

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Baznas Kabupaten Pasaman Barat merupakan salah satu lembaga pemerintah non struktural yang ada di kabupaten Pasaman Barat. Baznas Pasaman Barat berdiri sejak tahun 2008 sebelum keluarnya UU No 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat. Pengelolaan zakat adalah suatu kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat. Baznas Pasaman Barat memiliki beberapa layanan unggulan yaitu: pelayanan jemput donasi, hitung zakat, kerjasama lembaga, dan tepat sasaran. Layanan jemput donasi adalah layanan yang dimiliki oleh yayasan untuk memudahkan dalam penyaluran donasi baik zakat, infaq, dan sedekah agar lebih baik dalam penyalurannya. Sedangkan Layanan hitung zakat adalah layanan yang digunakan untuk menghitung zakat masuk yang sudah diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 17/08/ BR/ VII/ 2017, yang wajib mengeluarkan zakat penghasilan adalah mereka yang penghasilannya 5.240.000 per bulan. Jumlah zakat yang harus dikeluarkan adalah 2,5 % dari penghasilan perbulan.<sup>1</sup>

Adapun layanan kerja sama lembaga, adalah layanan yang digunakan untuk menghasilkan kewenangan yang adil dan bermanfaat bagi seluruh komponen dalam melaksanakan dan meningkatkan lembaga yang dibutuhkan sehingga bisa menjadi lembaga yang bermanfaat bagi masyarakat. Kerja sama ini misinya adalah untuk mensejahterakan masyarakat yang ada di pasaman barat. Sementara layanan tepat

---

<sup>1</sup> Peraturan Menteri Agama No 17/08/BR/VII/2017 Tentang Zakat

sasaran, yaitu layanan yang digunakan untuk mensejahterakan masyarakat dalam bentuk program Baznas yang nantinya ditujukan kepada masyarakat yang membutuhkan dan berhak mendapatkan bantuan tersebut.

Layanan itu digunakan oleh Baznas dengan tujuan dapat menanggulangi kemiskinan sehingga bisa mensejahterakan masyarakat pasaman barat. BAZNAS pasaman barat juga memiliki program untuk melaksanakan kegiatan penghimpunan dan pendistribusian dana zakat. Program-pogram BAZNAS tersebut berupa Program Pasar sejahtera, Program Pasbar cerdas, Program zakat konsumtif, Program Pasbar berkorban.<sup>2</sup> Yang jadi permasalahan pada baznas ini adalah kurangnya bentuk pelayanan dari pihak kantor baznas terutama dari sumber daya manusianya, kurangnya dalam mengadakan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan program yang ada dalam BAZNAS pasaman barat dan juga layanan yang tidak tranparasan, maksudnya setiap layanan yang ada webseit Baznas tidak terdapat kejelasan yaitu seperti tujuannya, kegunaannya dan maanfaatnya sehingga tidak memberikan gambaran yang jelas terhadap masyakat, serta tidak adanya sistem informasi yng mendukung tentang baznas dan pengelolaannya juga kurang baik.

Saat ini masih banyak masyarakat yang masih mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya membayar zakat pada lembaga badan amil zakat, selain itu masyarakat cenderung malas untuk membayar zakat kepada lembaga amil zakat karna, mereka lebih sering membayar zakat pada tempat yang terdekat seperti membayar zakat kepada masjid terdekat dan masyarakat paling banyak membayar

---

<sup>2</sup> <http://Baznazpasamanbarat.com/>, diakses Kamis, 22 Desember 2022, pukul 12:00 WIB.

zakatnya pada bulan suci ramadhan yaitu membayar zakat fitrah sehingga masih banyak masyarakat yang kurang tau tentang lembaga badan amil zakat yang memiliki layanan unggulan yang memudahkan masyarakat dalam membayar zakatnya.

Seiring dengan semakin maraknya kehidupan maka masyarakat kurang mengetahui tentang adanya badan amil zakat dikabupaten pasaman barat karna tidak ada sosialisasi kepada masyarakat biasa sehingga masih banyak masyarakat yang tidak membayar zakat melalui BAZNAS walaupun memudahkan masyarakat dalam membayar zakat dengan layanan unggulannya.

Maka dari itu perlu Undang-Undang No 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat yang harus dilakukan dan diterapkan dalam BAZNAS Pasaman Barat agar lebih baik dalam melaksanakannya. Pelayanan BAZNAS dalam per undang-undangan terdapat pada UU No 23 tentang Pengelolaan Zakat yang harus dilakukan seperti ini yang tertera dalam undang- undang yaitu<sup>3</sup>: pasal 5, Untuk melaksanakan pengelolaan zakat, pemerintah membentuk Baznas, Baznas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berkedudukan di ibu kota negara, BAZNAS sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada presiden melalui menteri. Adapun tugas dan wewenang Baznas sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 6 ialah melalukan pengelolaan zakat secara nasional. Dalam Pasal 7, Baznas melaksanakan tugas dengan pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, pendayagunaan zakat, pengendalian pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat, pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat. Dalam melaksanakan

---

<sup>3</sup> Undang-Undang No 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat

tugas dan fungsinya BAZNAS dapat bekerja sama dengan pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, BAZNAS melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara tertulis kepada presiden melalui menteri dan kepada dewan perwakilan rakyat republik indonesia paling sedikit 1 kali dalam 1 tahun. Maka dari itu pelayanan BAZNAS ini harus bisa menjalankan apa tugas dan fungsi BAZNAS agar BAZNAS ini bisa berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan UU No 23 tahun 2011.<sup>4</sup>

Pelayanan publik yang harus dijalankan oleh Baznas yaitu Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pelayanan umum merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa baik di dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan<sup>5</sup>.

Diperlukan suatu pola penyelenggara pelayanan publik dalam suatu lembaga yang dapat mempengaruhi baik dan buruknya suatu pelayanan lembaga tertentu. Pentingnya suatu pelayanan di instansi tersebut harus mengutamakan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri baik itu instansi pemerintah maupun instansi swasta. Pentingnya peningkatan pelayanan itu sendiri banyak membawa dampak, baik itu dampak positif maupun dampak negatif, melalui pelayanan yang baik di suatu

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.

<sup>5</sup> Agus Dwiyanto, 2009. *Reformasi Birokrasi Kepemimpinan dan Pelayanan Publik, kajian tentang pelaksanaan otonomi di indonesia*. Yogyakarta:UGM Press, hal. 133

instansi dapat memajukan instansi itu sendiri dan tercapainya suatu pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang efektif dan efisien.

Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat baik itu dari segi kualitas, ketepatan waktu, kenyamanan dalam proses layanan unggulan seperti layanan jemput donasi, layanan hitung zakat, layanan kerja sama lembaga dan layanan tepat sasaran, layanan unggulan ini harus bisa diterima oleh masyarakat dan tau apa fungsi dan manfaatnya agar masyarakat lebih leluasa dalam menyalurkan zakat nya kepada badan amil zakat nasional (BAZNAS) sehingga masyarakat mengetahui kemana saja penyalurannya dan masyarakat juga tahu cara bagaimana prosedur membayar zakat di badan amil zakat nasional ini sehingga mendapatkan pelayanan yang bagus bagi masyarakat untuk membayar zakat melalui lembaga pemerintah yang nonstruktural yaitu badan amil zakat nasional (BAZNAS) sehingga tercapainya tujuan pemerintah yaitu pelayanan untuk masyarakat.

Pemberian pelayanan publik dalam BAZNAS yang ada di layanan unggulan yaitu layanan unggulan tentang layanan jemput donasi, hitung zakat, kerjasama lembaga, dan tepat sasaran. <sup>6</sup>sehingga dapat mengukur sejauh mana perkembangan pelayanan terkait dengan layanan unggulan yang ada di BAZNAS tersebut bagi masyarakat. Apakah pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak berkualitas dan juga apakah sudah sesuai dengan harapan masyarakat terkait kenyamanan dan kepuasan dalam proses layanan unggulan BAZNAS. Hal ini menjadi sangat penting

---

<sup>6</sup><http://Baznazpasamanbarat.com/>, diakses kamis, 22 Desember 2022, pukul 12:00 WIB.

untuk dilakukan agar menjadi bahan perbaikan dan pengembangan bagi pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Perbaikan pelayanan publik juga sangat diperhatikan khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah, berbagai pelayanan yang dilakukan BAZNAS seperti layanan unggulan jemput donasi, hitung zakat ,kerja sama lembaga dan tepat sasaran. Pelayanan dalam jemput donasi digunakan untuk memudahkan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah. layanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh BAZNAS.

Untuk membuktikan bahwa seseorang mempunyai hak atas suatu zakatnya yang dizakatkan kepada lembaga BAZNAS, maka diperlukan adanya sebuah bukti bahwa zakatnya diperlukan sesuai dengan prosedur BAZNAS yang dijalankan sehingga seseorang lebih yakin dalam menyalurkan zakatnya kepada lembaga badan amil zakat. Didalam peraturan uu no 23 tahun 2011 yaitu BAZNAS merupakan lembaga yang berwenang melakukan tugas pengelolaan zakat secara nasional.<sup>7</sup>

Pelayanan ini sangat berpengaruh kepada keberhasilan BAZNAS dalam mensejahterakan masyarakat Kabupaten Pasaman Barat agar bisa menanggulangi kemiskinan yang banyak di Kabupaten Pasaman Barat. Banyak rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh struktur BAZNAS untuk bisa menjalankan program- program BASNAS dengan melalui layanan unggulan program ini bisa terlaksanakan dengan baik dan tepat sasaran dalam menjalankan program-programnya.

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat

Pelayanan publik ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya. Dengan adanya layanan unggulan di Baznas itu sebenarnya memudahkan masyarakat membayar zakat tapi kalau dilihat secara teliti masyarakat masih banyak yang menimbang untuk membayar zakat karena dalam layanan unggulan itu masih banyak permasalahan yang harus diperbaiki karena layanan unggulan itu tidak transparan atau tidak jelas karena layanan unggulannya itu tidak memberikan gambaran yang jelas kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat biasa yang belum pernah membayar zakat di lembaga badan amil zakat nasional ini.

Atas dasar ketentuan diatas ,sebagai salah satu faktor penting untuk layanan unggulan, masyarakat perlu diperhatikan terutama masyarakat awam yang ingin membayar zakat. melihat hal tersebut sangat menarik bagi peneliti untuk memperdalam tentang peningkatan pelayanan publik dalam layanan unggulan di Baznas kabupaten pasaman barat. Dari hasil observasi awal peneliti lakukan berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik mengambil judul yaitu **“Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) di Kabupaten Pasaman Barat”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembahasan diatas, maka pokok permasalahan yang akan diteliti dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana Pelayanan Badan Amil Zakat Di Kabupaten Pasaman Barat?
2. Apa saja kendala dalam pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Di Kabupaten Pasaman Barat?

3. Upaya apa saja yang di lakukan dalam mengatasi Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Di Kabupaten Pasaman Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui tentang pelayanan badan amil zakat nasional di Kabupaten Pasaman Barat, sedangkan secara khusus penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Badan Amil Zakat Di Kabupaten Pasaman Barat.
2. Untuk mengetahui Apa saja kendala dalam pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Di Kabupaten Pasaman Barat.
3. Untuk mengetahui Upaya apa saja yang di lakukan dalam mengatasi Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional Di Kabupaten Pasaman Barat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Bahwa hasil penelitian diharapkan memberikan nilai dan hasil bagi semua pihak, adapun manfaat dari peneliti ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam ilmu sosial dan ilmu politik khususnya ilmu administrasi negara yang berkaitan dengan pelayanan badan amil zakat nasional di kabupaten pasaman barat.

2. Manfaat Praktis  
Manfaat penelitian ini secara praktis, diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan untuk Baznas Kabupaten Pasaman Barat untuk menerapkan prosedur tentang pelayanan badan amil zakat nasional di kabupaten pasaman barat.

### 1.5. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

1. Penelitian rafika kurnia saputri dengan judul “*efektifitas pelayanan baznas muaro jambi terhadap kepuasan dan kepercayaan muzaki menurut prinsip-prinsip pelayanan dalam islam*” Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan di BAZNAS muaro jambi.karena hingga saat ini masih banyak warga sekitar yang enggan membayar zakat ke BAZNAS muaro jambi, masih banyak diantaranya mereka yang langsung menyalurkan zakatnya ke masjid setempat dan juga dalam penelitian ini ingin mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh BAZNAS tersebut serta mencari solusi bagaimana agar pelayanan di BAZNAS muaro jambi lebih efektif untuk kedepannya.

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk membuat perencanaan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai situasi-situasi atau kejadian. sumber data yang dilakukan oleh peneliti adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi<sup>8</sup>

2. Penelitian Irpa Ismatulloh dengan judul ”*Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor Dalam Perspektif Good Corporate Governance*”. Penelitian ini di latar belakang oleh ketimpangan sistem pelayanan zakat di baznas kota bogor dengan kepercayaan muzakki terhadap lembaga zakat sebagai penyalur zakat . salah satu faktor utama yang belum

---

<sup>8</sup> Rafika Kurnia Saputri,2021, ” *Efektivitas Pelayanan Baznas Muaro Jambi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Menurut Prinsip-Prinsip Pelayanan Dalam Islam,*”  
Jambi:Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

optimal pelayanan zakat adalah rendahnya kesadaran muzakki disini juga sangat penting untuk lembaga agar dana yang diamanahkan kepada lembaga dapat terkumpul dan disalurkan kepada mustahik dengan baik . untuk itu optimalisasi peran lembaga zakat sangat penting untuk dilakukan, lembaga zakat perlu menerapkan prinsipo good corporate governance untuk mendapatkan kepercayaan dari muzakki.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan prinsip transparency, accountability, responsibility, independent, dan fairness pada badan amil zakat nasional kota bogor. Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah khazanah pengetahuan, memperkaya wawasan tentang good corporate governance dalam lembaga zakat. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan pendekatan tersebut peneliti melakukan penelitian untuk menghasilkan data deskriptif melalui teknik observasi,dokumentasi dan wawancara.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Ispa Ismatulloh,2017,"*sistem Pelayan Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) kota bogor dalam perspektif good corporate governance*,"Jakarta: Universitas Isam Negeri Syarif Hidayatullah

**TABEL 1.1**

**MATRIKS REVIEW PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN**

No	Nama peneliti dan tahun	Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Rafika Kurnia Saputri. Skripsi. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah. Universitas Islam Negeri Shultan Thaha Saifuddin Jambi.	2021	Efektifitas Pelayanan Baznas Muaro Jambi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki Menurut Prinsip-Prinsip Pelayanan Dalam Islam.	Objek yang diteliti sama- sama tentang Baznas. Metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian dimana pada penelitian ini meneliti tentang efektifitaspelayanan, sedangkanPenelitian yang akan dilakukan menelittii tentang pelayanan lokasi pada penelitian ini rovinsi jambi.sedangkan peneliti yang akan dilakukan di kabupaten pasaman barat.
2.	Ispa Ismatulloh Skripsi.Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwh dan Ilmu Komunikasi . Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah jakarta .	2017	Sistem Pelayanan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Bogor Dalam Perpektif Good Corporate Governance	Jenis dan metode penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian dimana pada penelitian ini berfokus pada sistem pelayana badan amil zakat kota bogor sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada pelayanan badan amil zakat di kabuapen pasaman barat

