

## PELAYANAN ZAKAT HARTA PADA KANTOR BADAN AMIL ZAKAT (BAZ) KOTA PALU PROPINSI SULAWESI TENGAH

Husen

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Tadulako)

### Abstract

*This research aimed to analyze the Property Zakat Service at Amil Zakat Agency (BAZ) Palu Central Sulawesi Tengah Province. This research was conducted for 3 (three) months from March to June 2012, its location was on the office of Amil Zakat Agency (BAZ) Palu Central Sulawesi Province. Informants in this research were 13 persons consisted of 3 employees of BAZ Palu, 3 persons as obligatory zakat or muzakki in Palu Timur District, 3 persons as obligatory zakat or muzakki in Palu Barat district, 2 persons as zakat recipient or mustahik in Palu Timur district, 2 persons as zakat recipient or mustahik in Palu Barat district. Selecting sample used purposive sampling technique where the 13 persons selected as informants. Techniques of data collection in this research used observation, interview, and documentation. Data analysis used descriptive qualitative. This research used the theory of Zeithaml who mentioned some indicators in service consisted of reliability, responsiveness, empathy, and tangibles. The results of the research showed the property zakat service at Amil Zakat Agency (BAZ) Palu central Sulawesi province has not been running effectively. It can be seen from the service included socialization, human resources, more facilities showed ineffectiveness of the indicators were chosen as questions of interview guideline.*

**Keywords:** service, property zakat, Amil Zakat Agency (BAZ).

Pengelolaan zakat di Indonesia diatur berdasarkan Undang-undang zakat Nomor 38 tahun 1999 yang memuat mekanisme pengelolaan zakat mulai dari pusat, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan hingga ke pedesaan. Walaupun pengelolaan zakat telah diatur sedemikian rupa dalam Undang-undang zakat tetapi pengelolannya masih belum efektif, sehingga distribusi dan pemanfaatan dana zakat belum berdaya guna.

Adapun yang menjadi fenomena awal dari hasil observasi penulis tentang pelayanan BAZ Kota Palu adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya masyarakat membayar zakat melalui Kantor BAZ Kota Palu.
2. Kurangnya transparansi zakat dalam hal penyaluran dana zakat yang dilakukan oleh pegawai BAZ Kota Palu.
3. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai BAZ Kota Palu guna untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap dana zakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini

adalah sebagai berikut: “Bagaimana pelayanan zakat hartapada Kantor Badan Amil Zakat (BAZ) Kota Palu?”

Menurut Prayitno (2008) dalam tesisnya yang berjudul “Optimalisasi Pengelolaan Zakat Pada Badan Amil Zakat Daerah”. Menyimpulkan bahwa “Dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat maka penunaian kewajiban zakat lebih terorganisir dan sesuai dengan tujuan diwajibkannya zakat sehingga lebih berhasil gunadan berdaya guna. Sedangkan Ancas (2006) dalam tesisnya yang berjudul “Pelaksanaan Pengelolaan Zakat Menurut Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat”, menyimpulkan bahwa “Di dalam melakukan pengelolaan zakat, BAZ Kota Semarang menemui berbagai macam kendala yang dihadapi. Kendala-kendala tersebut antara lain: kurangnya sosialisasi mengenai Undang-Undang Pengelolaan zakat, kurangnya pemahaman zakat pada masyarakat, adanya perbenturan kepentingan, sikap kurangnya

kepercayaan masyarakat terhadap BAZ Kota Semarang. Dengan adanya kendala-kendala di dalam pengelolaan zakat di BAZ Kota Semarang, BAZ Kota Semarang meresponnya dengan upaya-upanya untuk menanggulangi kendala-kendala tersebut. Upaya-upaya itu antara lain: mensosialisasikan Undang-Undang Pengelolaan Zakat, mengadakan penyuluhan kepada masyarakat, koordinasi dengan masjid-masjid, mengajukan usulan kepada Bupati/Walikota untuk memasukkan masalah zakat ke APBD, kesadaran para tokoh masyarakat/tokoh agama/pejabat pemerintah maupun swasta untuk membayar zakat di BAZ Kota Semarang, kesadaran masyarakat di dalam membayar zakat.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha yang memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya (Moenir, 2006: 26).

Menurut Zethaml dan Haywood Farmer (1990) dalam Harbani Pasolong (2007: 133), ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu:

1. *Intangibility*. Berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* hasil pengalaman dan bukan objek.
2. *Heterogeneity*. Berarti pemakaian jasa atau pelanggan pelayanan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen.
3. *Inseparability*. Berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak dipisahkan.

Kriteria kualitatif meliputi kesederhanaan, kejelasan dan kepastiaan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis dan keadilan. Jumlah Warga/masyarakat yang meminta pelayanan .

Zeithaml, Valerie A (1990: 76) dalam Helmira (2010) mengatakan bahwa ada 4

(empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Hasan Ali (2005: 81) mengemukakan bahwa zakat mengandung arti suci, tumbuh dan berkah. Zakat harta adalah zakat yang dikenakan atas harta yang dimiliki oleh individu atau lembaga dengan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan secara hukum.

Menurut Hasan Ali (2005: 25), Jenis zakat harta yang wajib dikeluarkan dan besar kadarnya adalah sebagai berikut:

1. Zakat Emas dan Perak  
Nishab untuk emas adalah 20 dinar, senilai dengan 85 gram emas murni. Sedangkan untuk perak adalah 200 dirham, yaitu senilai 672 gram perak.
2. Zakat Harta Dagangan  
Nishabnya yaitu sebesar 20 dinar (85 gram emas murni) dan sudah berjalan satu tahun.
3. Zakat Hasil Pertanian  
Nishab harta pertanian adalah 750 kg. Untuk hasil bumi yang berupa makanan pokok, seperti beras, jagung, gandum, dan lain-lain sebesar 750 kg dari hasil pertanian tersebut.
4. Zakat Binatang Ternak  
Pada binatang ternak, nishab dan besarnya kadar zakat yang wajib dikeluarkan adalah berbeda-beda untuk setiap jenis binatang. Binatang yang lazim dikenakan zakat di Indonesia sebagai berikut:
  - 1) Sapi yaitu 30 ekor.
  - 2) Kambing. nishabnya adalah 40 ekor.
  - 3) Unggas. Nishab untuk binatang unggas ini disetarakan dengan nishab emas yaitu sebesar 20 dinar atausama dengan 85 gram emas murni.

5. Zakat Rikaz, adalah semua harta yang ditemukan oleh seseorang dari dalam tanah atau pada tempat-tempat tertentu yang merupakan peninggalan dari orang-orang terdahulu.
6. Zakat Ma'adin dan Kekayaan Laut. Untuk kedua jenis harta ini, nishabnya adalah sebesar 20dinar emas murni atau 85 gram emas murni dan kadarnya adalah sebesar 2,5 % tanpa perlu mencapai haul.
7. Zakat Hasil Profesi, sebesar 20 dinar atau 85 gram emas murni dan kadar yang harus dikeluarkan sebesar 2,5%, yang dikeluarkan setiap tahun.
8. Zakat Saham dan Obligasi. Kadarnya adalah 2,5% dari nilai kumulatif riil bukan nilai Nomormal yang tertulis pada saham atau obligasi tersebut, dan zakat dibayarkan setiap tahun.
9. Zakat Undian atau Kuis Berhadiah. Kadar zakat yang harus dikeluarkan adalah sebesar 20% dari harta yang diperoleh, tanpa syarat haul.

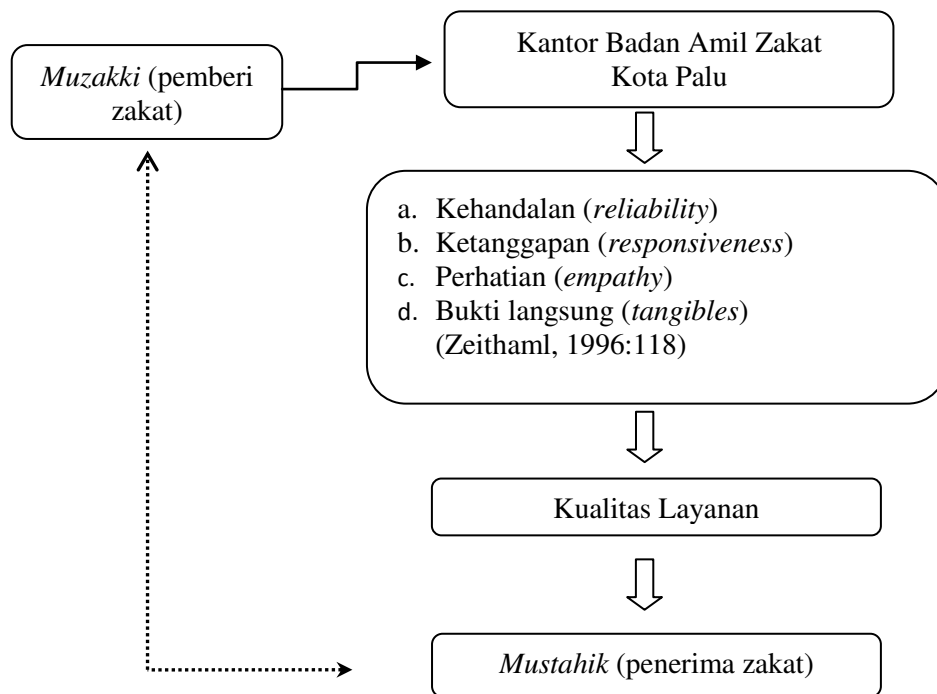
Adapun susunan organisasi BAZ sebagaimana disebutkan dalam Pasal 3 Keputusan Menteri Agama RI Nomor 373 Tahun 2003 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat adalah sebagai berikut:

- 1) Badan Amil Zakat terdiri atas Dewan Pertimbangan, Komisi Pengawas dan Badan Pelaksana.
- 2) Dewan Pertimbangan meliputi unsur ketua, sekretaris dan anggota.
- 3) Komisi Pengawas meliputi unsur ketua, sekretaris dan anggota.

- 4) Badan Pelaksana meliputi unsur ketua, sekretaris, bagian keuangan, bagian pengumpulan, bagian penginstrubisian dan pendayagunaan.
- 5) Anggota pengurus badan amil zakat terdiri atas unsur masyarakat dan unsur pemerintah. Unsur masyarakat terdiri atas unsur ulama, kaum cendekia, tokoh masyarakat, tenaga profesional dan lembaga pendidikan yang terkait.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan zakat yang diperoleh dari pemberi zakat (*muzakki*), khususnya di Kota Palu setiap tahunnya dilaksanakan oleh pihak Kantor Badan Amil Zakat Kota Palu. Tentunya dalam pelaksanaan pelayanan tersebut sangat tergantung dari kualitas pelayanan yaitu sumber daya manusia. Untuk mengukur dan mengetahui kualitas dari suatu pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kantor BAZ Kota Palu, sesuai dengan pendapatnya Brysland dan Cury, (*dalam Agus Prianto, 2003: 133-137*), yang meliputi: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), perhatian (*empathy*), bukti langsung (*tangibles*), maka BAZ Kota Palu perlu meningkatkan kualitas layanannya untuk disalurkan kepada yang berhak menerima zakat (*mustahik*).

Zakat yang diperoleh oleh penerima zakat (*mustahik*) yang disalurkan melalui Kantor BAZ Kota Palu dapat disalurkan kembali apabila dari zakat yang diterima telah mampu mensejahterahkan, dalam hal ini meningkatkan ekonomi penerima zakat (*mustahik*). Lebih jelasnya tentang pernyataan di atas, maka dapat dilihat pada bagan berikut ini:



**Gambar Alur Pemikiran**

## METODE

Penelitian tentang Pelayanan zakat pada Kantor BAZ Kota Palu menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2010: 213) metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alami (*natural*), dan peneliti menjadi instrumen kunci serta hasil penelitiannya lebih menekankan pada makna dari yang diteliti, dari pada menggeneralisasikan objek penelitian. Dengan demikian penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2002: 2).

Lokasi penelitian yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kantor BAZ Kota Palu,
2. Wilayah Palu Barat dan wilayah Palu Timur.

Penelitian ini direncanakan selama 3 (tiga) bulan sebagaimana yang tergambar dalam jadwal penelitian yaitu mulai bulan Maret s/d Mei 2012.

Mengingat besarnya jumlah wilayah serta terbatasnya waktu dan tenaga serta biaya yang dimiliki, maka dalam penelitian ini digunakan *Teknik Purposive Sampling* dengan menentukan jumlah informan yang ada di Kantor BAZ, wajib zakat di wilayah Palu Barat dan Palu Timur sebanyak 10 orang serta pegawai BAZ Kota Palu berjumlah 3 orang.

Untuk mendapatkan data yang objektif, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan. Data ini diperoleh langsung dari sumbernya melalui wawancara dengan informan.
2. Data Sekunder adalah data-data yang siap pakai yang dapat membantu menganalisa serta memahami data primer.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan. Adapun yang diamati dalam penelitian ini adalah pelayanan zakat harta pada Kantor BAZ Kota Palu.

Salah satu teknik penelitian akan mendapatkan data secara akurat dari sumber yang dianggap *representatif*, hal ini disebabkan

bahwa dengan teknik wawancara, akan terjadi komunikasi yang baik antara peneliti dengan sumber sebagai responden (*dalam Black and champion 2001: 305*).

Wawancara merupakan seni kemampuan sosial, peran yang kita mainkan memberi kenikmatan dan kepuasan. Teknik wawancara yang digunakan peneliti dengan melalui 2 tahap yaitu:

1. Wawancara Pendahuluan, yaitu wawancara ini bertujuan untuk lebih mengakrabkan hubungan antara peneliti dan pihak yang akan diwawancarai.
2. Wawancara mendalam, yaitu wawancara ini bertujuan untuk menggali semua informasi yang ada mengenai zakat melalui pihak yang akan diwawancarai.

Dokumentasi yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh data tentang kegiatan pelayanan zakat dengan berbagai program yang akan dan telah dilaksanakan.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri ataupun yang disebut sebagai *human instrument* (Bogdan dan Biklen *dalam Sugiyono, 2010: 222*. Untuk mendukung kelancaran penelitian ini, digunakan alat bantu berupa panduan wawancara, buku catatan, alat rekam, dan kamera.

Dalam penelitian ini, langkah-langkah yang dilakukan untuk menganalisa data adalah sebagai berikut:

1. Editing Data adalah melakukan sebuah pengecekan atau pemeriksaan kembali terhadap kemungkinan kesalahan pengisian daftar pertanyaan dan ketidakserasian informasi.
2. Kategori/Pengelompokkan Data adalah hasil wawancara dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu.
3. Interpretasi Data interpretasi data ini dilakukan dengan cara menemui pihak yang bersangkutan (*cross check*).
4. Merumuskan Hasil Penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Kota Palu secara administratif berkedudukan sebagai ibu Kota propinsi Sulawesi Tengah, berada pada kawasan wilayah Teluk Palu, dan daerah garis khatulistiwa dengan luas wilayah 395.06 km<sup>2</sup>, yang dibagi ke dalam 4 kecamatan dan 43 kelurahan. Kota Palu terletak pada ketinggian 0-700 meter dari permukaan laut dengan topografi datar hingga pegunungan, sedangkan dataran umumnya tersebar di sekitar pantai dan letaknya bervariasi.

Hasil registrasi menunjukkan bahwa jumlah penduduk mencapai 294.433 jiwa. Dari jumlah tersebut, terdapat 85 jiwa penduduk warga negara asing. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk, tingkat kepadatan penduduk juga mengalami peningkatan. Bila dilihat penyebaran penduduk Kota Palu pada tingkat kecamatan, kecamatan Palu Selatan merupakan wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi, yaitu 1.751 jiwa/km<sup>2</sup>, sedangkan kecamatan Palu Timur merupakan wilayah yang penduduknya paling jarang, yaitu berjumlah 353 jiwa/km<sup>2</sup>.

Badan Amil Zakat Kota Palu terletak di Provinsi Sulawesi Tengah yang lokasinya berada di Jalan Gajah Mada. Pembentukan awal Kantor Badan Amil Zakat Daerah Kota Palu pada tanggal 2 Januari 2002 berdasarkan SK Wali Kota Palu Nomor: 47 Tahun 2002. Susunan kepengurusan BAZ Kota Palu periode 2009-2013 berdasarkan SK Wali Kota Palu Nomor: 451.7/142/Kesra/2008 tanggal 4 Maret 2008, merupakan lembaga pengelolaan zakat yang dibentuk oleh pemerintah daerah Kota Palu berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama (KMA) RI Nomor: 373 Tahun 2003 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang pelaksanaan zakat.

Kurang optimalnya pelaksanaan undang-undang ini disebabkan oleh dua hal, yaitu sosialisasi dan perangkat pelaksanaan undang-undang itu sendiri. Pemerintah harus memiliki andil besar dalam kedua hal tersebut. Langkah sosialisasi Pemerintah belum efektif sehingga masyarakat pun belum memiliki pemahaman yang baik tentang zakat, sehingga menyebabkan masyarakat tidak memiliki kesadaran yang tinggi tentang kewajiban zakat yang harus ditunaikan.

Kantor Badan Amil Zakat (BAZ) Kota Palu melaksanakan kebijakan dalam program pengumpulan, penyaluran dan pendayagunaan zakat dengan tugas sebagai berikut :

1. Membuat rencana kerja yang meliputi rencana pengumpulan, penyaluran dan pendayagunaan zakat, yaitu:
  - a. Sosialisasi zakat, infak dan *muzzaki* sadakah kepada pengusaha yang beragama Islam;
  - b. Mendata (pembayar zakat) dan *mustahik* (penerima zakat);
  - c. Menyusun rencana pendistribusian dana BAZ setiap awal tahun;
  - d. Membuat realisasi penyaluran dana zakat infak dan sadakah setiap akhir tahun;
  - e. Melakukan pembinaan;
  - f. Pemberdayaan pengurus BAZ yang ada di kecamatan;
  - g. Melaksanakan rapat-rapat kordinasi, konsultasi, baik dengan pengurus BAZ provinsi maupun BAZ kabupaten;
  - h. Melakukan penataran/pelatihan teknis pengelolaan zakat, infak dan sadakah;
  - i. Melakukan evaluasi/monitoring kepada *mustahik* (penerima zakat);
  - j. Menyampaikan laporan semesteran dan tahunan kepada wali Kota Palu selaku Dewan Pertimbangan BAZ Kota Palu;
2. Melaksanakan pengelolaan zakat sesuai dengan rencana kerja yang telah disahkan dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan;
3. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada Pemerintah dan DPR sesuai dengan tingkatannya;
4. Bertindak dan bertanggungjawab untuk dan atas nama BAZ kedalam maupun keluar.

Selain program di atas, Kantor BAZ Kota Palu juga menyusun program jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek. Program jangka panjang seperti rehabilitasi Kantor/sekertariat BAZ Kota Palu; program jangka menengah seperti :

1. Melakukan pengumpulan infak calon jamaah haji;
2. Menetapkan percontohan BAZ;
3. Melakukan gerakan sadar zakat bagi karyawan/karyawati yang beragama Islam di lingkungan Pemerintah Kota Palu. Program jangka pendek yang meliputi :
  - a. Renovasi Kantor BAZ Kota Palu;
  - b. Pengadaan sarana dan prasarana BAZ Kota Palu;
  - c. Membentuk Tim Pengelola Teknis Administrasi BAZ Kota Palu;
  - d. Memberikan himbuan kepada instansi pemerintah, swasta, BUMN, BUMD di lingkungan Pemerintah Kota Palu untuk mengeluarkan zakat, infak, dan sadakah;
  - e. Melakukan pendataan *muzakki*, *munfik*, dan *mustahik*;
  - f. Mendistribusikan hasil pengumpulan zakat, infak, dan sadakah kepada 8 *asnaf*;
  - g. Pendayagunaan serta mengembangkan, zakat, infak dan sadakah melalui bantuan produktif terhadap pedagang ekonomi lemah, serta pedagang lainnya yang dianggap layak untuk mendapat bantuan; dan
  - h. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan bantuan usaha produktif dan komsumtif.

Secara kelembagaan, Kantor BAZ Kota Palu dapat berfungsi apabila didukung oleh faktor-faktor dari luar organisasi, yaitu Komisi Pengawas Organisasi dan Dewan Pertim-

bangun. Kedua badan inilah yang mengarahkan Badan Pelaksana dalam mencapai tujuan organisasi. Aktivitas Komisi Pengawas dan Dewan Pertimbangan dalam mengontrol Kantor BAZ Kota Palu masih kurang. Aktivitas Komisi Pengawas dan Dewan Pertimbangan dalam mengontrol Kantor BAZ di Kota Palu belum berfungsi secara optimal.

Dewan Pertimbangan telah banyak memberikan saran dalam menentukan program dan kebijakan kepada Badan Pelaksana. Dalam tahap awal ini, sistem lebih difokuskan pada orientasi pembenahan kualitas individu dan mekanisme kepengurusan.

Struktur organisasi merupakan rangkaian dari fungsi-fungsi yang menunjukkan susunan jabatan, yakni dari pucuk pimpinan sampai bawahan. Dalam pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut, maka bawahan bertanggungjawab kepada pimpinan. Struktur organisasi mempunyai arti penting, karena dalam struktur organisasi dapat diperoleh gambaran tentang isi dan luasnya organisasi, saluran-saluran kekuasaan dan tanggungjawab, perinci serta jabatan-jabatan yang terdapat pada organisasi tersebut. Berdasarkan keputusan Menteri Agama RI Nomor: 373 Tahun 2003 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor: 38 Tahun 1999 dan Surat Keputusan Wali Kota Palu Nomor: 451.7/142/Kesra/2008 tanggal 4 Maret 2008 tentang susunan kepengurusan Kantor BAZ Kota Palu, dan bertanggungjawab kepada Kantor Kementerian Agama Kota Palu yang koordinasikan oleh Kepala KASI. BIMAIS & Penyelenggara Haji Kota Palu pada Kantor Kementerian Agama Kota Palu. Dengan kata lain BAZ Kota Palu sesungguhnya merupakan unit pelaksana teknis urusan agama khususnya zakat di wilayah Kota Palu. Badan pelaksanaan Kantor BAZ Kota Palu melaksanakan kebijakan BAZ dalam program pengumpulan, penyaluran dan pendayagunaan dengan tugas sebagai berikut:

1. Membuat rencana kerja yang meliputi rencana pengumpulan, penyaluran dan pendayagunaan zakat.
2. Sosialisasi zakat, infaq dan shadaqah kepada pengusaha yang beragama Islam (sesuai keputusan bersama menteri agama, menteri keuangan, dan ketua kadin). Dengan terlebih dahulu melakukan koordinasi/konsultasi dengan pengurus kadin Kota Palu.
3. Mendata *muzakki* (pembayar zakat) dan *mustahik* (penerima zakat)
4. Menyusun rencana pendistribusian dana BAZ setiap awal tahun.
5. Membuat realisasi penyaluran dana ZIS setiap akhir tahun.
6. Melaksanakan rapat-rapat koordinasi/konsultasi dengan pengurus BAZ propinsi maupun BAZ Kabupaten.
7. Mengikuti rapat-rapat koordinasi/konsultasi dengan pengurus BAZNAS dan BAZDA di seluruh Indonesia.
8. Melakukan penataran/pelatihan teknis pengelolaan ZIS.
9. Melakukan evaluasi/monitoring kepada penerima zakat.
10. Menyampaikan laporan bulanan/triwulan dan tahunan kepada:
  - a. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sulawesi Tengah
  - b. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palu
  - c. Wali Kota Palu selaku dewan pertimbangan BAZ Kota Palu.
  - d. Wali Kota Palu selaku komisi pengawas BAZ Kota Palu.
  - e. Ketua DPRD Kota Palu.
  - f. Instansi pemerintah/swasta Se-Kota Palu.
11. Melaksanakan operasional pengelolaan zakat sesuai dengan rencana kerja yang telah disahkan dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
12. Menyusun laporan tahunan.
13. Menyampaikan Laporan pertanggung jawaban kepada pemerintah dan dewan perwakilan rakyat sesuai tingkatannya.

14. Bertindak dan bertanggung jawab untuk dan atas nama Badan Amil Zakat ke dalam atau ke luar.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya di atas, Kantor BAZ Kota Palu secara struktural telah melaksanakan kordinasi dengan Kantor Kementerian Agama Kota Palu dan secara lintas sektoral bekerja sama dengan pihak-pihak terkait, seperti Kantor BAZ Provinsi Sulawesi Tengah, Badan dan Kantor Kecamatan yang ada.

Keberadaan pegawai Kantor BAZ Kota Palu secara umum ditinjau dari dua aspek yaitu kuantitas yaitu jumlah pegawai yang bekerja guna mencapai suatu tujuan, dan aspek kualitas ditinjau dari tingkat pendidikan yang sangat dibutuhkan dalam meningkatkan efesiensi, efektifitas, dan produktifitas kerja.

Pegawai Kantor BAZ Kota Palu berfungsi sebagai wadah pelayanan zakat karena ditunjang dengan adanya Ketua BAZ Kota Palu selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palu, Sekertaris BAZ Kota Palu selaku KASI. BIMAIS & Penyelenggara Haji Kota Palu pada Kantor Kementerian Agama Kota Palu dan staf pengelola administrasi sebanyak 5 (lima) orang yang terdiri dari 3 (tiga) orang tamatan sarjana agama, 1 (satu) orang tamatan sarjana komputer, dan 1 (satu) orang tamatan SLTA.

Fasilitas kerja merupakan segenap kebutuhan yang diperlukan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan dalam suatu bentuk kerjasama dalam suatu organisasi BAZ Kota Palu. Keadaan fasilitas yang baik dan memuaskan tentu akan meningkatkan motivasi pegawai dalam suatu organisasi harus memenuhi persyaratan kebutuhan kondisi kerja. Setiap organisasi, instansi, pemerintah maupun lembaga swasta dalam melaksanakan aktivitasnya harus didukung oleh sarana dan prasarana. Oleh sebab itu sarana dan prasarana adalah faktor yang mendasar sebagai salah satu elemen dalam proses kerjasama untuk mencapai tujuan.

Badan Amil Zakat Kota Palu pada tahun 2009 pernah malakukan permohonan

bantuan kepada Pemerintah Daerah Kota Palu dalam hal kelengkapan fasilitas kerja dan melakukan perbaikan bangunan atau memiliki bangunan milik Kantor BAZ Kota Palu sehingga kenyamanan pegawai BAZ Kota Palu dalam melakukan pekerjaan terasa nyaman, namun hingga sekarang apa yang diinginkan oleh Kantor BAZ Kota Palu khususnya pegawai belum terealisasikan sehingga kenyamanan dalam berkerja tidak seperti apa yang diinginkan oleh masyarakat dan pegawai BAZ Kota Palu.

Sebagaimana telah dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah 3 (tiga) orang pegawai Kantor BAZ Kota Palu, 3 (tiga) orang wajib zakat di wilayah Palu Barat, 3 (tiga) orang wajib zakat di wilayah Palu Timur, dan masing-masing 2 (dua) orang penerima zakat di wilayah Palu Barat dan Palu Timur. Dengan demikian jumlah informan 13 orang.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah Kota/daerah.

Peningkatan pelayanan kepada masyarakat seperti yang terdapat pada agenda *reinventing government* adalah pengembangan organisasi yang bermuara pada terwujudnya *a smaller, better, faster, and cheaper government* (pemerintah yang lebih kecil, lebih baik, lebih cepat, dan pemerintah yang lebih murah). Agenda *reinventing government* bertumpu pada prinsip *costumer driven government* (pemerintah berorientasi pada pelang-

gan). Instrumen dari prinsip ini adalah mengembalikan mental model pada birokrat dari keadaan yang lebih suka dilayani menuju pada lebih suka melayani. Paradigma lama menempatkan pemimpin birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga negara (*costumer*) berada pada posisi terbawah. Sebaliknya paradigma baru menempatkan warga negara (*costumer*) berada pada posisi puncak dengan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah.

Kantor BAZ Kota Palu melakukan upaya untuk menghimpun dana zakat dengan berbagai cara, yang pertama membuat kerjasama dengan berbagai Dinas Instansi yang ada di Kota Palu dengan cara membentuk Unit Penerimaan Zakat (UPZ) diberbagai sekolah dan instansi yang ada di Kota Palu. Sebagai tindak lanjut dari pembentukan BAZ di Kota Palu, dan sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat dan Urusan Haji Nomor D/291 Tahun 2000 tentang Pedoman Tekhnis Pengelolaan Zakat, Pasal 9 ayat (4) bahwa “Badan Amil Zakat Daerah Kabupaten/Kota dapat membentuk Unit Pengumpul Zakat (UPZ) pada instansi/lembaga pemerintah daerah, BUMN, BUMD, dan perusahaan swasta yang berkedudukan di Ibukota Kabupaten/Kota”. UPZ tersebut dibentuk berdasarkan Surat Keputusan dari Kepala masing-masing instansi tersebut. UPZ tersebut bertugas mengumpulkan zakat dari pegawai masing-masing instansi tersebut kemudian menyetorkannya kepada BAZ Kota Palu. Zakat yang dikumpulkan tersebut berupa zakat maal, infaq, shadaqah dan profesi yang mekanisme pengumpulannya adalah dengan memotong 2,5 % dari gaji yang diterima per bulan.

Pengumpulan dana zakat pada Kantor BAZ Kota Palu telah dilakukan dengan dua cara:

1. Melalui UPZ Instansi/Sekolah.
2. Pembayaran Langsung dari Umat Islam.

Dari dua bentuk pemasukan pengumpulan zakat tersebut selanjutnya didata oleh

pengelola keuangan/bendahara Kantor BAZ Kota Palu untuk dimasukkan dalam pembukuan sebagai bukti pemasukan dana zakat. Dana zakat yang akan disalurkan adalah sesuai dengan keputusan rapat pengurus dan disetujui oleh Dewan Pertimbangan Pengurus Kantor BAZ Kota Palu.

## Pembahasan

Pelayanan pengumpulan zakat yang ditinjau dari beberapa aspek, yaitu:

### 1. *Reliability* (Kehandalan)

Dalam pelayanan zakat, pegawai Kantor BAZ Kota Palu kurang memahami aspek pelayanan pengumpulan zakat, hal ini dapat dilihat pada hasil pelayanannya dan jumlah dana zakat yang terkumpul dari para *muzakki*. Dalam hal pengumpulan zakat, pegawai Kantor BAZ Kota Palu hanya sekedar melayani pembayar zakat tanpa harus memperhatikan jumlah (kadar) dari zakat yang dikeluarkan oleh para pemberi zakat (*muzakki*) dan tidak pula memahami arti dari pengertian *muzakki* dan *mustahik*. Kedisiplinan pegawai juga mempengaruhi aspek kehandalan ini.

### 2. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001), daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

### 3. *Empathy* (Perhatian)

Rambat Lupiyoadi (2001), *empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu instansi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### 4. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Definisi bukti langsung dalam Rampat Lipioyadi (2001) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilankemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya yang professional.

Badan Amil Zakat Kota Palu yang penyaluran zakatnya terdiri dari beberapa tahapan yakni untuk kelompok usaha produktif terdiri dari 3 (tiga) tahap, BAZ Kota Palu memberikan bantuan kepada kaum *dhuafa* dan *muallaf* diserahkan langsung kepada mereka yang bersangkutan, tersebar di 4 (empat) kelurahan se Kota Palu dan bantuan keagamaan lainnya.

Kantor BAZ Kota Palu memberikan bantuan kepada yang berhak menerima zakat berupa bantuan yang terdiri dari :

1. Bantuan Konsumtif yaitu bantuan yang berupa kegiatan-kegiatan keagamaan dan insentif bagi pengelola BAZ, bantuan konsumtif juga diberikan kepada mereka yang berhak menerima zakat guna kebutuhan hidup.
2. Bantuan Produktif yaitu bantuan yang diberikan oleh BAZ Kota Palu berupa bantuan modal usaha guna pengembangan usaha bagi yang berhak menerima.

Zakat produktif dimaksudkan semua pendayagunaan zakat yang diwujudkan dalam bentuk modal yang dapat dipergunakan, baik untuk membangun suatu proyek sosial maupun untuk membantu atau menambah modal seseorang pedagang atau pengusaha kecil. Pemberian zakat produktif ini perlu dikembangkan karena pendayagunaan zakat yang demikian mendekati hakikat zakat, baik yang terkandung dalam fungsinya, sebagai ibadah dalam kedudukannya sebagai dana masyarakat.

Pelayanan penyaluran zakat yang ditinjau dari beberapa aspek menurut hasil penelitian yaitu:

##### 1. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian, dalam penyaluran zakat, BAZ Kota palu bekerja secara tepat waktu, bersikap simpatik tetapi tidak memberikan pelayanan yang sama terhadap masyarakat yang dilayani. Pada saat pengajuan permohonan bantuan pertama, mustahik mendapatkan bantuan sesuai permintaan. Dari hasil bantuan, mustahik menggunakan bantuan tersebut sebagai modal usaha.

##### 2. *Responsiviness* (Ketanggapan)

*Resposivinness* merupakan kesediaan dari pihak penyedia jasa, terutama sifatnya untuk membantu konsumen (*muzakki* dan *mustahik*) serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dengan kesigapan pegawai BAZ Kota Palu maka pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, akurat, serta keluhan masyarakat (*muzakki* dan *mustahik*) dapat diakomodir dan menjadi perhatian pihak BAZ Kota Palu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya *muzakki* dan *mustahik*.

##### 3. *Empathy* (Perhatian)

Sesuai hasil penelitian berdasarkan wawancara yang diperoleh peneliti, pegawai BAZ Kota Palu memiliki perhatian yang tulus yang sifatnya individual. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya hasil yang dirasakan oleh para penerima zakat (*mustahik*). Keberhasilan dan bantuan yang diberikan merupakan satu bentuk perhatian BAZ Kota Palu terhadap masyarakat yang membutuhkan.

##### 4. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Menurut Sudewo (2004) bahwa pada sektor pendayagunaan ini merupakan nilai jatuh bangunnya bagi sebuah lembaga zakat karena pada sektor ini memerlukan sebuah kreatifitas yang lebih untuk mengembangkan dana zakat, sebagaimana

yang telah dikemukakan oleh Eri Sudewo bahwa “sesungguhnya jatuh bangunnya sebuah lembaga zakat terletak pada kreatifitas divisi pendayagunaan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kantor BAZ Kota Palu melaksanakan 3 program kebijakan, Yaitu: pengum-pulan, penyaluran, dan Pendayagunaan.
2. Tolak ukur dari pelayanan Kantor BAZ Kota Palu terdiri dari 4 indikator, yaitu: *Reliability, responsiveness, empathy, tangibles*.
3. Pengelolaan zakat pada Kantor BAZ Kota Palu belum maksimal, Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu: Faktor kurangnya sumber daya manusia pengelolah BAZ; Faktor kesadaran umat Islam yang belum memahami esensi zakat; Faktor kelembagaan serta pengelolaan potensi zakat di lapangan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ancas. 2006. *Pelaksanaan Pengelolaan Zakat Menurut Undang-Undang No-mor 38 Tahun 199 Tentang Penge-lolaan Zakat*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2005. *Zakat dan Infaq*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Pasolong, Harbani. 2009. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prayitno. 2008. *Optimalisasi Pengelo-laan Zakat Pada Badan Amil Zakat Daerah*. Tesis. Semarang: Universitas Di-ponegoro