengan Kepala Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat IZI Jawa Tengah⁵⁷

Nama: Retno Widowati

1. Apa peran dan tanggung jawab anda dalam sistem pelayanan IZI Jawa Tengah kepada *muzakki*?

Karena saya kepala bidang, jadi yang pertama adalah merumuskan layanan apa yang akan kita lakukan untuk *muzakki* di Jawa Tengah. Kedua, bertanggung jawab dengan semua proses dan layanan yang sudah kita tentukan oleh lembaga sudah dijalankan oleh semua marketer atau semua staf yang ada di bidang saya. Setiap pagi kita ada evaluasi dan briefing. Ketiga, ketika proses layanan ada kendala, saya bertanggung jawab untuk langsung menyelesaikan kendala tersebut.

2. Bagaimana prosedur untuk menjadi *muzakki* di IZI Jawa Tengah

Tentunya untuk menjadi *muzakki* itu sangat mudah, yaitu salah satunya bisa kontak amil IZI, via WA/telpon/IG atau langsung datang ke kantor IZI Jawa Tengah. Kemudian *muzakki* tersebut bisa langsung transfer donasinya atau minta jemput di tempat yang telah disepakati oleh *muzakki*. Setelahnya, kita akan meminta data dari *muzakki* tersebut, meliputi nama, alamat, nomer hp, email, termasuk NPWP, kenapa kok harus pake NPWP? Karena IZI termasuk salah satu lembaga zakat yang bisa mengeluarkan BSZ (Bukti Setor Zakat) dan itu sudah diakui kementerian keuangan sebagai pokok perhitungan pengurangan pajak.

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan IZI Jawa Tengah kepada *muzakki*?

Sebelumnya ketika *muzakki* akan menghubungi IZI Jawa Tengah dan akan konsultasi terlebih dahulu terkait zakat yang akan mereka keluarkan, kemudian kita akan menghitung zakatnya. Setelahnya kita akan menjalankan sesuai fiqih zakat. kemudian *muzakki* dapat transfer atau minta jemput zakat. Kemudian kita

⁵⁷ 13 Desember 2023

akan input donasi yang masuk, dan ada tim keuangan yang akan memverifikasi bahwa uang donatur sudah diterima lembaga. Nantinya donatur akan mendapat konfirmasi via email atau WA bahwa uang mereka telah diterima dan otomatis mendapatkan BSZ di setiap akhir bulan atau akhir tahun (sesuai kesepakatan yang diminta oleh *muzakki*).

4. Apakah IZI Jawa Tengah memiliki layanan khusus untuk para *muzakki*?

- Layanan e-donasi
- Agenda setiap pagi mendoakan *muzakki* dari karyawan dan amil zakat, selain itu juga ada doa khusus dengan para mustahik untuk para *muzakki*.
- Ada biro kepatuhan syariah, orang-orang yang punya keilmuan banyak seperti ustadz Syahroni Mardani, Lc. yang berkaitan dengan Fiqih muamalah, dan ada Ustadz H. M. Suharsono, Lc M.E.Sy yang berkaitan dengan fiqih zakat dan lainnya.
- *Muzakki* juga bisa konsultasi diluar zakat, misalnya terkait fiqih muamalah kontemporer tentang keluarga dan sebagainya.

5. Apakah ada kriteria untuk *muzakki*?

- Platinum: Donatur baik rutin atau insidental, tapi minimal berdonasi adalah 15 juta pertahun.
- Rutin: Donatur yang berkomitmen untuk donasi setiap bulan
- Insidental: Donatur yang berdonasi tidak setiap bulan.
- Data Prospek: Calon donatur yang kita tawari untuk menjadi donatur di IZI Jawa Tengah

6. Bagaimana IZI Jawa Tengah merespon permasalahan atau keluhan yang datang dari *muzakki*?

Yang pasti dengarkan dulu apa komplainnya kemudian akan kita atasi permasalahan tersebut. Misal yang pernah terjadi ada *muzakki* yang komplain “Adanya pergantian petugas yang datang ke rumah, petugas IZI yang datang ke rumah adalah laki-laki, sedangkan *muzakki* tersebut mintanya petugas perempuan

dan tidak ada konfirmasi terlebih dahulu.” Tentunya kita akan minta maaf dengan sopan dan akan menjadi evaluasi tersendiri bagi kita untuk kedepannya, karena kita percaya komplain yang datang itu termasuk kepedulian dan rasa sayang kepada kita.

Permasalahan yang lain mungkin tentang keterlambatan dalam menjemput donasi, tapi itu sudah dimaklumi sekali oleh *muzakki*. Karena terlambatnya tidak sampai beda hari, cuma terlambat dari jam yang ditentukan. Tidak banyak keluhan yang masuk dari *muzakki*.

7. Bagaimana IZI Jawa Tengah menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada *muzakki*?

- IZI berkomitmen kepada syariah, biro kepatuhan syariah kita itu berkantor langsung di gedung IZI pusat, sebagai representatifnya di cabang itu adalah kepala cabang. Makanya kepala cabang di kantor kita itu sudah tersertifikasi sebagai amil oleh BNSP.
- Adanya laporan dampak zakat yang kita sampaikan ke donatur, berapa orang yang kita bantu dari dana zakat yang terkumpul, untuk pendidikan, kesehatan, ekonomi, sosial dan sebagainya.
- Memberikan laporan khusus kepada *muzakki*, berlaku untuk beberapa program tertentu seperti program sumur bor, janda jompo dhuafa, beasiswa SMK, beasiswa yatim tahfidz.
- Adanya laporan audit, IZI punya dua audit yaitu audit syariah dan audit keuangan.
- Ada doa untuk *muzakki* pasca berzakat, karena itu bagian dari kepentingan *muzakki*.
- Kita bisa memberikan bukti Form Setor Zakat (FSZ), karena tidak semua lembaga diakui kantor pajak untuk bisa mengeluarkan FSZ.

Transkrip Wawancara 2

Dengan Kepala Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat IZI Jawa Tengah⁵⁸

Nama: Eko Mulyono

1. Apa peran dan tanggung jawab anda dalam sistem pelayanan terhadap mustahik?

Secara bidang, bidang saya memang berinteraksi dengan mustahik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kita bisa berinteraksi melalui perantara relawan atau stakeholder di masing- masing daerah.

2. Bagaimana prosedur untuk menjadi mustahik di IZI Jawa Tengah?

Bisa menjadi mustahik itu dengan beberapa cara. Satu, mustahik bisa langsung datang ke kantor dan mengajukan diri. Kedua, bisa melalui usulan dari karyawan, relawan, kelurahan, atau lainnya. Ketiga, kita juga langsung mencari mustahiknya. setelah data itu masuk ke IZI Jawa Tengah, maka tahap selanjutnya yaitu *assessment* atau *survey*, untuk memvalidasi apakah informasi yang datang itu sudah sesuai dan layak untuk dibantu. Setelah di ACC, maka akan dijadwalkan untuk penyaluran. Ada yang tipe *charity* (sekali penyaluran) dan pemberdayaan (sesuai jadwal yang sudah ditetapkan). Secara waktu, kami membagikan mustahik sesuai prioritas, mulai dari yang darurat (secepat mungkin), segera (dua atau tiga hari), dan normal (lebih dari tiga hari, tapi tidak lebih dari sebulan).

3. Bagaimana IZI Jawa Tengah berkomunikasi dengan mustahik baik dalam penyumbangan zakat maupun penyediaan informasi mengenai program dan kegiatan IZI Jawa Tengah?

Untuk informassi bisa sampai ke mustahik itu, biasanya lewat relawan yang kita punya, atau melalui stakeholder terkait disana, misal kelurahan, RW/RT. Sebenarnya kalau orang-orang melihat sepanduk IZI yang tunaikan zakat secara praktis mereka akan mengerti.

⁵⁸ 14 Desember 2023

4. Bagaimana IZI Jawa Tengah merespon masalah atau keluhan yang mungkin timbul dari mustahik?

Misal ada keluhan pengajuan dari dua minggu yang lalu belum disalurkan dan belum dihubungi, padahal sebelumnya sudah diberi tahu dalam seminggu akan diinformasikan kembali. Terus kami akan merespon akan segera agendakan kesana.

5. Bagaimana IZI Jawa Tengah menumbuhkan rasa aman dan percaya kepada mustahik?

Kita tetap menyampaikan bahwa kita tidak menjanjikan akan membantu, karena adanya beberapa faktor. Bisa jadi kita mendapatkan informasi lain bahwa sebenarnya orang ini tidak layak untuk mendapatkan bantuan. Namun kami akan tetap mengusahakan walau tidak bisa menjanjikan, itu semua saya sampaikan ke tim saya, kalau kita yang menjanjikan bukan lembaga yang repot selama ada uangnya ya alhamdulillah, tapi kalau pas tidak ada uangnya, malah kita yang diteror.

Transkrip Wawancara 3

Dengan Mustahik Lapak Berkah IZI Jawa Tengah

Nama: Yani⁵⁹

Bisnis: Gerobak Sayur Gule di jalan Sugiyopranoto

1. Bagaimana pengalaman anda selama menjadi mustahik IZI Jawa Tengah?

Dua tahun yang lalu, berarti di tahun 2021, saya tahu IZI Jawa Tengah dari teman saya, kebetulan waktu itu kan gerobak saya sudah lumayan usang dan teman saya merekomendasikan saya ke IZI, tidak lama setelahnya ada tim dari IZI yang *survey* ke tempat jualan saya. Dan ternyata kondisi saya memenuhi kriteria untuk mendapat bantuan IZI, terus saya dapat modal gerobak dan uang modal. Saya juga

⁵⁹ 16 Desember 2023

masih sering berkomunikasi dengan beberapa petugas IZI untuk menanyakan perkembangan bisnis jualan saya dan juga kadang diselingi guyonan.

2. Apakah anda memiliki keluhan terhadap IZI Jawa Tengah?

Pernah saya minta bantuan disediakan payung untuk jualan saya, namun masih belum dikabulkan, baru ditanggapi ‘nanti-nanti’, tapi juga pernah saya minta untuk uang modal, selagi IZI ada ya bisa diproses dan saya bisa dapat modal dari IZI Jawa Tengah. Itu saja, selebihnya tidak ada, petugas IZI selalu *welcome* dengan apa-apa yang saya sampaikan.

3. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan IZI Jawa tengah?

Alhamdulillah, saya puas dengan pelayanan yang diberikan IZI. Sesuai dengan saya butuhkan.

Transkrip Wawancara 4

dengan Mustahik Lapak Berkah IZI Jawa Tengah

Nama: Suparmi⁶⁰

Bisnis: Sarapan Pagi di Krobokan, Madukoro

1. Bagaimana pengalaman anda selama menjadi mustahik di IZI Jawa Tengah?

Selama 15 tahun saya jualan gorengan sama suami, namun semenjak suami saya terkena *stroke*, saya yang cari nafkah untuk keluarga. Kemudian setahun yang lalu ada kenalan saya yang lagi mencari orang untuk didanai gerobak, dari IZI. Saya ikut mendaftar, dan *alhamdulillahnya* dari 10 orang yang mengajukan diri ada lima yang diterima termasuk saya setelah melalui tahap seleksi *survey* langsung. Ada satu petugas yang sering berkomunikasi dengan saya, beliau ramah sekali, sering juga menanyakan bagaimana perkembangan dari bisnis saya.

⁶⁰ 16 Desember 2023

2. Apakah anda memiliki keluhan terhadap IZI Jawa Tengah?

Pernah satu kali IZI Jawa Tengah memborong dagangan saya untuk jumat berkah, namun yang saya sayangkan malah yang datang mengambil jumat berkah adalah orang-orang yang kelihatan mampu, bukan orang yang menengah kebawah.

3. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan IZI Jawa Tengah?

Saya merasa puas dengan adanya bantuan dari IZI Jawa Tengah. IZI itu baik sekali, sangat membantu saya yang bekerja dengan kondisi suami saya yang sedang sakit tidak bisa jalan. Harapan saya kedepannya, minimal dalam dua bulan sekali adakan untuk sembako.

Transkrip Wawancara 5

dengan Kepala Kantor IZI Jawa Tengah⁶¹

Nama: Djoko Adhi Saputro

1. Bagaimana cara IZI Jawa Tengah memberikan perhatiannya kepada muzakki dan mustahik?

Yang pertama tugas kami amil melakukan pelayanan *muzakki* dengan berlandaskan surah At-Taubah ayat 103:

حُدِّ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلَّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.

⁶¹ 6 februari 2024

Jadi sebetulnya perintah untuk mengambil dana zakat ada pada ayat tersebut. **وَصَلِّ**

عَلَيْهِمْ agar amil yang sudah menerima zakatnya *muzakki* itu mendoakan, agar

سَكَنٌ لَهُمْ jadi memberikan sakinah dan ketentraman. Sebetulnya tanggung jawab

para amil sudah disebut dalam ayat tersebut. Kami IZI Jawa Tengah memastikan agar tanggung jawab mendoakan ini terlaksana. 1) setiap ada donasi masuk ada notifikasi yang isi salah satunya adalah doa, jadi menerima zakatnya dan mendoakan. 2) setiap pagi setelah *briefing* diadakan doa bersama kami doakan *muzakki* bahkan mustahik agar diberikan keberkahan dalam hidupnya, hartanya, dan dimudahkan segala urusannya.

Kami juga memeberikan layanan *chanel payment*, yang mana *muzakki* dapat berdonasi melalui transfer, jemput dana, e-wallet, QRIS, maupun gerai zakat.

Dan aturan mustahik dijelaskan di surah At-Taubah ayat 60 yang di dalamnya menentukan mengenai 8 asnaf. Kami menyediakan layanan mustahik sama halnya dengan *muzakki*, tidak mungkin kami senyum-senyum ke *muzakki* sedangkan ke mustahik tidak. Kami punya ruang mulia inisiatif, yaitu salah satu divisi layanan mustahik. Mustahik diberi layanan khusus agar mereka nyaman menceritakan sesuatu yang dibutuhkan, ruangan front office mustahik. *Muzakki* pun memiliki ruangan tersendiri, yaitu front office *muzakki*.

2. Bagaimana standar kompetensi petugas pelayanan di IZI Jawa Tengah?

Untuk petugas pelayanan, jelas kami memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur). Petugas layanan juga diberikan pelatihan kapabilitimengenai bagaimana pelayanan *muzakki* dan mustahik. Di *muzakki* ada namanya CRM (Customer Relation Management), yang mana akan membangun hubungan komunikasi yang baik dan intensif dengan *muzakki*.

Kompetensi petugas pelayanan untuk mustahik juga sama. Tidak hanya pelatihan untuk kapabiliti, namun kita juga melakukan studi banding ke lembaga-lembaga lain tentang bagaimana lembaga tersebut melayani mustahiknya.

3. Ciri khas yang diberikan IZI Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan kepada *muzakki* dan mustahik?

Pada muzakki ada bidang namanya Edukasi dan Kemitraan Zakat, kalo di mustahik ada bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat.

Kekhasan kami, baik *muzakki* maupun mustahik harus mendapatkan Islamic value, nilai-nilai ke-Islaman. Kita punya kesempatan untuk mengintervensi ke-Islaman mereka agar lebih baik. Kalo di *muzakki* misal ada meme tentang keutamaan bulan rajab, kajian-kajian, atau apapun itu. Dan untuk mustahik ada divisi pembinaan, ini yang menurut kami berbeda dari yang lain. Jadi setiap mustahik mau sekecil apapun yang kita berikan itu wajib mendapatkan Islamic Value.

4. Bagaimana IZI Jawa Tengah mengetahui *muzakki* atau mustahik merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan?

Biasanya kami akan melakukan survey atau kuesioner tentang kepuasan *muzakki*/mustahik. Di mustahik ada namanya indeks zakat, melihat baik secara layanan maupun progress dari apa yang kami berikan.

Transkrip Wawancara 6

dengan *Muzakki* IZI Jawa Tengah

Nama: Hanifah⁶²

1. Bagaimana anda mengenal IZI Jawa Tengah dan akhirnya memutuskan untuk menjadi *muzakki* di IZI Jawa Tengah?

⁶² 6 Februari 2024

Dulu saya ikut PKPU, salah satu yang saya kenal yaitu Retno. Terus PKPU dipecah menjadi PKPU dan IZI. Berawal dari PKPU, saya beralih ke IZI. Keluarga saya juga ikut menjadi donatur IZI.

2. Apakah anda pernah memiliki keluhan atau permasalahan dengan IZI? Dan bagaimana daya tanggap yang diberikan IZI Jawa Tengah?

Selama ini tidak ada, karena secara personal kenal dengan amilnya. Nomernya ada di kontak WA saya, program apapun dia kampanyekan lewat story WA nya dia. Pokoknya adatnya kita percaya aja ke IZI dan iinsyaAllah sampai sekarang amanah sih.

Daya yang diberikan selalu cepat karena saya juga udah kenal amilnya. Jadi langsung aja “ini nitip” dijawab “iya”. Kakak-kakak saya juga sudah kenal dia jadi gampang-gampang saja prosesnya. Saya juga kenal beberapa orang di IZI, orang-orangnya di IZI fast respon semua, tidak ada berapa hari langsung beres.

3. Apakah anda sudah merasa aman dan percaya kepada anda?

Iya, betul. Selama ini baik. Melihat program-programnya terlaksana juga dengan baik, terus kita juga udah percaya, jadi tidak pernah gamang.

4. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan IZI Jawa Tengah dan bagaimana perasaan anda selama menjadi donatur di IZI Jawa Tengah?

Puas, ya seneng. Karena kita meyakini bahwa harta harus dibawa mati. IZI itu bahagia karena IZI itu sudah mau membantu kita untuk membawakan harta kita kesana. Buat kami bahagia karena IZI itu salah satu teman akhirat kami.

Transkrip Wawancara 7

dengan *Muzakki* IZI Jawa Tengah

Nama: Susi⁶³

1. Bagaimana anda mengenal IZI Jawa Tengah dan akhirnya memutuskan untuk menjadi *muzakki* di IZI Jawa Tengah?

⁶³ 6 Februari 2024

Saya mengenal IZI dari teman pengajian dari Bu Ana, saya juga bertemu dengan mba Retno yang menyampaikan kalo saya mau berdonasi yang tepat sasaran dan juga di lingkungan sekitar itu bisa ke IZI.

2. Apakah anda merasa mudah untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur dan ketentuan dari IZI?

Iya, mudah karena sesudah menjadi donatur IZI selalu mendapatkan informasi. Selain rutin saya ikutin donasi beasiswa SMK, nantinya akan ada kiriman dari IZI by WA, tentang saya bisa ikuti donasi apa saja yang macamnya banyak. Misal ada program dari IZI saya mau pilih mana itu mudah. Jadi informasinya mudah dapatnya karena dikirim berita itu.

3. Apakah anda pernah memiliki keluhan atau permasalahan dengan IZI? Dan bagaimana daya tanggap yang diberikan IZI Jawa Tengah?

Alhamdulillah tidak ada. Karena setiap kita setoran pasti ada laporan, juga ada email masuk, sebelumnya juga ada WA dari IZI sendiri yang menyatakan donasinya sudah masuk sekian-sekian.

4. Apakah anda sudah merasa aman dan percaya kepada anda?

Iya, alhamdulillah saya merasa aman dan nyaman juga percaya bahwa donasi saya yang masih sedikit itu sudah tersalurkan dengan baik. Karena juga IZI selalu melaporkan setiap berapa bulan atau semesteran. Terutama yang beasiswa itu, biasanya ada kiriman kemana saja donasi itu diberikan, jadi ada daftar murid-muridnya yang dikirim IZI. Jadi kita bisa ngecek juga. Kemarin juga ada murid penerima donasi yang datang kesini. Jadi kita juga semakin percaya bahwa yang beasiswa itu benar-benar untuk anak itu.

5. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan IZI Jawa Tengah dan bagaimana perasaan anda selama menjadi donatur di IZI Jawa Tengah?

Alhamdulillah saya merasa puas, percaya, senang. Bahkan kalo misalkan ada kelebihan ingatnya nanti akan saya donasikan ke IZI. Seneng, artinya ada kepercayaan, dan mereka juga melaporkan laporan-laporan yang detail, ada bukti fotonya juga.

Lampiran 2. Dokumentasi PPT dari Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat

IZI Jawa Tengah

FOZ JATENG
FORUM ZAKAT

MERAWAT KEPERCAYAAN DONATUR HINGGA BERULANG TRANSAKSI

Bagaimana menaikan trust dan kepercayaan donatur?
Bagaimana Agar Donatur tetap loyal berdonasi ke lembaga kita?
Bagaimana agar donatur berdonasi berulang-ulang?

@kenulinuha

BAGAIMANA HARUS MEMULAI?

- Profiling Donatur (Database)**
Bagi Donatur Sesuai Kebiasaan donasi (Rutin, Insidental, Momentum atau Platinum, Gold, Silver atau Berhenti Donasi dll).
Buat Profiling minimal (Nama lengkap, alamat, no Hp, email, pekerjaan, tempat bekerja, jabatan, alamat sosial media, donasi kebiasaan), termasuk no Hp (Di update 1 tahun sekali), masih bisa dihubungi, tidak ada WA/diblokir
- Up Selling dan Cross Selling**
Tawarkan **up selling** jika donatur sudah lama berdonasi. Tawarkan **Cross selling** jika donatur sudah berzakat tambahkan dengan beribadah atau berdonasi program.
- Rutinkan Donatur Insidental/Momentum**
Tawarkan donasi minim namun berdampak pada donatur. Misalnya: Autodebet Sedekah Subuh Via Mobile Banking, QRIS, Kencleng dll, buat laporan 1 bulan sekali. Misalnya: Donasi bisa dari Rp 1000,-

PROBLEM FUNDRAISER HARI INI

1. Prospek/Ekspansi Donatur Baru
2. Bingung cara maintenance donatur
3. Donatur tidak menjawab telp/wa
4. Donatur menolak/berhenti berdonasi
5. Donatur blokir nomor
6. Donatur tidak mau dikunjungi

BAGAIMANA DENGAN DONATUR YANG BERHENTI/ MENOLAK DONASI

- Evaluasi Bentuk Campaign**
Meme, Video humanis, Copywriting yang berbentuk story telling biasanya lebih mengena ketimbang hanya melampirkan hadits/ayat saja
- Tanyakan Alasan**
Caranya: Beri Kuisisioner/ Customer Journey pengalaman berdonasi melalui lembaga dan saran untuk lembaga
- Sapa Kembali**
Dengan memberikan surat atau meme atau doa khusus dari mustahik beserta laporan history donasi dan laporan penyaluran selama donatur tersebut berdonasi, pastikan dampak zakat itu dirasakan oleh donatur, maupun mustahik

APAKAH CARA MAINTENANCE DONATUR KITA SAMA?

Bedakan cara merawat kepercayaan untuk donatur:

Platinum
Rutin
Insidental
Prospek

MEMBANGUN HUBUNGAN DENGAN DONATUR

1. Kunjungan/Silatirrahmi: Mengajak Mustahik (Sapa Muzzaki)
2. Mengirimkan Laporan Dampak Zakat (Penyaluran yang Komprehensif: Meliputi info grafis, histori donasi, laporan program, doa mustahik dll)
3. Sapa dan Comment Status Donatur di WA (Beri space waktu khusus untuk melakukan ini), misal 1 jam setiap hari
4. Follow donatur di linkedin dan sosial media (Masuk ke database), like dan comment
5. Beri ucapan khusus ketika donatur milad, menikah, umroh/haji, kenaikan jabatan, sakit, meninggal dll

SUDAHKAH CARA FUNDRAISER MERAWAT KEPERCAYAAN DONATUR BENAR?

- TIDAK HANYA TRANSAKSIONAL**
Jangan menghubungi donatur untuk menawarkan campaign lembaga saja, bangun hubungan/silatirrahmi
- BERIKAN BENEFIT**
Kemudahan transaksi, doa untuk donatur (saat berdonasi, milad atau moment donatur), ISZ untuk pengurang pajak, kemudahan akses laporan penyaluran
- ISLAMIC VALUE**
Kajian/Webinar Donatur, Konsultasi dengan DPS, Tausiyah Jumat, Muamalah Centre dll
- DAMPAK ZAKAT/INFAQ**
Dampak untuk donatur dan mustahik, berikan laporan yang afiatnya personal (Doa mustahik, info grafis, prestasi mustahik, info penyaluran)

KALO DONATUR SUDAH PERCAYA, MAKA?

- REFERRALS**
Referral Donatur Untuk Donatur Baru Yang Valid
- Berulang Transaksi**
- Share Campaign Tanpa Diminta**

Lampiran 3. Dokumentasi PPT dari Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat IZI Jawa Tengah



1. Lapak Berkah

Deskripsi

- Merupakan program bantuan ekonomi berupa lapak/gerobak usaha bagi keluarga dhuafa dan juga dilakukan pendampingan selama kurun waktu tertentu.

Titik Persebaran

- Semarang, Demak, Tegal, Sukoharjo
- Prioritas lingkungan utama donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- 25 Penerima Manfaat baru per tahun

Rp 7.500.000 / Orang

Daftar Isi

- Profil IZI
- Klaster Program
 - Bidang Ekonomi (IZI to Success)
 - Bidang Sosial (IZI to Help)
 - Bidang Pendidikan (IZI to Smart)
 - Bidang Kesehatan (IZI to Fit)
 - Bidang Dakwah (IZI to Iman)
 - Ramadhan & Qurban 1444 H

www.izi.or.id | InisiatifZakat | INIZIATV

2. Difabel Mandiri

Deskripsi

- Merupakan program ekonomi yang dikhususkan bagi para difabel agar keluar dari lingkaran miskin dengan bantuan modal usaha dan pendampingan program.

Titik Persebaran

- Semarang, Solo, Tegal
- Prioritas lingkungan utama donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- 5 Penerima Manfaat baru per tahun

Rp 7.500.000 / Orang

Menyusunkan hasil survey

Profil LAZNAS IZI

Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) merupakan lembaga nirlaba pengelola zakat, infak dan shadaqah yang berbadan hukum sebagai Yayasan Sosial didirikan pada tahun 2015. Berbekal surat Perpanjangan Izin Operasional sebagai Lembaga Amal Zakat Skala Nasional melalui Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 950 Tahun 2020. Dengan mengedukasi visi menjadi Lembaga Zakat Profesional terpercaya yang menginspirasi gerakan kebajikan dan pemberdayaan, IZI telah hadir dan membuka kantor perwakilan di 16 provinsi di Indonesia.

- Dinas-Nasional Organisasi Pengelola Zakat (DINAZ) dan Kantor Zakat Publik Indonesia 2019-2023.
- Badan Amal Zakat Jawa (Program 2019/20) Unggulan Festival Jawa Tengah 2022
- Melebihi nilai tertinggi (0,87) pada Indeks Zakat Nasional tahun 2019
- Kelembagaan dengan Pengabdian Sosial, sebagai salah satu bentuk tanggung jawab sosial masyarakat
- Memiliki Surat Izin (SIZ) 0002/2020 dari TVU NORD Indonesia dalam rangka pengabdian Zakat, Infak, dan Shadaqah dengan Cert. No. 16.00/A.2020K.
- Melebihi pencapaian sebagai LAZNAS (Lembaga Amal Zakat Nasional) dalam pengabdian BAZNAS AKARIS 2022.

www.izi.or.id | InisiatifZakat | INIZIATV

3. Pelatihan Bekam

Deskripsi

- Merupakan program bantuan ekonomi berupa peningkatan keterampilan bekam merupakan salahsatu pengobatan islam Peningkatan keterampilan, bakti sosial dan pendampingan hingga Ujian Standar Bekam Nasional.

Titik Persebaran

- Semarang
- Prioritas lingkungan utama donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- 35 Penerima Manfaat baru per tahun

Rp 7.000.000 / Orang

Klaster Program Bidang Ekonomi (IZI to Success)

- Lapak Berkah
- Difabel Mandiri
- Pelatihan Keterampilan Bekam
- Budidaya Jamur Tiram

www.izi.or.id | InisiatifZakat | INIZIATV

4. Budidaya Jamur Tiram

Deskripsi

- Merupakan program bantuan ekonomi berupa bantuan modal usaha baglog jamur tiram, kumbang (tempat budidaya) dan pendampingan budidaya maupun pemasarannya.

Titik Persebaran

- Semarang
- Prioritas lingkungan utama donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- 5 Penerima Manfaat baru per tahun

Rp 7.500.000 / Orang

Klaster Program
Bidang Sosial
(IZI to Help)

1. Proteksi Keluarga Mustahik
2. Santunan Janda Jompo Dhuafa
3. Sumur Bor
4. Respon Bencana
5. Layanan Ambulans Jenazah (La Tahzan)
6. Pahlawan Kehidupan

www.izi.id | Instagram: InisiatifZakat | Facebook: INIZIATV

4. Tim Respon Cepat Bencana

Deskripsi

- Merupakan program pemberian bantuan berupa kebutuhan pokok, mitigasi, rescue dan rehabilitasi baik bagi pernyintas bencana alam maupun bencana non alam seperti Wabah Virus Corona. Program mitigasi adalah program pencegahan dan reaksi cepat saat terjadi bencana.

Titik Persebaran

- Prioritas lingkungan yang terdampak bencana alam di seluruh Indonesia khususnya Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- Penerima manfaat disesuaikan dengan yang terdampak (sesuai hasil asesmen kebencanaan)

Rp 15.500.000 / Paket
*) Menyesuaikan hasil survey

1. Proteksi Keluarga Mustahik

Deskripsi

- Merupakan layanan bantuan langsung kebutuhan mustahik yang spesifik dan multi asnaf. Program Proteksi Mustahik meliputi program kebutuhan khusus, program asnaf ghaibin, maupun santunan usaha keluarga yang miskin dan kesulitan berkembang, sehingga mustahik bisa menjadi berdaya.

Titik Persebaran

- Prioritas lingkungan utama donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- 10 penerima manfaat baru per tahun

Rp 15.000.000 / Keluarga
*) Menyesuaikan hasil survey

5. La Tahzan

Deskripsi

- Layanan Mobil Jenazah merupakan Layanan terpadu dalam pengurusan jenazah baik ambulans khusus untuk pengantaran jenazah, perlengkapan jenazah, serta pengurusan jenazah untuk mustahik perorangan

Titik Persebaran

- Prioritas rekomendasi dari donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- 100 Penerima manfaat sepanjang tahun 2023

Rp 5.700.000 / truk KEM

2. Santunan Janda Jompo Dhuafa

Deskripsi

- Merupakan layanan bantuan langsung bagi para lansia berstatus janda yang memiliki keterbatasan fisik dan tidak mampu memenuhi kebutuhan sehari-harinya (janda jompo dhuafa) setiap bulan selama setahun.

Titik Persebaran

- Prioritas lingkungan utama donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- 100 penerima manfaat per tahun

Rp 3.000.000 / Penerima dalam setahun

Klaster Program
Bidang Pendidikan
(IZI to Smart)

1. Beasiswa SMK
2. Beasiswa Yatim Tahfidz
3. Beasiswa Mahasiswa

www.izi.id | Instagram: InisiatifZakat | Facebook: INIZIATV

3. Sumur Bor

Deskripsi

- Merupakan program bantuan pembangunan fasilitas umum / publik berupa sumur bor yang diimplementasikan untuk menanggulangi kesulitan air bersih di wilayah yang kesulitan akses air atau Pesantren Tahfidz.

Titik Persebaran

- Prioritas lingkungan utama donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah (daerah rawan kekeringan)

Target Penerima Manfaat

- 1 Pesantren atau 100 warga penerima manfaat baru per tahun

Rp 125.000.000 / Sumur Bor
*) Menyesuaikan hasil survey

1. Beasiswa Pelajar SMK

Deskripsi

- Program Beasiswa Pelajar SMK merupakan program pemberian bantuan untuk anak-anak dhuafa yang memiliki semangat tinggi dalam mengejar cita-cita namun memiliki keterbatasan finansial, khususnya bagi pelajar dari SMK.

Titik Persebaran

- Prioritas lingkungan utama donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- 250 Penerima manfaat sepanjang tahun 2023

Rp 3.000.000 / Paket Beasiswa per tahun

2. Beasiswa Yatim Tahfidz

Deskripsi

- Program ini merupakan bentuk kegiatan peduli yatim dengan santunan langsung kepada para yatim yang memiliki latar belakang keluarga kurang mampu dan berjuang untuk menghafalkan Al-Qur'an. Beasiswa diberikan dengan terbuka bersama di bulan Muharram.

Titik Persebaran

- Prioritas lingkungan utama donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- + 100 Penerima manfaat sepanjang tahun 2023

Rp 500.000 / Paket

2. Lapors

Deskripsi

- Merupakan layanan pendampingan bagi pasien atau mustahik yang tengah menjalani pengobatan dengan layanan ambulans pasien dan pemberian santunan bagi mustahik.

Titik Persebaran

- Prioritas rekomendasi dari donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- + 60 Penerima manfaat sepanjang tahun 2023

Rp 1.250.000 / Paket

*) Menyesuaikan jarak pengantaran

3. Beasiswa Mahasiswa

Deskripsi

- Merupakan program pemberian bantuan biaya Pendidikan dan pembinaan bagi para mahasiswa setiap bulan selama setahun. Prioritas penerima beasiswa bagi alumni Beasiswa SMK yang sedang melanjutkan pendidikan tinggi di wilayah Jawa Tengah.

Titik Persebaran

- Prioritas lingkungan utama donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- + 10 Penerima manfaat

Rp 10.780.000 / Paket Beasiswa

3. Kaki Palsu

Deskripsi

- Merupakan program pemberian alat bantu bagi difabel tuna daksa berupa kaki palsu yang dapat digunakan untuk menunjang aktivitas sehari-hari mustahik.

Titik Persebaran

- Prioritas rekomendasi dari donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- + 25 Penerima manfaat sepanjang tahun 2023

Rp 6.500.000 / Paket Dibawah tutul

Rp 7.400.000 / Paket Diatas lutut

Klaster Program Bidang Kesehatan (IZI to Fit)

- Rumah Singgah Pasien
- Layanan Pendampingan Orang Sakit
- Kaki Palsu
- Layanan Kesehatan Keliling

www.izi.or.id | InisiatifZakat | INIZIATV

4. Layanan Kesehatan Keliling

Deskripsi

- Merupakan program pemberian fasilitas cek kesehatan secara cuma-cuma kepada keluarga atau kelompok masyarakat miskin di wilayah padat penduduk atau jauh dari fasilitas kesehatan pemerintah.

Titik Persebaran

- Prioritas rekomendasi dari donor/muzakki di seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- + 1500 Penerima manfaat sepanjang tahun 2023

Rp 17.300.000 / Paket 150 pasien

Rp 17.500.000 / Paket 150 pasien

1. Rumah Singgah Pasien

Deskripsi

- Program penyediaan fasilitas tempat singgah bagi para pasien dari keluarga tidak mampu yang dirujuk ke rumah sakit nasional ataupun daerah. Selain tempat singgah, RSP IZI memberikan layanan konsumsi dan transportasi ambulans secara gratis. RSP IZI juga memberikan dukungan dengan pembinaan keislaman.

Titik Persebaran

- Prioritas pasien RSP dari seluruh wilayah Jawa Tengah

Target Penerima Manfaat

- + 512 Penerima manfaat sepanjang tahun 2023

Rp 15.000.000 / Bulan

Klaster Program Bidang Dakwah (IZI to Iman)

- Pesantren Lansia
- Kampung Bina Mualaf

www.izi.or.id | InisiatifZakat | INIZIATV

1. Pesantren Lansia

Deskripsi

- Program Pesantren Lansia merupakan program dakwah bagi lansia dengan pembelajaran Al-Qur'an, pembinaan keislaman, dan pembinaan roga sebagai bagian akhir mengantarkan lansia yang huanul khotimah.

Titik Persebaran

- Lokasi Pesantren : Sukorejo, Gunung Pati, Kota Semarang
- Rombongan Belajar (TPQ) : Menyesuaikan kebutuhan

Target Penerima Manfaat

- 175 Penerima manfaat sepanjang tahun 2023

Rp 60.000.000 / Lokasi pesantren
Rp 12.000.000 / Lokasi TPQ lansia

PROGRAM RAMADHAN 1444 H

IFTHOR & TAKIIL

Program ifthor dan takii merupakan program pemberian paket makanan untuk berbuka puasa yang terdiri dari makanan pokok dan makanan hewani. Tujuan program ini adalah menyediakan asupan, nutrisi, vitamin, serta hiburan dan hiburan.

Rp. 40.000,- /Pak/Pes

PAKET ANAK YATIM

Mengadakan program pemberian paket supplies untuk anak yatim dan dhuafa yang layak. Paket supplies yang diberikan berupa perlengkapan basic serta yang bisa sebagai upaya membangun ketahanan hidup anak yatim dan dhuafa di lingkungan mereka.

Rp. 500.000,- /Pak/Pes

SEDEKAH AL-QUR'AN

Mengadakan program penyalangan Al-Qur'an di titik-titik lokasi L2000 (Lokasi Strategis) dan Masjid Al-Qur'an Pesantren Lansia, dan lain-lain sebagai program dakwah yang bermanfaat bagi masyarakat.

Rp. 100.000,- /Pak/Pes

ZAKAT FITRAH & FIDYAH

Program zakat fitrah dan fidyah merupakan program pemberian zakat fitrah dan fidyah yang terdiri dari makanan pokok dan makanan hewani. Tujuan program ini adalah menyediakan asupan, nutrisi, vitamin, serta hiburan dan hiburan.

Rp. 35.000,- /Pak/Pes

PAKET RAMADHAN

Program Paket Ramadhan adalah program pemberian paket supplies untuk berbuka puasa yang terdiri dari makanan pokok dan makanan hewani. Tujuan program ini adalah menyediakan asupan, nutrisi, vitamin, serta hiburan dan hiburan.

Rp. 175.000,- /Pak/Pes

2. Bina Muallaf

Deskripsi

- Program Bina Muallaf merupakan program yang penyebaran syiar dengan dai/ustadz ke daerah-daerah yang mengalami pendangkalan akidah. Bertujuan untuk mengajarkan keimanan dan keislaman muallaf.

Titik Persebaran

- Prioritas rekomendasi dari donor/muzakki di wilayah Jawa Tengah yang rawan aqidah

Target Penerima Manfaat

- 100 Penerima manfaat sepanjang tahun 2023

Rp 30.000.000 / Titik

PROGRAM QURBAN 1444 H

ABON KITA QURBAN IZI

Program Qurban unggulan IZI. Qurban yang diolah menjadi abon agar lebih mudah dinikmati serta sampai pelosok dan penyintas bencana

QURBAN PELOK NEGERI

Program Qurban freshmat yang diberikan kepada masyarakat dhuafa di daerah 3T (terdepan, tertinggal dan terpelosok).

IFTHOR AROFAH

Program ifthor dan takii merupakan pemberian paket makanan untuk berbuka puasa bagi santri penghafal Al-Qur'an.

Klaster Program RAMADHAN & QURBAN 1444 H

Korespondensi

Inisiatif Zakat Indonesia (IZI)
Perwakilan Jawa Tengah

Jl. Basudewo No.753B, Kel. Bulustatan,
Kec. Semarang Setatan, Kota Semarang, Jawa Tengah

Nama :
No Whatsapp :
E-mail :

Lampiran 4. Dokumentasi Foto Wawancara



Wawancara dengan Retno Widowati selaku Kepala Bidang Edukasi dan Kemitraan Zakat



Wawancara dengan Eko Mulyono selaku Kepala Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat



Wawancara dengan Suparmi selaku Mustahik Lapak Berkah IZI Jawa Tengah



Wawancara dengan Yani selaku Mustahik Lapak Berkah IZI Jawa Tengah

Daftar Riwayat Hidup

Nama : Nur Laela
NIM : 1901036164
Fakultas/Jurusan : FDK/Manajemen Dakwah
Tempat Tanggal Lahir : Kendal, 16 Mei 2001
No.Hp : 0895364264312
Email : laelanur606@gmail.com
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Golongan Darah : O
Alamat : RT 14, RW 03, Prwosari, Patebon, Kendal

Riwayat Pendidikan :

1. SD N 2 Purwosari, Lulus tahun 2013
2. MTs N Kendal, Lulus tahun 2016
3. MAN 1 Surakarta, Lulus tahun 2019
4. UIN Walisongo Semarang