



ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM PROGRAM JEMPUT ZAKAT DI LAZNAS AL IRSYAD PURWOKERTO

Difa Anggry Fardiana^{a*}, Hilmi Romadon^b, Kaila Raihannisa^c, Mahardhika Cipta Raharja^d

^a Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam / Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf; 224110203049@mhs.uinsaizu.ac.id
Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani 40, Jawa Tengah

^b Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam / Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf; 234110203026@mhs.uinsaizu.ac.id
Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani 40, Jawa Tengah

^c Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam / Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf; 234110203029@mhs.uinsaizu.ac.id
Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani 40, Jawa Tengah

^d Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam / Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf; mc.raharja@uinsaizu.ac.id,
Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto; Jl. Ahmad Yani 40, Jawa Tengah

* Penulis Korespondensi: Difa Anggry Fardian

ABSTRACT

This study aims to analyze the operational management of the zakat pick-up service program at LAZNAS Al Irsyad Purwokerto as a direct service-based strategy for zakat collection. The background of this study is based on the collection of zakat which is still suboptimal compared to its potential, highlighting the need for more effective and responsive service innovations. This research employs a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving institutional managers, field officers, and muzakki. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing, while validity was ensured through triangulation and member checking. The findings indicate that the operational management of the zakat pick-up program has been implemented through systematic planning, execution, and evaluation stages. However, several challenges remain, including limitations in human resources, service coverage, and operational efficiency. The program has proven to enhance convenience for muzakki and increase trust in the institution, thereby contributing to improved zakat collection. This study contributes to the development of operational management in zakat institutions, particularly in direct service-based collection strategies and for improving service effectiveness of zakat institutions.

Keywords: *operational management, zakat pick-up service, zakat collection, donor service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen operasional dalam program jemput zakat di LAZNAS Al Irsyad Purwokerto sebagai salah satu strategi penghimpunan zakat berbasis layanan langsung kepada muzakki. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada belum optimalnya penghimpunan zakat dibandingkan dengan potensinya, sehingga diperlukan inovasi dalam sistem pelayanan yang lebih efektif dan responsif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan informan yang terdiri dari pengelola lembaga, petugas lapangan, dan muzakki. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta diuji keabsahannya melalui triangulasi dan *member check*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen operasional program jemput zakat telah berjalan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang cukup sistematis, namun masih terdapat kendala pada aspek sumber daya manusia, jangkauan layanan, dan efisiensi operasional. Program jemput zakat terbukti memberikan kemudahan kepada muzakki dan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan penghimpunan zakat. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen operasional zakat, khususnya pada strategi penghimpunan berbasis layanan langsung dan untuk meningkatkan efektivitas layanan lembaga zakat.

Kata Kunci: manajemen operasional, jemput zakat, penghimpunan zakat, layanan muzakki

1. PENDAHULUAN

Pengelolaan zakat di tingkat global maupun nasional mengalami kenaikan yang mencolok, tetapi masih belum maksimal dalam mengatasi masalah kemiskinan dan ketidakadilan sosial. Di Indonesia, potensi zakat yang melimpah belum seimbang dengan capaian pengumpulan serta keberhasilan penyaluran. Angka menunjukkan bahwa total zakat yang terkumpul secara nasional menyentuh Rp22,47 triliun sepanjang 2022, disertai pola peningkatan setiap tahun, dan telah membantu sekitar 33,9 juta penerima. Meski begitu, dampaknya dalam mengurangi kemiskinan tetap minim bila disandingkan dengan jumlah warga miskin yang masih berjumlah puluhan juta orang. Kondisi ini menandakan adanya kesenjangan antara kemampuan potensial dan pencapaian nyata pengelolaan zakat, yang mengharuskan peningkatan kemampuan manajemen, terutama di ranah operasional pengumpulan dana zakat [1].

Pada skala nasional, zakat memang berperan dalam menekan angka kemiskinan, tetapi pengaruhnya belum mencapai tingkat terbaik. Menurut data resmi (BPS), populasi miskin di Indonesia per Maret 2024 tetap berada di kisaran 25,22 juta orang, dengan andil lembaga zakat hanya mencakup sekitar 5,62% dari keseluruhan kasus tersebut, situasi ini menggarisbawahi bahwa keberhasilan inisiatif zakat termasuk tahap penggalangan dan penyaluran masih terhambat oleh beragam rintangan struktural serta praktis. Karenanya, inovasi pada layanan pengumpulan zakat yang lebih adaptif, misalnya skema jemput zakat, menjadi kebutuhan mendesak guna mendorong keterlibatan muzakki yang lebih tinggi dan memperluas cakupan bantuan [1]

Studi ilmiah mengungkap bahwa pengaruh zakat dalam mengurangi ketimpangan ekonomi belum menampilkan perubahan yang benar-benar mencolok. Riset berbasis data dari BAZNAS dan BPS untuk rentang 2015-2024 menyatakan bahwa walaupun pengumpulan serta distribusi zakat terus naik, efeknya terhadap pelemahan ketimpangan pendapatan tetap minim. Fakta ini menyoroti masalah pada mekanisme pengelolaan zakat, terutama terkait tingkat efisiensi dan keberhasilan fungsi operasional badan amil zakat. Oleh sebab itu, evaluasi mendalam terhadap pengelolaan harian lembaga zakat sangat diperlukan agar lonjakan penggalangan zakat bisa disertai hasil sosial ekonomi yang jauh lebih baik [2]

Walaupun banyak studi sudah meneliti manfaat zakat serta upaya penguatan mustahik, analisis yang tersedia lebih sering berfokus pada penyaluran ketimbang mekanisme praktis penggalangan zakat. Menurut riset di jurnal Sosioinforma, kurangnya penyempurnaan pengumpulan zakat di Indonesia disebabkan oleh sejumlah pemicu krusial, seperti tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah, kurangnya keyakinan pada badan amil zakat, serta kebiasaan muzakki yang membagi zakat langsung ke mustahik tanpa lewat saluran resmi. Tak hanya itu, taktik pengumpulan zakat oleh lembaga biasanya terbagi ke metode langsung (direct) seperti jemput zakat, promosi dan interaksi langsung, serta metode tak langsung (indirect), tetapi kemampuan tiap metode belum tergali secara rinci dari sudut manajemen harian. Situasi ini menggarisbawahi adanya kekurangan studi yang khusus membahas bagaimana penerapan taktik operasional terutama layanan jemput zakat bisa mempertinggi efisiensi dan kepercayaan muzakki pada proses penggalangan zakat [3]

Dari perspektif kemajuan terkini, tata kelola zakat kontemporer kian menitikberatkan pada penguatan kerangka manajemen holistik yang meliputi tahap perencanaan pelaksanaan, pengendalian serta pelaporan yang saling terkait. Strategi semacam ini menyoroti urgensi sikap profesional dan mekanisme operasional andal untuk memacu ketaatan muzakki. Penerapan regulasi zakat pun membuktikan bahwa pengelolaan yang terstruktur dan berorientasi pelayanan dapat memperbesar keterlibatan warga dalam menunaikan zakat. Walau begitu, penerapan gagasan ini di level institusi daerah khususnya melalui inovasi layanan seperti jemput zakat tetap butuh penelusuran empiris yang lebih intensif [4]

Dari pembahasan di atas, studi ini dirancang untuk mengkaji pengelolaan harian pada inisiatif jemput zakat di LAZNAS Al Irsyad Purwokerto, dengan fokus pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan dalam keberhasilan penggalangan zakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam mengisi kesenjangan penelitian terkait aspek operasional penghimpunan zakat, serta memberikan rekomendasi praktis bagi lembaga zakat dalam mengembangkan strategi layanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan muzakki di tingkat lokal

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Manajemen Operasional dalam Lembaga Zakat

Pengelolaan operasional adalah upaya mengatur berbagai proses dalam organisasi, mencakup tahap perencanaan, pengaturan sumber daya, pelaksanaan tugas, serta pemantauan ketat guna mewujudkan tujuan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi maksimal. Khusus di lembaga zakat, pendekatan ini sangat krusial untuk mengoptimalkan proses pengumpulan dan penyaluran dana zakat. Operasional yang dikelola secara prima mampu memperkuat kinerja lembaga, terutama dalam hal volume dana yang terkumpul dan akurasi pemberian kepada penerima yang mampu. Fakta ini menggarisbawahi betapa pentingnya kemajuan lembaga zakat pada mekanisme operasional yang digunakan [5]

Di sisi lain, operasional pengelolaan pada lembaga zakat mempunyai ciri unik karena wajib menjunjung prinsip syariah, keterbukaan penuh, serta pertanggungjawaban yang ketat. Lembaga semacam ini tidak sekadar diminta beroperasi secara hemat, melainkan juga harus mempertahankan rasa percaya dari masyarakat luas. Oleh karena itu, profesionalisme dalam operasional pengelolaan menjadi faktor penentu utama untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui saluran resmi. Studi di kalangan akademik mengungkapkan bahwa penanganan zakat secara profesional memerlukan penggabungan sistem manajemen yang profesional, sehingga pendistribusian dana mencapai target yang akurat serta memberikan manfaat sosial-ekonomi secara maksimal [6]

2.1.1. Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Zakat

Fungsi-fungsi manajemen menjadi fondasi pokok bagi pengelolaan lembaga zakat, yang mencakup tahap perencanaan, pengaturan struktur, pelaksanaan, serta pengendalian. Empat elemen tersebut saling terkait erat dan tak bisa hilang saat menjalankan proses operasional lembaga zakat. Penanganan zakat yang bagus tidak hanya fokus pada pengumpulan dana, melainkan juga melibatkan pengelolaan dan penyaluran dana ke sasaran yang pas. Oleh karena itu penerapan fungsi manajemen secara optimal merupakan faktor penentu untuk memperkuat efektivitas serta profesionalisme lembaga zakat sebagai alat sosial-ekonomi bagi umat [7]

Tahap perencanaan (planning) pada pengelolaan zakat menjadi langkah pertama yang krusial untuk menentukan suksesnya suatu program. Pada saat itu, lembaga zakat merancang strategi pengumpulan dana, menetapkan sasaran, dan menyusun skema penyaluran yang sesuai dengan tuntutan mustahik. Rencana yang cermat mampu mendukung lembaga zakat guna memanfaatkan peluang zakat sebaik mungkin sambil mengurangi bahaya operasional. Kajian ilmiah membuktikan bahwa pendekatan perencanaan yang terstruktur dapat memperbaiki kinerja lembaga zakat dalam mencapai target yang direncanakan [8]

Kemudian, pengorganisasian (organizing) bertugas menyusun sumber daya manusia serta kerangka organisasi agar aktivitas operasional berjalan lancar dan produktif. Lembaga zakat harus membangun tata kelola kerja yang transparan, meliputi pembagian peran di unit pengumpulan, penyaluran, dan pengelolaan administrasi. Pengorganisasian yang prima akan memperkuat sinkronisasi dan hematnya proses kerja, sehingga inisiatif zakat berjalan pada tingkat terbaik. Temuan penelitian ini selaras dengan pernyataan bahwa kualitas struktur organisasi mempengaruhi keberhasilan pengelolaan zakat [9]

Tahap pelaksanaan (actuating) adalah proses mewujudkan rencana yang telah dirancang sebelumnya. Di ranah zakat, implementasinya meliputi aktivitas penggalangan dana, pendampingan muzakki, dan pemberian dana kepada mustahik. Eksekusi yang baik perlu dibekali tenaga ahli serta mekanisme layanan berkualitas tinggi untuk membangun rasa aman masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan bersama secara signifikan mempengaruhi keterlibatan muzakki dalam menyerahkan zakat melalui lembaga [10]

Pengawasan (controlling) berfungsi memverifikasi bahwa semua proses sesuai dengan rencana dan kriteria yang telah dibuat. Pemantauan ini dilaksanakan melalui penilaian program, laporan keuangan, serta pemeriksaan dalam negeri. Peran ini esensial untuk mempertahankan keterbukaan dan tanggung jawab lembaga zakat. Apabila pengawasan lemah, pengelolaan zakat rawan merugikan dan merusak citra publik. Maka, mencakup keempat fungsi manajemen ini menjadi pondasi utama bagi pengelolaan zakat yang produktif, hemat, dan jangka panjang

2.1.2. Konsep Layanan Jemput Zakat

Layanan penjemputan zakat termasuk dalam taktik penggalangan zakat melalui metode langsung (direct fundraising) yang dirancang untuk mempermudah muzakki melaksanakan ibadah zakatnya. Ide ini menitikberatkan pada elemen pelayanan prima, keakraban, serta kelincihan lembaga dalam menanggapi

harapan muzakki. Dari sudut pandang pengelolaan zakat, pengumpulan pengumpulan yang sukses wajib membangun keyakinan masyarakat dan memperluas cakupan bantuan, guna memaksimalkan peluang zakat secara keseluruhan. Tingkat keberhasilan pengumpulan zakat bergantung pada pilihan strategi operasional, di antaranya model pelayanan tatap muka semacam jemput zakat [10].

Dari teori serta kajian sebelumnya, terlihat jelas bahwa keberhasilan penggalangan zakat bergantung pada kualitas pengelolaan operasional di lembaga zakat. Pengelolaan operasional yang baik meliputi perencanaan taktis, layanan eksekusi secara baik, ditambah pemantauan dan penilaian yang terus menerus. Program jemput zakat, sebagai elemen strategis operasional, berpotensi memperbesar keringanan akses, rasa percaya muzakki, dan keberhasilan pengumpulan zakat. Maka, penelitian ini mengkaji operasional pengelolaan pada inisiatif jemput zakat guna mengukur sejauh mana pendekatan itu dapat mendongkrak pengumpulan zakat di LAZNAS Al Irsyad Purwokerto.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana manajemen operasional dalam program jemput zakat dilaksanakan di LAZNAS Al Irsyad Purwokerto, khususnya pada aspek perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan penghimpunan zakat. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara kontekstual berdasarkan kondisi nyata di lapangan serta memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap proses operasional yang berlangsung. Data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengelola lembaga, petugas lapangan (amil), dan muzakki sebagai pengguna layanan jemput zakat, serta data sekunder yang berasal dari dokumen resmi lembaga, laporan penghimpunan zakat, dan literatur terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data yang valid dan beragam. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai efektivitas manajemen operasional program jemput zakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya dalam meningkatkan penghimpunan zakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pengelola LAZNAS Al Irsyad Purwokerto dan beberapa muzakki yang memanfaatkan layanan penjemputan zakat, ditemukan bahwa program ini adalah salah satu inovasi dalam pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk memenuhi kewajiban zakat. Program tersebut beroperasi melalui mekanisme yang teratur, dimulai dari komunikasi awal dengan para muzakki hingga laporan akhir. Dalam pelaksanaannya, lembaga ini terlebih dahulu menetapkan kesepakatan mengenai waktu dan tempat penjemputan zakat, baik di rumah maupun lokasi sesuai keinginan muzakki. Petugas yang ditunjuk diharuskan mengenakan atribut resmi lembaga dan menjaga penampilan mereka agar terlihat rapi dan sopan sebagai bentuk profesionalisme dalam pelayanan. Selain itu, petugas juga menerapkan prinsip pelayanan terbaik dengan membiasakan diri untuk menyapa, tersenyum, dan memberi salam saat berinteraksi dengan muzakki. Setelah pembayaran zakat terlaksana, petugas akan memberikan kuitansi resmi berdasarkan akad donasi serta mendoakan muzakki sebagai bagian dari pelayanan spiritual yang menjadi ciri khas lembaga zakat yang berbasis syariah.

Untuk mendukung keberhasilan program penjemputan zakat, LAZNAS Al Irsyad Purwokerto juga menerapkan berbagai strategi operasional yang bertujuan memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan efektivitas pengumpulan zakat. Strategi tersebut mencakup pemanfaatan media digital seperti situs web dan platform media sosial sebagai alat promosi dan komunikasi dengan masyarakat. Selain menggunakan media digital, lembaga ini juga memanfaatkan media konvensional seperti poster dan spanduk untuk memperkenalkan layanan penjemputan zakat ke kalangan yang lebih luas. Responsifnya admin dalam menjawab komunikasi melalui telepon atau pesan singkat juga merupakan faktor penting dalam kelancaran layanan. Dengan adanya komunikasi yang cepat dan responsif, muzakki merasa lebih mudah untuk menghubungi lembaga ketika memerlukan layanan penjemputan zakat. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan akses sangat diperhatikan oleh lembaga dalam membangun hubungan yang baik dengan para muzakki.

Dari segi administrasi dan pelaporan, hasil penelitian menunjukkan bahwa LAZNAS Al Irsyad Purwokerto telah menerapkan sistem pencatatan yang baik untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam

pengelolaan dana zakat. Setiap transaksi zakat yang dijemput oleh petugas dicatat menggunakan kuitansi rangkap tiga yang juga dilengkapi dengan nomor seri untuk memudahkan pengawasan dan pelacakan data. Selain itu, data penerimaan zakat juga dimasukkan ke dalam SIMBA (Sistem Informasi Manajemen BAZNAS) sebagai upaya digitalisasi administrasi zakat. Sistem ini membantu lembaga dalam menyusun laporan pengumpulan dana dengan lebih teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Transparansi ini sangat penting karena menjadi salah satu faktor utama dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat. Dengan sistem administrasi yang jelas, lembaga dapat mengurangi risiko kesalahan pencatatan dan sekaligus memperkuat citra profesional lembaga di mata muzakki.

Meskipun program penjemputan zakat berjalan dengan lancar, dalam pelaksanaannya masih ada sejumlah hambatan operasional yang dapat memengaruhi efektivitas layanan. Salah satu hambatan yang paling sering dijumpai adalah kondisi cuaca, khususnya saat hujan deras yang mengganggu mobilitas petugas di lapangan. Situasi ini kadang mengakibatkan penundaan dalam penjemputan zakat atau perubahan jadwal yang sudah disepakati sebelumnya. Untuk menyelesaikan masalah tersebut, lembaga melakukan berbagai upaya, seperti menggunakan kendaraan operasional yang lebih baik atau menjadwalkan ulang sambil tetap menjaga komunikasi yang baik dengan para muzakki. Hambatan ini menunjukkan bahwa program penjemputan zakat memerlukan persiapan operasional yang matang, baik dari segi sumber daya manusia maupun fasilitas pendukung, agar pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara optimal.

Dari sudut pandang muzakki, wawancara menunjukkan bahwa layanan penjemputan zakat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dalam menunaikan zakat. Mayoritas muzakki memilih layanan ini karena dianggap lebih praktis dan efisien dibandingkan harus datang langsung ke kantor atau melakukan transfer secara mandiri. Bagi muzakki yang memiliki jadwal padat, layanan ini sangat membantu karena dapat menghemat waktu dan tenaga. Di samping itu, interaksi langsung dengan petugas amil juga menciptakan kenyamanan dan kedekatan emosional. Muzakki merasa bahwa pelayanan dari para amil sudah sangat baik, terutama dalam hal keramahan, kesopanan, profesionalisme, serta ketepatan waktu saat melakukan penjemputan zakat. Sikap petugas yang komunikatif serta pelayanan yang ramah membuat muzakki merasa dihargai dan dilayani dengan baik sehingga meningkatkan kepercayaan kepada lembaga.

Kepercayaan muzakki terhadap pengelolaan zakat di LAZNAS Al Irsyad Purwokerto juga cukup tinggi. Ini dipengaruhi oleh reputasi lembaga yang sudah dikenal baik oleh masyarakat serta adanya informasi penyaluran zakat yang rutin disampaikan melalui media sosial, laporan kegiatan, dan pesan WhatsApp. Muzakki merasa lebih yakin bahwa dana zakat yang mereka serahkan benar-benar dikelola dan disalurkan kepada pihak yang berhak. Keterbukaan laporan tersebut menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas muzakki untuk terus menggunakan layanan penjemputan zakat secara berkelanjutan. Dengan adanya informasi yang jelas mengenai penghimpunan dan penyaluran dana zakat, hubungan antara lembaga dan muzakki semakin kuat karena dibangun atas dasar kepercayaan dan komunikasi yang baik.

4.2 Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa manajemen operasional pada program penjemputan zakat di LAZNAS Al Irsyad Purwokerto telah dilaksanakan melalui tahap-tahap manajemen yang teratur, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan. Dalam fase perencanaan, lembaga berusaha memahami kebutuhan dan kondisi muzakki dengan menyediakan layanan yang fleksibel, baik dari sisi waktu maupun lokasi penjemputan zakat. Pendekatan ini menggambarkan bahwa lembaga menggunakan cara pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna (*customer oriented service*). Dalam ranah manajemen operasional, kemampuan lembaga dalam memberi kemudahan akses bagi masyarakat menjadi elemen vital dalam meningkatkan efektivitas pengumpulan zakat. Perencanaan yang matang memungkinkan program berlangsung lebih terencana dan bisa menjangkau lebih banyak muzakki yang sebelumnya terbatas oleh waktu dan jarak untuk datang langsung ke kantor lembaga zakat.

Dalam tahap pelaksanaan, mutu layanan adalah aspek kunci yang menentukan keberhasilan program penjemputan zakat. Menurut hasil wawancara, pelayanan yang diberikan oleh petugas amil diakui cukup profesional karena menonjolkan sikap ramah, sopan, tepat waktu, dan kemampuan berkomunikasi yang baik dengan muzakki. Model pelayanan semacam ini menunjukkan bahwa lembaga tidak hanya fokus pada pengumpulan dana zakat, tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kenyamanan muzakki sebagai pengguna layanan. Dalam ilmu manajemen pelayanan, kualitas interaksi antara petugas dan pelanggan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas pengguna jasa. Karena itu, interaksi langsung yang terjadi dalam program penjemputan zakat menjadi salah satu keunggulan dibandingkan metode pembayaran

zakat secara digital atau transfer, karena bisa membangun ikatan emosional serta memperkuat hubungan antara lembaga dan muzakki.

Selain itu, temuan penelitian ini juga mengindikasikan bahwa unsur transparansi dan akuntabilitas berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat. Penggunaan kuitansi berangka seri dan sistem pencatatan digital melalui SIMBA menunjukkan adanya upaya untuk profesional dalam pengelolaan administrasi zakat. Keterbukaan laporan tentang pengumpulan dan penyaluran zakat yang disampaikan secara teratur kepada masyarakat memberikan rasa aman kepada muzakki bahwa dana yang mereka berikan benar-benar digunakan untuk membantu pihak yang membutuhkan. Dalam pengelolaan lembaga zakat, kepercayaan masyarakat adalah modal utama yang sangat memengaruhi kelangsungan pengumpulan zakat. Semakin tinggi tingkat transparansi dan akuntabilitas lembaga, maka semakin besar pula partisipasi masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui lembaga resmi.

Walaupun begitu, penelitian ini mencatat adanya beberapa kendala operasional yang masih dialami lembaga dalam menjalankan program penjemputan zakat. Cuaca yang tidak menentu dan terbatasnya mobilitas petugas sering menjadi tantangan dalam pelaksanaan layanan di lapangan. Kendala ini menunjukkan bahwa program penjemputan zakat memerlukan dukungan sarana operasional dan pengelolaan waktu yang lebih efisien agar pelayanan dapat berlangsung konsisten. Di samping itu, perkembangan teknologi digital juga menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga zakat untuk bisa mengintegrasikan layanan langsung dengan sistem berbasis digital sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, inovasi yang berkelanjutan sangat dibutuhkan agar program penjemputan zakat mampu terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat modern.

Secara keseluruhan, program penjemputan zakat di LAZNAS Al Irsyad Purwokerto dapat dikatakan cukup berhasil dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan antara lembaga dengan muzakki. Akses yang mudah, pelayanan yang memuaskan, serta transparansi dalam pengelolaan dana menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat untuk terus memanfaatkan layanan ini. Program penjemputan zakat tidak hanya berperan sebagai strategi untuk mengumpulkan dana, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun kepercayaan, memberikan edukasi, dan menciptakan kedekatan sosial antara lembaga zakat dan masyarakat. Dengan pengelolaan operasional yang semakin baik dan inovatif, program penjemputan zakat memiliki potensi untuk memberikan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan pengumpulan zakat di masa yang akan datang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan operasional dalam program penjemputan zakat di LAZNAS Al Irsyad Purwokerto telah berjalan dengan baik melalui tahapan yang terorganisir secara sistematis. Program penjemputan zakat diadakan dengan fokus pada pelayanan langsung kepada muzakki dengan penjadwalan dan lokasi penjemputan yang fleksibel, sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menunaikan zakat. Selain itu, penerapan pelayanan yang bersahabat, profesional, dan komunikatif dari petugas amil turut memberi kenyamanan dan meningkatkan kepuasan muzakki terhadap layanan yang tersedia. Strategi operasional yang dilakukan oleh lembaga melalui pemanfaatan media sosial, website, dan komunikasi yang responsif juga membantu dalam memperluas jangkauan layanan sekaligus meningkatkan efektivitas pengumpulan zakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aspek keterbukaan dan akuntabilitas adalah faktor krusial dalam membangun kepercayaan muzakki pada lembaga. Pencatatan administrasi yang terstruktur serta laporan rutin tentang pengumpulan dan penyaluran zakat mampu meningkatkan keyakinan masyarakat bahwa dana zakat dikelola dengan amanah dan tepat sasaran. Program penjemputan zakat tidak hanya berfungsi sebagai strategi untuk mengumpulkan dana, tetapi juga berperan dalam mempererat hubungan antara lembaga dan muzakki melalui interaksi langsung serta edukasi seputar zakat, infak, dan sedekah. Namun, masih ada beberapa tantangan operasional, seperti kondisi cuaca dan terbatasnya mobilitas petugas di lapangan, yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dan peningkatan efisiensi operasional agar program penjemputan zakat dapat berfungsi lebih optimal dan menjangkau masyarakat lebih luas di masa yang akan datang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan LAZNAS Al Irsyad Purwokerto dapat terus mengembangkan kualitas manajemen operasional program penjemputan zakat, terutama dari segi efisiensi pelayanan dan penguatan sistem administrasi berbasis digital, lembaga juga diharapkan dapat menyiapkan kendaraan cadangan maupun sistem penjadwalan alternatif guna mengantisipasi kendala operasional yang disebabkan oleh faktor cuaca, sehingga pelaksanaan program jemput zakat dapat berjalan secara optimal dan tepat waktu. Selain itu lembaga juga perlu memperluas strategi sosialisasi serta edukasi kepada masyarakat agar kesadaran untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi semakin meningkat. Selain itu, peningkatan sarana operasional dan pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan guna mendukung kelancaran program penjemputan zakat di lapangan. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan kajian mengenai manajemen operasional zakat dengan ruang lingkup yang lebih luas serta pendekatan penelitian yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional. (2024). Outlook Zakat Indonesia 2024. [Online]. Available: <https://baznas.go.id> [Diakses: 13-Mei-2026].
- [2] Rohmi Fuadi, Ubaidillah, dan Khairul Anwar. “Zakat dan Ketimpangan Pendapatan: Analisis Data BPS dan BAZNAS 2015–2024”. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam (SANTRI)*, vol. 3, no. 4, hlm. 182–195, Agustus 2025, DOI: 10.61132/santri.v3i4.1834.
- [3] Maghfirah. “Efektivitas Pengelolaan Zakat Dalam Mengentaskan Kemiskinan”. *Sosio Informa*, vol. 7, no. 3, hlm. 205–218, 2021. DOI: <https://doi.org/10.33007/inf.v7i3.2807>
- [4] Jamal, “Implementasi Keputusan BAZNAS RI Nomor 1 Tahun 2024. tentang Nisab Zakat Pendapatan dan Dampaknya terhadap Kepatuhan ASN,” *al-Mi’thoa*, vol. 2, no. 2, pp. 100–109, 2024.
- [5] S. Munif, “Analisis Perkembangan Manajemen Zakat untuk Pemberdayaan Masyarakat di Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Syiar*, vol. 20, no. 1, pp. 46–62, 2020, doi: 10.29300/syr.v20i1.3019
- [6] M. A. Fatoni, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Zakat, Infak, dan Sedekah (SIMZIS) dalam Upaya Optimalisasi Pengelolaan Dana Koin NU di NU Care-LAZISNU Cilacap,” *MABSAYA: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, vol. 6, no. 1, pp. 95–114, 2024, doi: <https://doi.org/10.24090/mabsya.v6i1.7065>.
- [7] M. F. Rasyid, A. Syairofi, dan M. A. Al Khuluqiy, “Kajian Zakat Kontemporer dan Manajemen Lembaga di Indonesia,” *ZISWAF ASFA Journal*, vol. 1, no. 1, pp. 48–68, 2023, doi: <https://doi.org/10.61969/ziswaf.v1i1.8>.
- [8] H. Gunawan, “Penerapan Fungsi Manajemen Pada Lembaga Zakat Infaq Shodaqoh Muhammadiyah Kalimantan Barat,” vol. 1, no. 2, pp. 42–80, 2020.
- [9] K. Anwar, N. Jailani, F. Shofi, dan Tarmidzi, “Fungsi Manajemen Pada Lembaga Zakat (Studi Kasus di UPZIS Wonopringgo Pekalongan),” *AMAL: Ekonomi Syariah*, vol. 7, no. 1, pp. 50–59, Juni 2025.
- [10] M. Z. Khaq and I. K. Anggraini, “Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Dana Zakat pada Organisasi Pengelola Zakat di Indonesia,” *Islamic Economics and Finance in Focus*, vol. 3, no. 4, pp. 743–760, 2024, doi: <https://doi.org/10.21776/ieff.2024.03.04.06>.