

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zakat adalah ibadah yang memiliki posisi yang sangat esensial baik dari aspek keagamaan sosial ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat. Karena zakat merupakan satu-satunya rukun Islam yang berorientasi secara langsung kepada pemberdayaan ekonomi umat. Untuk itu, zakat perlu dikelola secara melembaga sesuai dengan syariat Islam, kemanfaatan, kepastian hukum, keadilan, amanah, akuntabilitas, dan terintegrasi sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan dalam pengelolaan zakat (Ihsan, et al., 2016: 1).

Sebelum adanya sebuah lembaga zakat resmi di Indonesia dan bahkan setelah adanya lembaga zakat pun, zakat masih disalurkan di lingkungan terdekat *muzakki*, dikumpulkan oleh sekelompok orang atau disiapkan oleh individu, dan zakat langsung kepada para *mustahiq*. Cara tersebut merupakan salah satu praktik penyaluran zakat secara tradisional. Namun pengumpulan zakat semacam ini, secara sistem operasi cenderung tidak terkondisikan dengan baik sehingga tidak menutup kemungkinan adanya penerima manfaat ganda (Ghofur, 2018: 7-8).

Maka dalam rangka meminimalisir hal tersebut, zakat pun dihimpun dan dikelola oleh sebuah organisasi pengelola zakat formal, salah satunya oleh BAZ (Badan *Amil* Zakat) sesuai dengan UU No. 38 Tahun 1999 dan regulasi terkait. Badan *amil* zakat sendiri merupakan organisasi pengelolaan zakat yang bersifat “*top down*” yaitu organisasi pengelola zakat yang berasal dari pemerintah (Hakim, 2020: 62).

Dukungan pemerintah terhadap penguatan ekonomi melalui instrumen zakat sebagai pilar ekonomi untuk mengentaskan kemiskinan kaum dhuafa tentu saja akan menjadi angin segar untuk pertumbuhan zakat. Apalagi kebijakan ini didasari oleh Intruksi Presiden yang menginginkan adanya

sinergi pengelolaan zakat dari seluruh *stakeholders* (Ghofur, 2018: 5). Lahirnya sebuah lembaga *amil* zakat ini merupakan bagian dari ikhtiar untuk membantu penerima hak zakat dan menjembatani *muzakki* terhadap kewajibannya. Besar harapan dengan lahirnya lembaga *amil* zakat mampu mendongkrak perolehan zakat nusantara (Ghofur, 2018: 18).

Pada salah satu wilayah kabupaten di Jawa Barat yakni di Kabupaten Garut, lembaga *amil* zakat melalui badan *amil* zakatnya memiliki peran dan kedudukan yang penting, yaitu membantu Pemerintah Daerah melalui kebijakannya dalam mengelola zakat wilayah Garut. Keberadaan BAZNAS ini harus mampu mewujudkan tujuan besar dilaksanakannya pengelolaan zakat, seperti meningkatkan kesadaran masyarakat dalam penunaian zakat, meningkatkan fungsi pranata keagamaan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial, serta meningkatkan hasil guna dan daya guna zakat, salah satunya melalui kegiatan *fundraising* (Ramadhita, 2012: 31).

Penghimpunan dana zakat (*fundraising*) boleh dikatakan selalu menjadi tema besar dalam organisasi *amil* zakat. Sebenarnya pengaturan penghimpunan zakat begitu sederhana dan tidak memerlukan pengetahuan khusus dan spesifik seperti yang dilakukan oleh BAZNAS dan lembaga zakat sejenis. Tidak serumit dan sedetail tahapan yang ada dalam regulasi UU No. 23 Tahun 2011, Keputusan Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji No. D/291 Tahun 2000 tentang Pedoman Teknis (SOP atau Standar Operasional Prosedur) pengelolaan zakat sebagai pedoman atau panduan teknis bagi para pengelola zakat, dan regulasi zakat yang terkait. Pelaksanaan pemungutan zakat secara semestinya, secara ekonomi dapat menghapus tingkat perbedaan kekayaan yang mencolok, serta sebaliknya dapat menciptakan redistribusi yang merata, terkhusus di Kabupaten Garut (Mannan, 1997: 248).

Siti Mas'ula (2020: 2) menguraikan bahwa substansi dasar pada *fundraising* bisa juga diringkas menjadi dua hal yaitu metode *fundraising* dan program yang dijalankan. Kegiatan ini sangat penting dalam upaya

berjalannya suatu program serta operasional suatu lembaga dari dana masyarakat. Proses *fundraising* ini akan sangat berpengaruh terhadap maju mundurnya sebuah lembaga sosial, termasuk lembaga zakat itu sendiri. Apabila pada saat dana yang sudah dihimpun dari pihak masyarakat sudah mulai berkurang atau habis maka bisa dipastikan bahwa suatu lembaga tersebut dalam keadaan yang kurang baik (kondisi terpuruk).

Dengan demikian, lembaga zakat BAZNAS Kabupaten Garut diharapkan mampu mengumpulkan dana zakat bagi setiap orang yang sudah mampu. Kegiatan *fundraising* (pengumpulan dana zakat) yang dilakukan ini adalah bagaimana proses, cara untuk menghimpun sebagian harta yang diwajibkan oleh Allah untuk dikeluarkan dan diserahkan kepada masyarakat yang berhak menerimanya.

Secara umum, perjalanan lembaga zakat dalam menghimpun dana zakat masih mengalami beberapa permasalahan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan umat Islam sehari-hari, termasuk lembaga zakat seluruh Indonesia. Permasalahan tersebut antara lain: pertama, masih adanya krisis kepercayaan umat terhadap segala macam atau bentuk usaha penghimpun dana umat karena terjadi penyelewengan/penyalahgunaan akibat *system control* dan pelaporan yang lemah. Dampaknya orang lebih memilih membayar zakat langsung kepada *mustahiq* daripada melalui lembaga zakat. Kedua, adanya pola pandangan terhadap pelaksanaan zakat yang umumnya lebih antusias pada zakat fitrah saja yakni menjelang Idul Fitri. Ketiga, tidak seimbang jumlah dana yang terhimpun dibandingkan dengan kebutuhan umat, sehingga dana terkumpul cenderung digunakan hanya untuk kegiatan konsumtif dan tak ada bagian untuk produktif. Hal ini juga dikarenakan tidak semua *muzakki* berzakat melalui lembaga (Bastomi, 2018: 173-174).

Selain itu, banyaknya LAZ (Lembaga Amil Zakat) yang berlomba-lomba mengumpulkan (*fundraising*) dana ZIS juga menimbulkan berbagai persoalan. Misalnya, satu orang *muzakki* atau donatur menjadi sumber dana dari beberapa LAZ sehingga memberatkan *muzakki* itu sendiri. Selain itu, ada

kecenderungan masing-masing LAZ mementingkan institusinya sendiri dalam upaya menyejahterakan masyarakat kurang mampu, sekalipun ada lembaga bersama seperti Forum Zakat (FOZ) sehingga pengentasan kemiskinan terkesan gerakan parsial dan bukan gerakan bersama (Fathony, 2018: 15).

Fundraising ZIS BAZNAS Kabupaten Garut sendiri mengalami masa yang cukup sulit. Luasnya area Kabupaten Garut membuat *amilin* memikirkan cara yang lebih efisien agar proses *fundraising* tetap berjalan lancar dan dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat luas walaupun ditengah keterbatasan sekalipun. Dengan mayoritas *amilin* yang masih muda bahwa mengkampanyekan dan penggalangan dana zakat melalui publikasi media sosial yang ada seperti *whatsapp*, *facebook*, *instagram*, dan *youtube* misalnya bagi masyarakat luas Kab. Garut secara umum dapat dinilai sebagai solusi yang tepat dan praktis, apalagi di kondisi pandemi COVID-19 saat ini (Hilmansyah, 2021).

Bagi BAZNAS Kabupaten Garut, *fundraising* sangatlah penting untuk mendukung jalannya program dan operasional lembaga serta juga untuk penyaluran pada kaum dhuafa. Tak sebatas itu, *fundraising* juga berpengaruh atas maju mundurnya suatu lembaga. Dengan begitu *amil* zakat diharapkan mampu dalam mempengaruhi masyarakat yang sudah mampu agar mau menunaikan zakat (Dewi, 2020: 1-2).

Belum optimalnya dana pemasukan zakat kepada lembaga-lembaga *amil* zakat sejak terbentuknya suatu lembaga zakat menjadi problematika utama tahunan, dan itu akan berpengaruh pada pendistribusian zakat. Sehingga kurangnya dana zakat yang masuk kepada Badan *Amil* Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Garut juga menjadi merambat menambahnya problem dalam pelaksanaan pendistribusian zakat. Penghimpunan ZIS ini belum dapat menutupi dengan banyaknya permintaan dan permohonan dari para *mustahiq* yang memerlukan bantuan serta penyalurannya yang mengacu pada 5 program, baik dari Program Garut Cerdas, Garut Sehat, Garut Taqwa, Garut Peduli, serta Garut Makmur. Hal itu bisa direalisasikan dengan baik dan tepat

sasaran, maka kerja keras dan profesionalisme pihak-pihak atau institusi-institusi pengumpul serta menyalurkan dana zakat akan terus diuji. Mulai dari pemilihan program pemberdayaan yang tepat, disertai dengan proses pendampingan dan pembinaan para *mustahiq* (*fundraising*) secara berkesinambungan dan ter-*manage* dengan baik harus dilakukan (Maulana, 2019: 107-108).

Dengan segala macam problema yang dialami oleh lembaga zakat, di lain sisi ternyata potensi pengumpulan dana zakat di Indonesia, terkhusus di Kabupaten Garut cukup tinggi. Direktur Utama Badan *Amil* Zakat Nasional (BAZNAS), Arifin Purwakananta, mengatakan potensi zakat di Indonesia mencapai Rp 217 triliun, bahkan dapat menyentuh Rp 330 triliun. BAZNAS sebagai badan yang mengoordinasikan seluruh lembaga *amil* zakat, baik milik pemerintah dan swasta, melaporkan bahwa dana zakat, infaq, dan shodaqoh yang terkumpul hingga Mei 2020 sudah mencapai Rp 10 triliun. menargetkan penerimaan zakat nasional setiap tahunnya naik 25%. Hal ini diupayakan agar potensi zakat senilai Rp 330 triliun bisa tercapai. Secara proporsional, 60% dari Rp 10 triliun dihasilkan dari lembaga BAZNAS pusat dan BAZNAS daerah, 40% lainnya dari lembaga *amil* zakat swasta, seperti LazisNU, Lazis Muhammadiyah, Dompot Dhuafa, dan masih banyak lagi.

Jika membandingkan nilai pencapaian dengan potensinya, maka dana yang terkumpul baru 3% dari potensi zakat nasional. Dengan kata lain, BAZNAS memiliki pekerjaan rumah yang sangat besar. Menurutnya, potensi zakat nasional bisa tercapai kalau kesalehan umat secara nasional terus meningkat (Rahman, 2020: 1).

Menurut Ketua BAZNAS Kab. Garut, potensi zakat masyarakat Garut cukup besar sekali, namun hal itu belum tergarap dengan optimal. Untuk mewujudkan itu, maka dimulailah penggarapan disemua sektor zakat secara bertahap, misalnya mengoptimalkan zakat ASN (profesi) hingga Rp 15 miliar, tahun depan menggarap zakat fitrah, dan lainnya. Artinya, tidak hanya berpijak kepada para *muzakki* secara umum, tetapi jangkauan sektornya lebih

diperluas. Dalam tiga tahun terakhir, perkembangan zakat ASN Kabupaten Garut naik cukup signifikan. Dari semula Rp 3,7 miliar pada 2017 lalu, kemudian naik menjadi Rp 5,8 miliar pada 2018. Hal senada pun diutarakan oleh Bupati Garut Rudy Gunawan menyatakan bahwa potensi zakat warga Garut dari sektor simpanan deposito misalnya, cukup besar sekali.

Hasil penelusurannya di beberapa bank nasional di Kabupaten Garut, angka tabungan masyarakat kota dodol cukup besar, rinciannya di Bank Mandiri sekitar Rp 800 miliar, Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebesar Rp 1 triliun lebih, Bank Negara Indonesia (BNI) Rp 500 miliar dan bank lainnya yang jumlah mencapai ratusan miliar. Bahkan, pada BPR saja deposito orang Garut mencapai Rp 80 miliar. Dengan perkiraan jumlah itu, potensi zakat yang bisa diambil BAZNAS dari tabungan deposito nasabah warga bisa mencapai ratusan miliar. Dalam hitungannya, minimal yang milik muslimnya Rp 3 miliar saja, dan 2,5% untuk zakat *maal*. Hal ini bisa menjadi pelecut *amil* zakat dalam mengoptimalkan penghimpunan dana zakat (Supriadin, 2021: 1).

Melihat potensi atau peluang yang begitu besar, maka untuk meningkatkan dan mengembangkan lembaga zakat dalam perannya yang salah satunya sebagai penghimpun (*fundraising*) ZIS diperlukan sistem atau manajemen operasional yang baik sehingga tujuan dan keberadaan lembaga zakat dapat diwujudkan. Sistem operasional ini merupakan suatu kumpulan aktivitas yang terkait dengan menghasilkan produk berupa barang atau jasa (Rusdiana, 2014: 22).

Bagi organisasi nirlaba seperti BAZNAS, produk ini diberikan kepada masyarakat atau pengguna tertentu untuk memenuhi misi. Tentu saja dalam menghasilkan produk, telah melalui rangkaian kegiatan teknisnya, dan juga sudah melalui pelaksanaan fungsi manajemen dalam mengkoordinasi berbagai kegiatan dalam mencapai tujuan operasi (Rony, et al., 2019: 5-6).

Apalagi seiring berkembangnya sebuah lembaga maupun perusahaan saat ini membuat tingginya permintaan konsumen kepada perusahaan, menuntut

sebuah perusahaan untuk selalu mengoptimalkan kapasitas produksi, baik barang maupun jasa. Hal itu pun juga dialami lembaga zakat BAZNAS seiring dengan berkembangnya lembaga, permintaan *mustahiq* dalam pengajuan dana bantuan pun semakin bergejolak. Otomatis lembaga zakat perlu ada yang dioptimalkan atau ditingkatkan dalam ruang lingkup produksi tentunya berupa jasa penyaluran dan penghimpunan ZIS. Optimasi kapasitas produksi tersebut perlu digalakkan dan dilakukan yang tentunya bisa dengan banyak cara, diantaranya dapat dengan membuat penjadwalan jam kerja yang optimal, menambah jam lembur, dan menambah tenaga kerja ataupun menambah mesin (Ellysa, et al., 2015: 61).

Tidaklah mengherankan bahwa dalam mengoptimalkan kapasitas produksi ini pasti melalui salah satu prinsip manajemen yakni proses pengorganisasian. Dalam proses pengorganisasian, akan membawa kearah pembentukan struktur organisasi yang menjelaskan bagaimana tugas-tugas dibagi dan sumber daya yang dimanfaatkan. Struktur ini dipandang sebagai desain sistem untuk menjamin koordinasi yang efektif dari karyawan diberbagai departemen (Furqon, 2015: 59).

Bukan hanya dipakai pada banyak lembaga dan perusahaan, struktur organisasi sejatinya perlu dibentuk dan dilaksanakan sesuai fungsi dan tugasnya masing-masing dalam aktivitas pengelolaan zakat BAZNAS Kab. Garut. Oleh karenanya, ini dimaksudkan mempermudah secara efektif dan efisien bagi anggotanya untuk melakukan kegiatan organisasi dalam mencapai sasaran organisasi BAZNAS (Ihsan, et al., 2016: 2-7).

Sebuah organisasi lahir dari sekelompok manusia yang memiliki kehendak yang sama. Hakikat manusia itu sendiri adalah makhluk sosial yang mempunyai serangkaian kebutuhan sosial untuk menjamin kelanjutan hidupnya. Kehidupan sosial hanya dapat dipenuhi melalui kerja sama dengan manusia lainnya. Berarti manusia tidak dapat memuaskan semua hidupnya hanya dalam kesendirian semata (Nurulli, 2019: 1-2).

Dengan begitu, adanya kerja sama bagaimanapun bentuknya yang dilakukan oleh organisasi seperti lembaga zakat dengan instansi pemerintah, swasta, atau kelompok terkait juga akan sangat membantu lembaga zakat dalam hal sistem operasi *fundraising* (pengumpulan) zakat dapat menjadi lebih optimal, terlebih lembaga zakat itu sendiri yang memegang peran vitalnya. Karena upaya ini bisa memudahkan *muzakki* dalam menyalurkan, misalnya zakat profesi melalui pemotongan gaji mereka pada setiap bulan dan meringankan tugas pengelola zakat dalam pengumpulan zakat. Selain lebih efisien, dana zakat, infaq, dan sedekah biasanya akan dibayar *muzakki* tepat pada waktunya. Hal ini dapat memudahkan pengelola zakat dalam membuat program penyaluran dan pendayagunaan zakat (Susilawati, 2018: 106).

Tak hanya itu, kerja sama semakin dipermudah dengan hadirnya jaringan internet. Bagi lembaga zakat, internet dipandang sebagai salah satu saluran atau penghubung komunikasi yang memiliki peranan sentral dalam membuat kolaborasi yang mudah serta cepat antar perusahaan/lembaga yang berkepentingan, bahkan begitu penting bagi berjalannya aktivitas pengumpulan dana zakat. Disisi lain pun, internet juga membuat *customer* semakin mudah mendapatkan informasi tentang produk yang diinginkannya, baik melalui pencarian informasi menggunakan *search engine* (*google*, *yahoo*), maupun referensi dari media sosial (*facebook*, *twitter*, *instagram*).

Era internet telah membentuk pelanggan yang memiliki harapan dan keinginan yang spesifik. BAZNAS Kabupaten Garut pun menyadari akan pentingnya peran internet tersebut untuk masa depan sebagai bagian tak terpisahkan dari pengelolaan zakat. Hal ini menegaskan bahwa poin-poin yang telah dijabarkan dalam ruang lingkup pembahasan sistem operasional diatas begitu penting dan tak dapat dipisahkan dari proses kegiatan lembaga zakat (Rusdiana, 2014: 10-11).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***Optimalisasi Sistem Operasional Fundraising dalam Upaya Meningkatkan Penghimpunan ZIS (Zakat, Infaq, Shodaqoh): Studi***

Deskriptif di Bidang Pengumpulan BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) Kabupaten Garut.

B. Fokus Penelitian

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini memfokuskan kepada 3 hal, diantaranya:

1. Bagaimana kebijakan BAZNAS Kabupaten Garut pada optimalisasi sistem operasional *fundraising* dalam meningkatkan penghimpunan ZIS?
2. Bagaimana standar operasional prosedur BAZNAS Kabupaten Garut pada pelaksanaan sistem operasional *fundraising* dalam meningkatkan penghimpunan ZIS?
3. Bagaimana program operasional *fundraising* BAZNAS Kabupaten Garut pada optimalisasi sistem operasional *fundraising* dalam meningkatkan penghimpunan ZIS?

C. Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan 3 fokus penelitian diatas, adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana kebijakan-kebijakan BAZNAS Kabupaten Garut pada optimalisasi sistem operasional *fundraising* ZIS dalam upaya meningkatkan penghimpunan ZIS.
2. Untuk memahami dan mengetahui bagaimana standar operasional prosedur BAZNAS Kabupaten Garut pada pelaksanaan sistem operasional *fundraising* ZIS dalam upaya meningkatkan penghimpunan ZIS.
3. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana program operasional *fundraising* BAZNAS Kabupaten Garut pada optimalisasi sistem operasional *fundraising* dalam upaya meningkatkan penghimpunan ZIS.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian pada metode yakni optimalisasi sistem operasional pada *fundraising* untuk masalah: upaya meningkatkan pengumpulan ZIS, dan sumbangan hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi penting juga bagi perkembangan ilmu sesuai kajian pada Prodi Manajemen Dakwah atau prodi lain yang mengkaji dan memiliki relevansi dengan ilmu ini mengenai sistem operasional khususnya sistem operasional *fundraising* pada lembaga zakat pemerintah yakni BAZNAS (Badan *Amil* Zakat Nasional) maupun LAZ (Lembaga *Amil* Zakat) swasta.

2. Secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat dan menjadi salah satu gambaran sistem operasional lembaga yang baik bagi lembaga zakat BAZNAS Kab. Garut maupun bagi Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- b. Bagi penulis, rangkaian kegiatan dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan, dan lebih dalam memahami sejauh mana sistem operasional melalui implementasinya yakni kebijakan, standar operasional prosedur, serta optimalisasi program operasional *fundraising* dapat meningkatkan pengumpulan zakat di kantor BAZNAS kab. Garut dari tahun ke tahun.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Ada beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Adapun beberapa penelitiannya seperti:

- a. Skripsi yang ditulis oleh Ahmad Zaelani (2015) dengan judul *Optimalisasi Sistem Operasional Koperasi dan Kesejahteraan Ekonomi Anggota di Kopontren al-Amanah al-Gontory*. Skripsi ini menjelaskan mengenai peningkatan kesejahteraan ekonomi anggota yang terlihat diantaranya adalah telah memberikan dampak yang positif dan manfaat bagi kehidupan masyarakat di lingkungan pondok pesantren, dan juga dapat membantu dalam memberikan kesejahteraan anggota kopontren melalui pendapatan SHU (Sisa Hasil Usaha) dan kegiatan-kegiatan usaha sebagai hasil dari dijalankannya sistem operasional yang baik, terorganisir, dan optimal yang langsung dapat dirasakan oleh para anggota kopontren dalam memenuhi keseharian hidupnya. Hasil ini menunjukkan bahwa pengoptimalan sistem operasional berpengaruh terhadap kesejahteraan ekonomi anggota kopontren.
- b. Skripsi yang ditulis oleh Agus Try Sytiyo Budhi (2020) dengan judul *Peran Media terhadap Strategi Fundraising dalam Meningkatkan Dana Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) di Lembaga Amil Zakat Nurul Hayat Cabang Jember*. Skripsi ini menjelaskan dengan adanya penerapan strategi *fundraising* yakni metode langsung (*direct fundraising*) maupun tidak langsung (*indirect fundraising*), dan pemanfaatan media sebagai objek promosi atau sosialisasi untuk membangun *brand image* lembaga serta memberi informasi kepada umat mengenai kegiatan, layanan, beserta program-program yang dimiliki oleh lembaga *amil* zakat Nurul Hayat terbukti berpengaruh terhadap penerimaan dana zakat, infaq, dan sedekah.
- c. Skripsi yang ditulis oleh Lukman Nulhakim (2013) dengan judul *Fungsi Manajemen Sistem Operasional Perbankan Syari'ah dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan pada PT. BPRS PNM Al-Ma'soem jalan raya Rancaekek No. 01 Desa Dangdeur Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung*. Skripsi ini menyatakan bahwa penerapan fungsi manajemen sistem operasional itu telah terbukti

dalam meningkatkan kualitas layanan dan produk sudah baik dilihat dari testimoni atau pendapat dan perkembangan nasabah yang meningkat serta semakin banyaknya pendirian dan pembukaan cabang PT. BPRS PNM Al-Ma'soem, sehingga mempengaruhi pendapatan perbankan syari'ah.

- d. Skripsi yang disusun oleh Asep Sutarji (2018) dengan judul *Pengaruh Fundraising Zakat dan Kinerja Pegawai terhadap Optimalisasi Penghimpunan Dana Zakat di BAZNAS Kabupaten Sukabumi*. Hasil skripsi ini menyatakan bahwa faktor *fundraising* zakat dengan t hitung sebesar 3.632 dengan nilai kenaikan 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan faktor kinerja karyawan dengan nilai t hitung sebesar 5.738 dengan nilai kenaikan 0,000 lebih kecil dari nilai 0,05. Dengan begitu, secara bersamaan antara variabel *fundraising* zakat dan kinerja karyawan tersebut memiliki pengaruh terhadap optimalisasi penghimpunan dana zakat di BAZNAS Kabupaten Sukabumi sebesar 53,1 %, dan sisanya sebesar 46,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tentu saja tidak diteliti.

Dari 4 hasil penelitian diatas, ada pembahasan-pembahasan yang berkaitan atau memiliki beberapa kesamaan dengan apa yang akan dibahas oleh peneliti, yakni 2 penelitian yang dijelaskan oleh Ahmad Zaelani dan Lukman Nulhakim juga membahas sistem operasioal, 3 dari 4 penelitian diatas menggunakan metode kualitatif, dan penelitian Asep Sutarji dan Agus Try juga membahas bagaimana meningkatkan perolehan dana zakat, infaq, dan sedekah.

Namun, tetap saja terdapat beberapa perbedaan, diantaranya penelitian ini lebih menekankan pada ruang lingkup pembahasan pengoptimalan sistem operasional *fundraising* lembaga zakat BAZNAS Kabupaten Garut dalam mengupayakan signifikansi penerimaan dana zakat, infaq, dan sedekah dengan melaksanakan penelitian di BAZNAS Kabupaten Garut yang tentunya keempat penelitian itu tidak membahas konteks di fokus penelitian

ini, dan penelitian Asep Sutarji menggunakan penelitian kuantitatif, tak seperti penelitian ini yang menggunakan metode kualitatif, dan penelitian oleh Lukman Nulhakim dan Agus Try yang objek penelitiannya bukan di sebuah lembaga zakat.

2. Landasan Teoretis

a. Teori Pendekatan Sistem Sosial

Pada hakikatnya, sistem operasional juga memiliki peranan vital untuk keberlangsungan dan perkembangan sebuah lembaga atau perusahaan hingga tercapainya tujuan. Karena menurut Malayu S.P. Hasibuan (2012: 20) dalam teori pendekatan sistem sosialnya menguraikan bahwa tujuan organisasi atau perusahaan baru akan tercapai jika terbina kerja sama yang harmonis dalam satuan sistem internal yakni antara sesama karyawan, bawahan dan atasan, serta terjadi interaksi yang baik diantara semua karyawan dan satuan sistem eksternal (pemerintah dan berbagai kelompok masyarakat).

Untuk dapat mencapainya, diperlukan suatu proses (operasional) yang terdiri dari berbagai unsur atau komponen yang satu sama lain berkaitan secara struktural dan fungsional, saling menunjang dan mengisi, sesuai dengan peran dan kedudukan masing-masing dengan didukung oleh setiap komponen, yang demikian itu disebut sistem operasi. Jadi, setiap sistem operasi akan selalu mengandung masukan (*input*), proses, dan kaluaran (*output*). Setiap sistem senantiasa berkaitan, baik dengan sebuah sistem yang lebih luas dan lebih tinggi tingkatnya, maupun dengan subsistem-subsistemnya sendiri yang mewakili integrasi berbagai sistem dari tingkat yang lebih rendah.

Hal ini berkesuaian dengan definisi sistem dalam kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (1997), dinyatakan bahwa sistem adalah suatu kelompok atau bagian-bagian yang bekerja sama sebagai keseluruhan. Sedangkan operasi didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang

mengelola faktor-faktor produksi untuk mrnciptakan produk (barang atau jasa) agar bernilai tambah melalui proses transformasi. Faktor-faktor produksi itu meliputi bahan-bahan yang dihasilkan oleh alam, seperti berbagai hasil tambang (besi, timah, nikel, dan sebagainya), pertanian, kehutanan, perikanan, atau perkebunan, dan faktor lain seperti sumber daya manusia, sumber daya modal, bahkan informasi serta waktu (Rony et al., 2019: 11).

Tak hanya itu, dipertegas melalui definisi salah satu ahli mengenai sistem operasional atau lebih dikenal sebagai manajemen operasional seperti yang terdapat pada jurnal ilmiah maupun buku, salah satunya definisi dari Jay Heizer dan Barry Render (2005: 4) menguraikan manajemen operasional sebagai serangkaian kegiatan yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*. Hal ini menegaskan bahwa teori pendekatan sosial dari definisi-definisi diatas dapat menjelaskan dengan sangat jelas baik perusahaan atau lembaga konvensional, termasuk lembaga zakat sekalipun tak akan terlepas dari proses atau aktivitas sistem operasional ini.

Tak heran, bila dalam setiap organisasi, akan ada seseorang atau beberapa orang (manajer) yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan sejumlah orang yang bekerja sama dalam aneka ragam kegiatan atau operasi (Indrawijaya, 2009: 4). Pada tingkat *top level management*, pimpinan organisasi tidak hanya menangani masalah teknis perusahaan sehari-hari, melainkan bertanggung jawab dalam menentukan kebijakan yang didalamnya berupa perencanaan, strategi, prosedur, dan merancang serta menerapkan program organisasi yang telah dirumuskan (Dwinda, 2020: 1).

Dalam tatanan organisasi terdiri dari tiga tingkatan struktur mulai dari pimpinan utama, menengah hingga terendah atau biasa disebut staf. Ketiga tingkatan dalam hal melakukan kerja terdiri dari tiga bentuk, dimana pimpinan utama atau manajer lebih pada hal-hal kerja yang

bersifat kebijakan (*policy*), untuk tingkatan menengah akan mengambil peranan sebagian kebijakan dan sebagian teknis, sedangkan tingkatan dibawah atau staf lebih pada kerja-kerja teknis yang tidak memerlukan tuntutan strategis. Manajer sebagai struktur yang dianggap sangat identik dengan kebijakan (*policy*) akan diminta banyak bertindak akan hal-hal yang bersifat memutuskan.

Keputusan yang diambil akan dijadikan langkah lanjut menjadi rincian-rincian taktis atau teknis pada strata terendah organisasi atau perusahaan. Hanya para manajer yang dapat memutuskan dengan baik dan cepatlah yang akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Beratnya tugas manajer dalam mengambil keputusan yang harus mempertimbangkan tiap komponen dan seluruh aktivitas banyak orang sehingga semua yang terkait dapat melaksanakan keputusan dengan baik pula (Chaniago, 2017: 1).

b. Kebijakan Publik atau Organisasi

Seperti pada uraian sebelumnya bahwa dalam sebuah sistem organisasi, manajer memiliki peran sentral dalam pengambilan suatu kebijakan. Pada umumnya, kebijakan biasanya dilakukan oleh pemerintah. Seperti halnya dalam Edi Suharto (2007:3) menerangkan kebijakan publik pada umumnya apa saja yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Leo Agustino (2006:7) menguraikan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan terutama dimana terdapat hambatan-hambatan dan kemungkinan-kemungkinan dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Kebijakan memiliki beberapa tahap dalam proses pembuatannya. Tahap-tahap pembuatan kebijakan publik menurut William N. Dunn (2003: 24) adalah sebagai berikut:

1) Penyusunan Agenda

Dalam penyusunan agenda, sangat penting untuk menentukan suatu isu publik yang akan diangkat. Menurutnya, isu kebijakan merupakan produk atau fungsi dari adanya perdebatan baik tentang rumusan, rincian, penjelasan maupun penilaian atas suatu masalah tertentu. Namun tidak semua isu bisa masuk menjadi suatu agenda kebijakan.

2) Formulasi Kebijakan

Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk dalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah.

3) Adopsi atau Legitimasi Kebijakan

Adopsi/legitimasi kebijakan merupakan langkah lanjut setelah formulasi kebijakan yang bertujuan untuk memberikan otorisasi atau kekuasaan pada proses dasar pemerintah. Jika tindakan legitimasi dalam suatu masyarakat diatur oleh kedaulatan rakyat, warga negara akan mengikuti arahan pemerintah. Namun warga negara harus percaya bahwa tindakan pemerintah adalah sah. Proses legitimasi kebijakan membutuhkan sepenuhnya kepercayaan untuk menentukan kebijakan seperti apa yang kemudian akan disahkan oleh pemerintah. Ini adalah tahap akhir dari sebuah keputusan pemilihan kebijakan kemudian secara pasti diambil kepastian dan penetapan kebijakan. Contoh ilustrasinya seperti dalam keputusan Mahkamah Agung pada kasus Roe V. Wade tercapai keputusan mayoritas bahwa wanita mempunyai hak untuk mengakhiri kehamilan melalui aborsi.

4) Implementasi Kebijakan

Berhasil tidaknya suatu kebijakan pada akhirnya ditentukan pada tataran implementasinya. Secara sederhana implementasi kebijakan merupakan tindakan dalam proses pembuktian dari sebuah kebijakan. Dalam mengimplementasikan kebijakan terdapat pedoman agar pada saat pelaksanaan, kebijakan tersebut tidak akan menyimpang dari yang telah dirumuskan.

Grindle menguraikan bahwa keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian *outcomes* (yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih). Dengan demikian tujuan implementasi kebijakan diformulasi ke dalam program aksi dan proyek tertentu yang dirancang dan dibiayai. Program dilaksanakan sesuai dengan rencana.

5) Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi, dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan bisa meliputi tahap perumusan masalah-masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun tahap dampak kebijakan.

c. Standar Operasional Prosedur

Dalam mengorganisir suatu pekerjaan menjadi lebih mudah, sederhana, dapat menertibkan suatu pekerjaan, ditambah cepat dan tepat sesuai dengan kebijakan yang dibuat, dan proses pekerjaan yang dilakukan berurutan, maka ketika terbentuknya suatu sistem dibuatlah

standar operasional prosedur yang dikenal dengan singkatan SOP. Prosedur standar operasi atau dikenal sebagai SOP merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini adalah sebuah rangkaian proses yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir (Ekotama, 2011: 19).

Oleh karena itu, Ekotama (2011: 21) mengungkapkan bahwa SOP disusun untuk mempersingkat proses kerja, meningkatkan kapasitas kerja, dan menertibkan kinerja supaya tetap dalam bingkai visi dan misi perusahaan. SOP ini lahir dari pengelolaan usaha sehari-hari yang belum tentu profesional kemudian distandardisasi agar profesional atau mendekati profesional.

Tambunan (2013: 142-145) menguraikan bahwa unsur-unsur SOP yang bisa digunakan sebagai rujukan dalam mengimplementasikan SOP yakni:

- 1) Adanya sebuah tujuan. Tujuan penyusunannya harus dinyatakan jelas agar bisa menjadi landasan setiap prosedur langkah, dan keputusan yang diambil.
- 2) Pedoman SOP harus dilengkapi dengan pernyataan kebijakan yang terkait dan spesifik tiap prosedur untuk pelaksanaan prosedur secara efektif dan efisien.
- 3) Adanya petunjuk operasional. Bagian ini sangat penting untuk mengarahkan pengguna dalam memahami berbagai bentuk tampilan serta simbol-simbol yang digunakan didalam prosedur.
- 4) Pihak atau fungsi yang terlibat. Dalam pelaksanaan, lebih baik menggunakan fungsi sebagai representasi dari pihak yang terlibat, daripada menggunakan nama unit, departemen, atau nama jabatan atau orang yang rentan terhadap perubahan.
- 5) Didalam SOP, formulir atau blanko atau dokumen merupakan media validasi dan kontrol prosedur. Karena keberadaannya tak hanya berfungsi sebagai sumber terpenting untuk kontrol dan

pelaksanaan audit, namun juga agar terlaksana relasi keputusan dan kegiatan antar pihak-pihak yang terlibat dalam prosedur.

- 6) Unsur selanjutnya yaitu masukan. Setelah formulir sebagai media masukan disiapkan, maka kegiatan didalam sistem dapat dilakukan dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi pernyataan sesuai dengan kebijakan atau syarat prosedur.
- 7) Proses adalah tahapan lanjut dari masukan, yang didalamnya merupakan kegiatan yang bertujuan mengubah masukan menjadi keluaran.
- 8) Unsur berikutnya yaitu laporan. Dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tak sama dengan laporan yang diproduksi pada prosedur lainnya.
- 9) Validasi adalah bagian yang memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah.
- 10) Dalam penerapan SOP, kontrol yang diterapkan harus mencakup bentuk kontrol seperti menurut spesifikasinya, kepatuhannya, prosedur, dan lain sebagainya.

SOP (Standar Operasional Prosedur) itu disusun dan disajikan untuk tujuan sebagai berikut:

- 1) Menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan organisasi sesuai dengan kebijakan dan ketentuan organisasi secara efektif dan efisien;
- 2) Menjamin keandalan pemrosesan dan produksi laporan yang dibutuhkan organisasi;
- 3) Menjamin kelancaran proses pengambilan keputusan organisasi secara efektif dan efisien;
- 4) Menjamin terlaksananya aspek kontrol kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan maupun penggelapan oleh anggota organisasi maupun pihak-pihak lain (Tambunan, 2013: 143).

d. Teori 3 Kunci *Fundraiser*

Sistem operasional juga dapat mempengaruhi pengumpulan atau pendapatan perusahaan atau lembaga. Abdul Ghofur (2018: 82) menguraikan bahwa tak dapat dipungkiri bila masuknya sejumlah pendapatan akan menopang operasional lembaga. Menjadi *fundrauser* andal bukan hanya sekadar ingin mencoba, namun perlu menjiwai dan setulus hati menapaki tahap demi tahap indahya aktivitas ini.

Menurutnya, aktivitas *fundraising* itu diibaratkan sebagai aktivitas memanah, maka ada 3 bagian (kunci) atau bisa disebut sebagai prinsip-prinsip yang memiliki peranan penting yaitu busur, anak panah, dan pemanah. 3 hal ini disebut dengan prinsip yang harus dipegang oleh seorang *fundraiser*. Hal ini dikarenakan akan mempengaruhi kemampuan lembaga dalam mengumpulkan donasi demi keberlangsungan program. Adapun penjelasannya mengenai ketiga kunci *fundraiser* tersebut adalah sebagai berikut:

1) Busur (Mencintai Kegiatan *Fundraising*)

Bagian busur ini merupakan pondasi yang harus kuat untuk memanah. Dalam konteks *fundraising*, ia adalah motivasi diri untuk mencintai profesi *fundraiser*. Seorang *fundraiser* haruslah belajar mencintai kegiatannya. Tak mencintai pun anda tetap harus melakoninya. Jadi, tak ada pilihan lain selain berdamai dengan kondisi ini. Walaupun begitu, hal yang paling penting bukanlah tentang bagaimana mencintai aktivitas ini, namun alasan mengapa *fundraising* ini perlu dilakukan dan dicintai. Pemahaman akan makna aktivitas ini menjadi penting untuk diketahui secara mendalam.

2) Anak Panah (Memahami Lembaga dan Program)

Prinsip kedua yang digambarkan sebagai anak panah adalah harus kuat, tajam, dan mampu melesat jauh. *Fundraiser* harus memahami

lembaga dan program yang diharapkan. Lembaga harus memiliki program yang kuat, tajam sesuai dengan sasaran, serta mampu menjadi *masterpiece* dan melesat jauh membuat pemberdayaan bagi penerima manfaatnya, bukan hanya program ala kadarnya.

Fundraiser tidak akan berhasil menyelesaikan tugasnya jika tidak memahami lembaga yang menaunginya. Oleh sebab itu, seluruh SDM yang ada di lembaga perlu diberikan orientasi terhadap lembaga dan program-program sehingga benar-benar memahami lembaga dan program yang dilakukan. Dalam sebuah studi di lapangan, banyak lembaga merekrut seorang *fundraiser* dari eksternal dan *newcomer* sehingga pemahamannya terhadap lembaga sangat kurang.

Hal ini diperparah dengan ketidakmampuan mereka dalam memahami program secara detail. Jika seseorang ingin menjadi seorang *fundraiser*, pahami lembaga dan program secara utuh dengan meluangkan waktu khusus untuk mempelajari lembaga, *value* yang ingin dikembangkan, sejarah lembaga, dan target yang ingin dicapai.

Pemahaman program harus sama, maka pahami maksud, proses, dan pengalaman menjalankan program. Mungkin saja pada saat presentasi, seorang *fundraiser* mengajak tim program, tapi tak selamanya cara itu dapat dilakukan karena setiap bagian memiliki targetnya masing-masing. Jangan segan-segan meminta *update* pengelolaan program sehingga informasi *update* dapat disampaikan juga kepada donatur atau calon donatur. Ketertarikan para calon donatur dalam mendanai program yang ditawarkan oleh *fundraiser* seringkali bukan karena mereka butuh. Karena mereka memahami *value* yang ditawarkan.

3) Pemanah (Memiliki Kepekaan terhadap Keinginan Donatur)

Prinsip yang ketiga merupakan kompetensi dan keahlian yang harus dimiliki *fundraiser*. Kegagalan yang terjadi dari beberapa kasus

fundraising hanya disebabkan oleh kekakuan *fundraiser* dalam menerjemahkan keinginan calon donatur. Kemampuan menyederhanakan maksud dan tujuan donatur sangat dibutuhkan dalam presentasi program, selama bukan pada hal-hal yang prinsip.

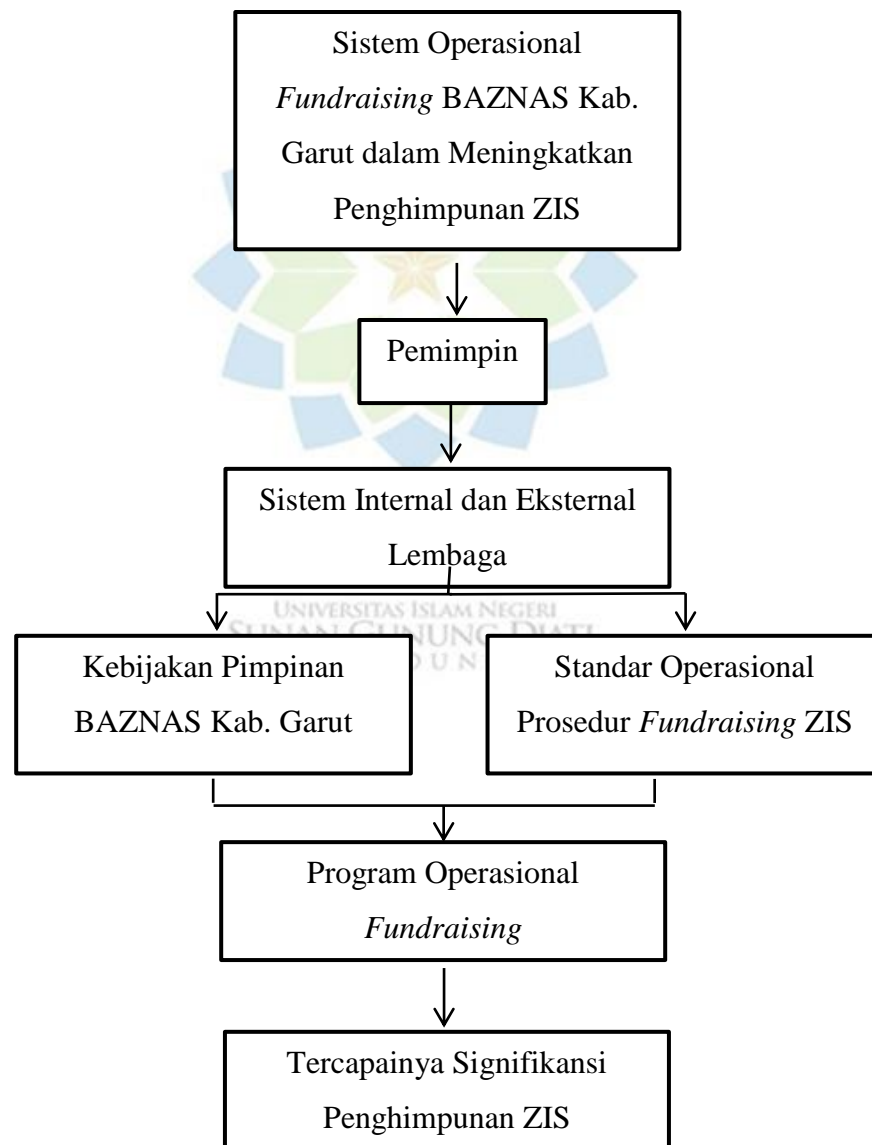
Donatur umumnya belum memahami program yang dijalankan, kecuali donatur yang telah sering bekerja sama. Tak jarang mereka memiliki target tersendiri yang harus dipenuhi program, sehingga keinginan mereka untuk donasi segera dapat direalisasikan. Kemampuan mendengarkan diperlukan agar apa yang diinginkan sedapat mungkin dijawab dengan jawaban yang mengarahkan kepada keinginannya. Akan tetapi, tetaplah jujur dan profesional dalam memberikan penjelasan karena nilai-nilai lembaga perlu dijaga dengan baik.

Tak perlu panik jika ada donatur yang terlalu banyak meminta, tentunya ada harga ada rupa. Semuanya bisa dibicarakan dengan tim program secara baik dan persuasif. Dalam salah satu kasus, ada donatur besar yang memiliki uang milyaran dengan target ini dan itu, namun akhirnya tetap disepakati dengan Surat Perjanjian Kerja sama (SPK). Tak ada yang tidak mungkin selama program yang diinginkan tidak bertentangan dengan *value* lembaga dan target program.

Memiliki kepekaan terhadap keinginan donatur bukan berarti *fundraiser* mengikuti keinginan donatur sepenuhnya. Negosiasi dan persuasif dapat dilakukan jika hal itu bertentangan dengan nilai, target, serta kebijakan lembaga. Semua kerja sama dibangun atas dasar sama rata dan saling bermitra. Semakin peka seorang *fundraiser* terhadap calon donatur, semakin dekat potensi mengucurnya sejumlah dana ke rekening mereka. Tarik ulur negosiasi program dan jumlah dana sangat membutuhkan kepiawaian *fundraiser*. Tidak merasa menjadi peminta-minta akan menumbuhkan rasa kepercayaan diri yang tinggi dalam bernegosiasi kepada para donatur.

Donatur individual pun tetap harus diperhatikan sama dengan donatur perusahaan yang dananya lebih besar. Donatur personal cenderung memiliki loyalitas yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan donatur perusahaan yang sering kali berganti manajemen. Berikanlah pelayanan yang prima kepada mereka. Bermitra merupakan upaya dan keiginan untuk saling merasakan dan memiliki peran yang sama (Ghofur, 2018: 84-91).

3. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

H. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian mengenai optimalisasi sistem operasional *fundraising* dalam upaya meningkatkan penghimpunan ZIS di lembaga zakat pemerintah BAZNAS Kabupaten Garut yang berlokasi di Komplek *Islamic Centre*, Jl. Pramuka, Pakuwon, Kec. Garut Kota, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44117. Alasan peneliti memilih lembaga zakat ini yakni berdasarkan tempatnya yang, mudah dijangkau dengan mudah oleh peneliti dari segi akses transportasi, lalu lembaga zakat ini masuk nominasi pada acara penghargaan BAZNAS Jabar *Award* 2019 sebagai operasional lembaga terbaik, sehingga dirasa perlu diteliti lebih dalam mengenai topik yang dibahas pada penelitian ini, dan alasan terakhir adalah belum adanya mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah yang meneliti tentang upaya meningkatkan pengumpulan dana zakat dengan cara optimalisasi sistem operasional *fundraising* pada lembaga zakat pemerintah di Kabupaten Garut ini.

2. Paradigma dan Pendekatan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Penelitian kualitatif digunakan dengan alasan kualitatif lebih menggambarkan masalah yang terjadi dilapangan melalui informasi serta data-data yang diperoleh oleh peneliti dengan fenomena yang lebih spesifik yang mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh (Soewadji, 2012, 52).

Penggunaan pendekatan ini didasarkan bahwa pendekatan ini memudahkan peneliti dalam mendeskripsikan fenomena sosial spesifik yang relevan dengan fokus penelitian ini melalui informasi-informasi dan data

yang diperoleh dari lapangan maupun dari lembaga BAZNAS Kabupaten Garut. Sehingga mendapat suatu kesimpulan dan dapat dikaji secara menyeluruh sesuai topik bahasan.

Paradigma konstruktivisme itu sendiri merupakan sebuah paradigma yang hampir merupakan antitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Paradigma ini memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pelaku sosial yang bersangkutan dalam menciptakan dan memelihara atau mengelola dunia sosial mereka (Hidayat, 2003: 3).

Dalam penelitian ini, maka peneliti memakai paradigma konstruktivisme. Sesuai dengan penjelasan pada paragraf sebelumnya, penggunaan paradigma ini didasarkan bahwa peneliti lebih memfokuskan kepada pengamatan langsung secara detail dan sifatnya objektif dalam menemukan realitas persoalan pengumpulan zakat di Kabupaten Garut dengan *amilin* BAZNAS Kabupaten Garut sebagai pelaku sosialnya. Sehingga dengan penemuan realitas tersebut dapat dikelola untuk dicari solusi terbaik.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam (Sugiyono, 2007: 209). Metode ini bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat (Sadiah, 2015: 4). Sugiyono (2012: 8) menguraikan bahwa metode ini sering disebut sebagai penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*).

Oleh karena itu, dalam penelitian ini setiap gejala yang terkait dengan bagaimana optimalisasi sistem operasional *fundraising* ZIS dan dampaknya

terhadap penghimpunan ZIS pada BAZNAS Kabupaten Garut akan dikaji secara menyeluruh dan mendalam serta diupayakan memberikan makna yang mendalam tentang kasus yang dijumpai secara deskriptif, sistematis, dan sesuai dengan berbagai fakta yang ditemukan. Dengan demikian antara gejala yang satu dengan gejala yang lainnya akan saling terkait satu sama lain. Sehingga peneliti dapat memiliki sesuatu gambaran tentang fenomena-fenomena apa saja yang akan diteliti.

4. Jenis dan Sumber Data

Untuk jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul berbentuk ucapan, catatan lapangan, tindakan responden, dokumen pribadi, dokumen, dan lain-lain (Sugiyono, 2007: 23-25). Adapun untuk sumber data yang digunakan terbagi menjadi 2 menurut Dewi Sadiyah (2015: 87), yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data ini diperoleh dari hasil informasi tertentu mengenai suatu data dari seseorang tentang masalah yang sedang akan diteliti oleh seorang peneliti. Dalam artian, wawancara langsung berupa tanya jawab maupun tidak langsung (ucapan, tindakan responden, maupun melalui media sosial *whatsapp*) dengan jumlah keseluruhan responden berjumlah 8 orang, yakni dari pimpinan berjumlah 2 orang diantaranya adalah Bapak Aas Kosasih, S.Ag., M.Si. selaku Ketua BAZNAS dan Bapak Abdullah Efendi, S.Pd.I., M.E. selaku Wakil Ketua 1 Bidang Pengumpulan.

Data paling pentingnya difokuskan pada Bidang Pengumpulan yang berjumlah 4 orang yakni Bapak Ihsan Taufik Rahmat, S.Pd. selaku Kepala Bidang Pengumpulan, Bapak Mabur Muqodar, S.IP. selaku Kepala Seksi Sosialisasi dan Edukasi ZIS, Ibu Rani Marliani, S.Pd.I. selaku Kepala Seksi Pengumpulan ZIS, dan Bapak Deni Setia Permana, S.E. selaku Kepala Seksi UPZ. Untuk informasi yang lebih paripurna, dihadirkan pelengkap informasi dari Bapak Arif Ulumudin, S.IP. selaku Kepala

Bidang Pendistribusian, dan Bapak Yusep Hilmansyah selaku Kepala Seksi Sistem Informasi, dan Manajemen dari Bidang Perencanaan, Keuangan, dan Pelaporan. di Badan *Amil* Zakat Nasional Kabupaten Garut ini.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data ini ialah ragam kasus baik berupa orang, barang, binatang, atau lainnya yang menjadi sumber informasi penunjang yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data ini diperoleh dari arsip-arsip/dokumen lembaga seperti profil *company* BAZNAS Kab. Garut, data rekapitulasi pengumpulan ZIS, rekapitulasi penerima manfaat ZIS, data standar operasional prosedur Bidang Pengumpulan, dan data pembentukan UPZ, lalu bahan-bahan pustaka, catatan lapangan, dokumentasi kegiatan digital BAZNAS yang terdapat di media sosial resmi lembaga ini, atau data-data lainnya yang terkait dengan fokus penelitian.

Dengan menggunakan penelitian kualitatif, maka teknik pengambilan sumber data/sampel adalah memakai *purposive* dan *snowball* sampling. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2009: 300).

Teknik pengambilan sampel *purposive sampling* diterapkan peneliti dalam upaya pengambilan sumber data dengan berbagai macam pertimbangan setelah melalui proses observasi dan konsultasi dengan Bidang SDM, Umum, dan Kesekretariatan. Sehingga ditetapkanlah 8 responden dengan Bidang Pengumpulan dan Ketua BAZNAS Kab. Garut sebagai sumber informasi utamanya yang peneliti anggap paling tahu mengenai fokus penelitian skripsi ini. Sedangkan teknik pengambilan data

Snowball sampling yang diterapkan peneliti, artinya dalam pengumpulan sumber data selama penelitian ini, jumlah datanya yang sedikit dalam proses pengumpulan menjadi semakin banyak.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*responden*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Lexy J, 2006 :186). Dalam hal ini, penulis menggunakan teknik wawancara berstruktur, dimana yang akan mewawancarai terlebih dahulu dan mempersiapkan daftar pertanyaannya sebelum melakukan aktivitas wawancara (Sugiarto dan Wahyono, 2005: 137).

Dalam aktivitas wawancara ini, peneliti merinci dan menerapkan langkah-langkah operasional terlebih dahulu. Sehingga aktivitas ini tertata dan sesuai dengan tujuan pelaksanaan penelitian. Adapun tahapan operasinya yakni pertama, menyiapkan panduan wawancara. Setelah itu, menentukan responden dengan cara koordinasi dan konsultasi kepada Bidang SDM dengan mengajukan judul dan fokus penelitian apa yang dibahas, lalu Bidang SDM mengarahkan peneliti ke Bidang Pengumpulan sebagai responden utama, dan didukung oleh responden di bidang lain yang dianggap tahu mengenai fokus penelitian yang dibahas. Ketiga, menentukan jadwal wawancara. Dalam hal ini, jadwal wawancaranya fleksibel dikarenakan situasi sedang COVID-19.

b. Observasi

Istilah observasi berasal dari bahasa latin yang berarti ”melihat” dan “memperhatikan”. Istilah observasi juga diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut.

Observasi menjadi bagian dalam penelitian berbagai disiplin ilmu, baik ilmu eksak maupun ilmu-ilmu sosial, observasi dapat berlangsung dalam konteks laboratorium (eksperimental) maupun konteks alamiah (Kartono dan Kartini, 2011: 335-336). Sebagai metode ilmiah, observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan fenomena-fenomena yang diselidiki secara sistematis. Dalam arti yang luas observasi sebenarnya tidak hanya terbatas kepada pengamatan yang dilakukan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengamatan tidak langsung misalnya melalui *questionnaire* dan tes (Walgito, 2004: 61).

Pada observasi awal, dilakukan oleh peneliti selama 33 hari pada saat kegiatan PPM (Praktik Profesi Mahasiswa). Terhitung dimulai pada tanggal 14 September-16 Oktober 2020. Hal ini dilakukan agar peneliti dapat mengamati kondisi dan situasi dalam menggambarkan fenomena persoalan pengumpulan ZIS pada BAZNAS Kab. Garut. Dalam kurun waktu itu, setiap kegiatan operasionalnya, disiapkan pula beberapa alat pendukung seperti *smartphone* untuk perekaman audio, pulpen, buku catatan lapangan untuk mencatat hal-hal penting selama kegiatan berlangsung, dan kamera.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan salah satu pengumpulan data yang dapat digunakan untuk menelusuri data historis dan pada penelitian sejarah, maka bahan dokumentasi memegang peranan yang sangat penting. Bentuknya dapat seperti otobiografi, surat-surat pribadi, dokumen pemerintah atau swasta, buku-buku, data di server dan *flashdisk*, data tersimpan di *website*, dan lain sebagainya (Bungin, 2007: 125).

Studi dokumentasi berproses dan berawal dari menghimpun dokumen, memilih dokumen yang sesuai dengan tujuan penelitian, menerangkan dan mencatat serta menafsirkannya serta menghubungkan-hubungkannya dengan fenomena lain. Studi ini dilengkapi studi pustaka karena studi ini

dipergunakan untuk mendapatkan teori-teori, konsep-konsep sebagai bahan pembandingan, penguat atau penolak terhadap temuan hasil penelitian untuk mengambil kesimpulan (Sadiah, 2015: 91).

Dalam studi dokumentasi ini, peneliti melakukan studi kearsipan, mulai dari data profil lembaga BAZNAS Kab. Garut, studi data digital yang tersimpan pada *website*, dan media sosial resmi BAZNAS Kab. Garut yakni *instagram* @baznasgarut.official, *youtube* BAZNAS Kabupaten Garut Official, dan *facebook* BAZNAS Kabupaten Garut, dokumen penting seperti data SOP (Standar Operasioal Prosedur) Bidang Pengumpulan, *phamflet* BAZNAS, sertifikat penghargaan BAZNAS, data *job description* tiap bidang, data rekapitulasi pengumpulan selama 5 tahun terakhir, data rekapitulasi penerima manfaat zakat (*mustahiq*), surat-surat BAZNAS yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, buku panduan tentang Fiqh dan Regulasi Zakat yang dirilis oleh BAZNAS Kab. Garut, hasil kinerja staf atau pegawai yang telah diarsipkan, dan data-data terkait erat dengan fokus penelitian peneliti.

6. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut M.B. Milles dan A.M. Huberman (1984: 21-23) memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Reduksi data (difokuskan pada hal-hal pokok). Dalam proses reduksi (rangkuman) data, dilakukan pencatatan di lapangan dan dirangkum dengan mencari hal-hal yang penting yang dapat mengungkap tema permasalahan. Catatan-catatan yang diperoleh di lapangan secara deskripsi, hasil konstruksinya disusun dalam bentuk refleksi. Pencatatan hal-hal pokok pada penelitian ini secara penuh dilaksanakan pada kegiatan Praktik Profesi Mahasiswa (PPM) dengan mengamati setiap perilaku atau tindakan dan ucapan *amilin* BAZNAS

- Kab. Garut menggunakan alat bantu berupa perekaman audio, pulpen, dokumentasi *video* menggunakan *smartphone*, dan buku catatan.
- b. Langkah berikutnya *display* data. *Display* data ini diartikan mengkategorisasikan pada satuan-satuan analisis berdasarkan fokus dan aspek permasalahan yang diteliti, atau data yang bertumpuk-tumpuk, laporan lapangan yang tebal, dengan sendirinya akan sukar melihat gambaran keseluruhan untuk mengambil kesimpulan yang tepat. Penting adanya *display* data ini untuk bisa mengkategorisasikan data-data BAZNAS Kab. Garut yang telah diperoleh oleh peneliti berdasarkan relevansinya dengan masing-masing fokus penelitian.
 - c. Langkah berikutnya adalah analisis atau tafsiran data. Penafsiran ini dilakukan terhadap hasil pembahasan data penelitian, sehingga dapat diperoleh jawaban terhadap masalah-masalah penelitian yang diajukan. Selain itu, data penelitian ini ditafsirkan menggunakan teori-teori yang relevan. Data-data yang telah diperoleh dari lembaga zakat ini ditafsirkan setelah melalui proses analisis data yang sumber informasinya digabungkan dari wawancara, hasil observasi, dan data-data berupa dokumen pendukung yang diberikan oleh lembaga. Kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang memiliki kesesuaian dengan hasil penelitian dan pembahasan tersebut.
 - d. Langkah yang terakhir adalah menyimpulkan dan verifikasi (dibuktikan), dengan data-data baru yang memungkinkan diperoleh keabsahan hasil penelitian. Dari data yang diperoleh peneliti mencoba mengambil kesimpulan yang masih sangat tentatif, kabur, diragukan, tetapi dengan bertambahnya data, maka kesimpulan lebih *grounded* (Sadiah, 2015: 92-93). Maka, setelah melalui tahap tafsiran data, diambil kesimpulan dan verifikasi untuk masing-masing fokus penelitian, baik dari sumber data primer maupun dari data sekunder yang telah peneliti kumpulkan.