

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Mekanisme *Fundraising* Dana Zakat Infaq dan Shadaqah

Lembaga Amil Zakat (LAZ) adalah institusi pengelolaan zakat yang dibentuk masyarakat dan dikukuhkan oleh pemerintah untuk melakukan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat sesuai dengan ketentuan agama. Pemerintah berfungsi sebagai regulator dan koordinator. Karena itu, pemerintah bertugas untuk membina, melindungi, dan mengawasi LAZ. Setiap LAZ yang telah memenuhi persyaratan akan dikukuhkan oleh pemerintah sebagai bentuk pembinaan pemerintah dan sebagai perlindungan bagi masyarakat, baik yang menjadi *muzaqqi* maupun *mustahiq*.¹

Dalam fungsi dan perannya, YDSF berfungsi sebagai lembaga pengelola dana zakat, Infaq dan shadaqah (ZIS) yang bertujuan untuk menghimpun dana umat, dan kemudian disalurkan kepada orang-orang yang membutuhkan. YDSF memberikan pelayanan pengambilan zakat kepada para donatur dengan berbagai pilihan pelayanan, salah satunya adalah melalui petugas jungut (juru pungut). Hampir dari 70% donatur mendonasikan dana kepada YDSF melalui petugas jungut (juru pungut) ini.

Belakangan ini banyak bermunculan lembaga sosial semacam LAZ (Lembaga Amil Zakat) di tanah air, karena kesadaran umat Islam untuk

¹ Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal waTamwil*, (Bandung: CV PustakaSetia, 2013), 131-132.

membayar zakat semakin baik. Banyaknya pesaing dibidang yang sama menjadikan persaingan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat semakin ketat. Untuk bisa menjaga kepercayaan para donatur lembaga terkait harus memiliki cara bagaimana untuk mempertahankan kepercayaan tersebut.

Pekerjaan atau aktivitas menggalang dana bukanlah pekerjaan mudah, begitu yang disampaikan oleh beberapa aktivis atau pegiat sosial di lembaga nirlaba. Penggalangan dana (*fundraising*) sebagaimana diketahui adalah aktivitas proaktif dan meyakinkan, imajinasi dan kreativitas, juga pertemanan dan kepercayaan.²

Fundraising pada YDSF merupakan hal yang sangat penting bagi kelangsungan lembaga dalam menjalankan program-program yang ada sehingga dapat mencapai visi dan misinya.

Menurut Hendra Sutisna, *fundraising* (penggalangan dana) ialah kegiatan menghimpun dana dan sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan ataupun pemerintah) yang akan digunakan untuk membiayai program dan kegiatan operasional lembaga yang pada akhirnya adalah untuk mencapai misi dan tujuan dari lembaga tersebut.³ Hasil wawancara yang diperoleh dari responden mengatakan bahwa “Setiap lembaga nirlaba khususnya YDSF juga memiliki mekanisme tersendiri dalam menjalankan aktivitas *fundraising*nya. Mekanisme

² Herri Setiawan, *Membership Fundraising* (Depok: PIRAMEDIA, 2006), 1.

³ Hendra Sutisna, *Fundraising Database* (Depok: Piramedia, 2006), 11.

fundraising yang ada di lembaga Yayasan Dana Sosial Al-Falah kantor cabang Sidoarjo menurut kepala cabang, beberapa staff dan admin keuangan yakni selama ini mekanisme fundraising yang ada di Sidoarjo masih mengikuti ketentuan dari kantor pusat yaitu di YDSF Surabaya, karena saat ini status YDSF Sidoarjo adalah kantor cabang. Pada sistem penghimpunannya terbagi menjadi lima, yaitu:

1. Diambil petugas jungut (juru pungut)
2. Donatur datang langsung ke kantor
3. Donatur membayar kepada para koordinator donatur
4. Donatur Transfer ke rekening bank
5. Donatur bayar di gerai

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di YDSF cabang Sidoarjo permasalahan yang ada terletak pada kurangnya tenaga jungut yang mengakibatkan keterlambatan dalam pengambilan donasi ke rumah-rumah, bahkan sering tidak diambil. Sehingga donatur harus mengantarkan sendiri donasi tersebut ke kantor. hal ini juga berpengaruh pada ketidakpuasan donatur terhadap pelayanan yang diberikan pihak YDSF.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pihak donatur yaitu:

“Selama 3 bulan terakhir ini saya tunggu pihak dari YDSF yang selalu mengambil donasi rutin ke rumah tetapi tidak pernah datang dan pada akhirnya saya mengantarkan sendiri ke kantor YDSF. pelayanan yang seperti ini yang mengakibatkan waktu saya terganggu”⁴

Pernyataan ini didukung dengan fakta yang terdapat di kantor YDSF bahwa tenaga juru pungut yang di miliki oleh kantor YDSF sebanyak 5

⁴ Santi, Wawancara, Sidoarjo, 20 April 2014.

karyawan. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah donatur yang mencapai 17.881 orang. Sehingga pelayanan yang didapat oleh donatur kurang maksimal dan kurang memuaskan serta banyak juga para donatur yang mengundurkan diri sebagai donatur tetap. Hal ini bertentangan dengan teori yang terdapat dalam bab dua yang menjelaskan bahwa salah satu tujuan *fundraising* adalah memuaskan donatur.

Melihat permasalahan yang ada di YDSF ini, maka sebaiknya YDSF membagi jungut berdasarkan lokasi donatur agar tidak ada donatur yang terlewat, dengan begitu dana dapat terkumpul dengan maksimal. Strategi pembagian wilayah seperti ini bisa memberikan kepuasan pada para donatur. Sehingga diharapkan tidak ada donatur yang beralih ke lembaga lain. Ditambah dengan permasalahan yang ditemukan peneliti dalam wawancara terhadap salah satu donatur YDSF yang bernama Sukardi, beliau menjadi donatur tetap YDSF pada tahun 2009, Sukardi menjelaskan bahwa adanya kekurangan dalam hal pelayanan di YDSF, seperti kurangnya perhatian jungut. Karena Sukardi menggunakan jasa juru pungut yang setiap bulan mengambil donasinya langsung ke rumah. Akan tetapi jungut tidak konsisten dalam melakukan pekerjaannya. Juru pungut tidak mengambil donasi setiap bulannya di rumah Sukardi. Dari tidak teraturnya juru pungut yang mengambil donasi kerumah dan kurangnya perhatian dari jungut, juga lembaga itu sendiri mengakibatkan Sukardi memutuskan untuk keluar dari daftar donatur tetap YDSF pada tahun 2013.

Dari penjelasan narasumber di atas peneliti melihat bahwa kinerja dalam pelayanan terhadap donatur yang diberikan pihak YDSF sangat kurang. Hal ini yang menyebabkan kepercayaan donatur semakin menurun. Namun untuk mengatasi masalah tersebut pihak YDSF selalu berusaha untuk instropeksi diri dan juga memperbaiki kualitas SDMnya serta kinerjanya. Hal ini dibuktikan dengan adanya pelatihan karyawan yang diberikan kepada jungut (juru pungut) serta karyawan lainnya setiap tiga bulan sekali bertempat di kantor YDSF Surabaya.

YDSF juga dapat mengatasi masalah yang ada dengan cara menambah tenaga kerja untuk petugas jungut (juru pungut) dan disesuaikan dengan jumlah donatur yang ada agar setiap bulan petugas jungut (juru pungut) bisa datang ke rumah para donatur dengan teratur. Sesuai dengan Undang-Undang No 38 Tahun 1999 pada bab IV dijelaskan bahwa perlu adanya peningkatan kinerja untuk BAZ dan LAZ, sehingga bisa menjadi amil zakat yang professional, amanah, terpercaya dan memiliki program kerja yang jelas dan terencana. Sehingga mampu mengelola zakat, baik pengambilannya maupun pendistribusianya.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
 وَلَسْتُمْ بِكَافِرِينَ إِلَّا أَنْ تَغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ

“ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”⁵

B. Keunggulan Dan Kelemahan *Fundraising* Dana Zakat, Infaq Dan Shadaqah

Penggalangan dana adalah aktivitas proaktif dan meyakinkan, imajinasi dan kreativitas, juga pertemanan dan kepercayaan.⁶ Kegiatan penghimpunan dana (*fundraising*) merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga atau organisasi sosial untuk menjalankan kegiatan yang dilakukan lembaga atau organisasi sosial tersebut. *Fundraising* akan sangat mempengaruhi maju mundurnya lembaga sosial. Ketika dana yang dihimpun tersebut sudah mulai berkurang ataupun akan habis maka lembaga tersebut dalam posisi terpuruk. Maju mundurnya suatu lembaga sosial dapat dilihat dari keunggulan dan kelemahan dengan diberlakukannya penerapan mekanisme *fundraising*.

⁵ Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*, (Surabaya: CV. SAHABAT ILMU, 2001), 46.

⁶ Herri Setiawan, *Membership Fundraising...*, 1.

Banyak berbagai macam cara yang bisa digunakan dalam kegiatan *fundraising* diantaranya: *Direct Mail*, *Direct Advertising*, *Telefundraising* dan presentasi langsung dan *Advertorial*, *Image Campaign* dan penyelenggaraan event. Namun pada Lembaga YDSF Sidoarjo menggunakan cara keanggotaan (*membership fundraising*) sebagai strategi *fundraisingnya*. Karena cara ini dianggap sebagai cara yang efektif dan efisien untuk merekrut para donatur. Selain itu keanggotaan juga memudahkan lembaga untuk mengoreksi dan memperbaiki kinerja lembaga.⁷

Berdasarkan hasil wawancara lembaga YDSF cabang Sidoarjo memiliki keunggulan dan kelemahan dalam mekanisme *fundraising*.

Keunggulan yang dimiliki:

1. Tenaga penghimpunan yang berpengalaman (3 di antara 5 orang merupakan juru pungut senior), sehingga dapat memahami karakter donatur dan wilayahnya.
2. Peningkatan teknologi IT, juru diberi tablet untuk mempermudah update data dan informasi donatur, misalnya ketika donatur mendonasikan dananya, kemudian dicatat dalam tablet tersebut maka data pembayaran langsung secara otomatis terhubung ke kantor pusat.
3. Masking, yang mana program *fundraising* dalam hal pelayanan untuk dapat memuaskan donatur.

⁷ Ahmad Juwaini. *Panduan Direct Mail Untuk Fundraising...*, 8-9

4. YDSF merupakan lembaga nirlaba yang berdiri pertama kali di Indonesia sehingga bisa mengembangkan pemasaran serta lebih mengerti tentang peaturan ZIS yang ada.

Dari keunggulan tersebut bisa dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah donatur dan donasi yang bertambah setiap tahunnya dengan data annual report YDSF. Hal ini dibuktikan dengan tabel dibawah ini:

Tabel II.

PERBANDINGAN PENGHIMPUNAN KANTOR CABANG SIDOARJO

Rutin Beserta Event Ramadhan & Qurban

Tahun 2012 - Tahun 2013

BULAN	PENGHIMPUNAN					
	2012		2013		GROWTH	
	DNT	DNS	DNT	DNS	DNT	DNS
1	15.866	355.855.500	16.232	381.897.500	2,31%	7,32%
2	16.086	359.410.250	16.393	419.447.500	1,91%	16,70%
3	15.926	371.213.500	16.568	393.085.000	4,03%	5,89%
4	15.823	367.344.000	16.785	403.252.000	6,08%	9,78%
5	16.128	378.257.000	16.622	399.047.500	3,06%	5,50%
6	16.119	377.718.500	16.662	404.000.000	3,37%	6,96%
7	16.127	374.838.000	16.610	402.954.000	2,99%	7,50%
8	16.224	376.941.434	16.611	401.402.000	2,39%	6,49%
Ramadhan	-	347.480.000		421.094.680	-	21,19%
9	16.330	383.661.500	16.863	417.506.750	3,26%	8,82%
10	16.088	375.273.095	16.997	436.113.000	5,65%	16,21%
Qurban	-	445.983.000		595.200.000	-	33,46%
11	16.230	384.473.500	17.043	424.754.000	5,01%	10,48%
12	16.270	401.288.000	17.064	428.595.000	4,88%	6,80%
TOTAL	193.217	5.299.737.279	200.450	5.928.348.930	3,75%	11,65%

Dengan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan donatur yang awalnya berjumlah 193.217 dengan donasi sebesar Rp. 5.299.737.279 menjadi 200.450 donatur dengan donasi sebesar Rp. 5.928.348.930.

Selain memiliki keunggulan YDSF juga memiliki kelemahan dalam penerapan *fundraisingnya*. Hal ini dibuktikan dengan adanya permasalahan yang muncul yaitu seperti kurang ketatnya peraturan dari pihak YDSF terhadap mekanisme *fundraisingnya*. Karena kurangnya peraturan tersebut dapat memberi celah terjadinya kecurangan atau penyelewengan dana. Sedangkan teori di bab 2 telah dijejaskan bahwa lembaga amal zakat memiliki beberapa persyaratan yaitu salah satunya harus memiliki sifat amanah dan jujur. Kedua sifat ini sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan umat.

Kelemahan-kelemahan *fundraising* yang dimiliki YDSF adalah

1. Tranparansi, berkaitan dengan tanda terima, ada kalanya donatur yang insidentil (donatur yang bukan mendonasikan hartanya secara rutin) tidak berkenan diberi tanda terima meskipun dengan jumlah yang besar. Hal tersebut dapat memberi celah untuk terjadinya kecurangan atau penyelewengan dana, jadi bisa saja uang itu masuk kekantong pribadi karena tidak ada bukti tertulis.
2. Pemberian tanda terima yang kurang diperketat misalnya para donatur meminta tanda terima dua kali dengan alasan hilang dan lain-lain, sehingga pada laporan keuangan pencatatan bisa berlipat ganda.

3. Berkaitan dengan IT keuangan yang masih mengharuskan donatur yang mengirimkan donasinya langsung melalui rekening bank untuk mengkonfirmasi pengakuan donasi yang telah dikirimnya, sehingga mempersulit jungut dalam pencatatan penghimpunan, banyaknya transfer donasi yang masuk dalam rekening YDSF mengakibatkan uang menumpuk tanpa adanya konfirmasi dari pihak donatur.

Dari kelemahan-kelemahan tersebut perlu adanya perbaikan dalam manajemen penghimpunan dana (*fundraising*). Seperti perbaikan dalam kualitas pelayanan serta komunikasi yang baik antara pihak lembaga dengan pihak donatur. Dan sesuai dengan yang diungkapkan Kasmir, pelayanan yang baik dalam mekanisme *fundraising* terdiri dari:

- a. Memiliki karyawan yang professional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk kepelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Dalam hal ini karyawan melayani pelanggan sampai tuntas.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- e. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.⁸

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service edisi Pertama cet. 1*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 15.