

## PENGABDIAN MASYARAKAT PADA KKN BAZNAS RI DI KANTOR LAYANAN MUSTAHIK MENUJU KESEJAHTERAAN MELALUI PELAYANAN TERPERCAYA

**Astri Dian<sup>1</sup>, Wanda Hamidah<sup>2</sup>, Tri Yuni Hendrawati<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup> Manajemen Zakat Wakaf, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeuh Ciputat Tangerang Selatan, Kode Pos 15419

<sup>3</sup> Jurusan Teknik Kimia, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeuh Ciputat Tangerang Selatan, Kode Pos 15419

[\\*20200510500023@student.umj.ac.id](mailto:*20200510500023@student.umj.ac.id)  
[yuni.hendrawati@umj.ac.id](mailto:yuni.hendrawati@umj.ac.id)

### ABSTRAK

Program kegiatan kepada masyarakat ini merupakan bentuk kerja sama yang dilaksanakan antara BAZNAS RI dengan mahasiswa. Tujuan program ini untuk membangun kolaborasi antara lembaga seperti Kantor Layanan Mustahik BAZNAS RI dan mahasiswa KKN juga berpotensi memperluas jaringan pelayanan. Mahasiswa dapat berfungsi sebagai perpanjangan tangan dalam mencapai lebih banyak individu yang membutuhkan bantuan. Hal ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan cakupan dan dampak dari program-program sosial tersebut. metode Pelaksanaan Pertama, kami melakukan analisis mendalam terhadap permasalahan yang ada. Kemudian, kami merancang pendekatan pelayanan mustahik yang inklusif dan berkelanjutan. Kolaborasi erat dengan mitra membantu mengintegrasikan perspektif mereka dalam perancangan program. Selanjutnya, kami mengimplementasikan sistem pengimputan data mustahik yang terkomputerisasi dan mudah diakses. Hasil kegiatan Pengabdian ini menghasilkan berbagai hasil yang positif. Pertama, data mustahik terimput secara teratur dan akurat dalam sistem, memudahkan monitoring dan evaluasi program. Kedua, pelayanan kepada mustahik menjadi lebih efisien dan merata melalui pendekatan yang terstruktur. Ketiga, kemitraan antara pihak yang memberikan bantuan dan mustahik menjadi lebih erat, mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan berkelanjutan.

**Kata Kunci :** Zakat, Pelayanan, Mustahik

### ABSTRACT

*This activity program to the community is a form of cooperation carried out between BAZNAS RI and students. The purpose of this program is to build collaboration between institutions such as the BAZNAS RI Mustahik Service Office and KKN students also has the potential to expand service networks. Students can serve as an extension in reaching more individuals who need help. This directly contributes to the increased coverage and impact of these social programs. Implementation method First, we conduct an in-depth analysis of the existing problems. Then, we designed an inclusive and sustainable approach to essential services. Close collaboration with partners helps integrate their perspectives in program design. Furthermore, we implemented a computerized and easily accessible mustahik data capture system. The results of this Community Service activity resulted in various positive results. First, data must be recorded regularly and accurately in the system, facilitating program monitoring and evaluation. Second, services to mustahik become more efficient and equitable through a structured approach. Third, partnerships between those who provide assistance and mustahik become closer, encouraging active community participation in sustainable development.*

**Keywords :** Zakat, Service, Mustahik

## 1. PENDAHULUAN

Dalam suatu masyarakat, kesejahteraan merupakan salah satu tujuan yang diinginkan oleh semua individu. Upaya menuju kesejahteraan ini tidak hanya menjadi tanggung jawab pribadi, tetapi juga tanggung jawab bersama dalam membantu mereka yang membutuhkan. Salah satu cara untuk mencapai kesejahteraan bersama adalah melalui pelayanan yang terpercaya kepada mustahik, yaitu kelompok-kelompok yang memerlukan bantuan dan dukungan dalam berbagai aspek kehidupan. Kesejahteraan masyarakat adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan dasar yang tercermin dari rumah yang layak, tercukupinya kebutuhan sandang dan pangan, biaya pendidikan dan kesehatan yang murah dan berkualitas atau kondisi dimana setiap individu mampu memaksimalkan utilitasnya pada tingkat batas anggaran tertentu dan kondisi dimana tercukupinya kebutuhan jasmani dan rohani (Sukmasari, 2020).

Mustahik sendiri dapat merujuk kepada berbagai kelompok, seperti kaum dhuafa, anak yatim, janda, orang tua terlantar, penyandang disabilitas, dan kelompok rentan lainnya. Mereka sering kali menghadapi tantangan yang lebih berat dalam mencari nafkah, mendapatkan pendidikan, dan memenuhi kebutuhan dasar lainnya. Oleh karena itu, peran serta masyarakat dan lembaga dalam memberikan pelayanan yang terpercaya kepada mustahik memiliki dampak yang sangat penting dalam memajukan kualitas hidup mereka. Pembahasan muzakki dan mustahiq dalam bidang keilmuan terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan dunia yang semakin kompleks dan tak jarang menimbulkan beberapa pertanyaan sehingga perlu adanya diskusi untuk menjawab pertanyaan tersebut. Keadaan tersebut juga berlaku di Indonesia di mana negara Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam (Suryadi, 2018).

Pelayanan yang terpercaya mencakup berbagai aspek, seperti bantuan finansial, akses terhadap pendidikan dan pelatihan, pelayanan kesehatan, serta pembangunan infrastruktur yang memadai. Kepercayaan

merupakan faktor kunci dalam memastikan bahwa bantuan yang diberikan benar-benar sampai kepada yang membutuhkan, sesuai dengan tujuan yang diamanatkan. Oleh karena itu, transparansi, akuntabilitas, dan etika dalam pelayanan kepada mustahik menjadi landasan penting dalam membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara pemberi bantuan dan penerima manfaat. Dalam konteks ini, kerjasama antara berbagai pihak, termasuk lembaga sosial, lembaga keagamaan, pemerintah, dan sektor swasta memiliki peran yang vital. Upaya bersama untuk mengidentifikasi kebutuhan yang sebenarnya, merancang program-program yang efektif, serta mengawal pelaksanaan dan pengawasan pelayanan menjadi langkah-langkah penting dalam memastikan bahwa mustahik benar-benar merasakan dampak positif dari bantuan yang diberikan. Dengan adanya pelayanan yang sangat baik maka konsumen pada lembaga zakat akan semakin loyal. Loyalitas bisa menyebabkan Muzakki akan ada keterikatan dengan lembaga zakat terutama pada program-program yang akan diterapkan. Selain itu dengan adanya loyalitas pelanggan maka pelanggan tersebut akan datang dan membeli barang atau jasa secara terus menerus makin lama makin banyak dan juga akan menceritakan kepada orang lain. Lembaga zakat apabila orang-orang yang ada di dalamnya bisa menciptakan suatu loyalitas yang baik buat Muzakki maka akan diperoleh hasil zakat dan wakaf yang sangat banyak sehingga semakin lama semakin maju. Kemajuan lembaga tersebut akan berujung pada kemakmuran masyarakat pada umumnya khususnya adalah para umat Islam yang menempati mayoritas jumlah penduduk di negara kita (Suryadi, 2018).

Melalui pendekatan ini, bersama mustahik menuju kesejahteraan bukanlah sekadar slogan, tetapi merupakan komitmen nyata untuk mewujudkan masyarakat yang lebih inklusif dan adil. Dengan pelayanan yang terpercaya, mereka yang awalnya berada dalam keterbatasan memiliki peluang yang lebih besar untuk berkembang dan berkontribusi secara berarti dalam pembangunan sosial dan

ekonomi. Dengan demikian, pendahuluan ini akan menjelaskan mengenai pentingnya pelayanan yang terpercaya dalam membawa mustahik menuju kesejahteraan, serta bagaimana kolaborasi dan peran bersama dapat membentuk pondasi yang kokoh dalam mencapai tujuan ini.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Zakat merupakan salah satu pokok agama yang sangat penting dan strategis dalam Islam, karena zakat adalah rukun Islam ketiga setelah syahadat, dan shalat. Jika shalat berfungsi untuk membentuk keshalihan, dari sisi pribadi, seperti mencegah diri dari perbuatan keji dan munkar, maka zakat berperan membentuk keshalihan dalam sistem sosial kemasyarakatan, seperti menumbuhkan rasa kepedulian dan cinta kasih terhadap golongan yang lebih lemah, peran dana zakat dalam sistem ekonomi yaitu untuk menjadikan masyarakat menjadi manusia yang mandiri dan hidup secara layak seperti memberantas kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada masa awal Islam, zakat merupakan salah satu sumber pendanaan negara dan sangat berperan aktif dalam memberdayakan serta membangun kesejahteraan umat, terutama dalam bidang ekonomi (Suryadi, 2018). Pembagian zakat secara konsumtif sebenarnya tidak akan banyak membuahkan hasil karena zakat akan habis dalam waktu singkat sehingga dana zakat tidak berkembang. Sedangkan pembagian zakat secara produktif (modal usaha) selain dapat mengembangkan dana zakat, juga dapat melatih jiwa wirausaha atau dengan kata lain akan memunculkan jiwa kreatifitas mustahik dalam mengembangkan usaha yang digelutinya sehingga dana zakat yang diberikan akan bergulir dengan tujuan bahwa seorang mustahik nantinya bisa beralih menjadi seorang muzakki (Sa'diyah, 2018).

1. Identifikasi Kebutuhan Mustahik: Pertama-tama, dilakukan identifikasi yang komprehensif terhadap kebutuhan dan kondisi para mustahik dalam berbagai aspek kehidupan, seperti ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan sosial. Data ini dapat diperoleh melalui survei, kajian

lapangan, serta konsultasi dengan pihak-pihak terkait.

2. Pengembangan Program Berbasis Kebutuhan: Berdasarkan hasil identifikasi, program-program bantuan dan pelayanan yang spesifik dapat dirancang. Program-program ini harus mempertimbangkan berbagai aspek seperti pemberdayaan ekonomi, akses pendidikan, pelatihan keterampilan, akses kesehatan, serta dukungan psikososial.
3. Kolaborasi dan Kemitraan: Kolaborasi antara berbagai pihak seperti lembaga sosial, pemerintah, lembaga keagamaan, organisasi masyarakat, dan sektor swasta sangat penting. Masing-masing pihak dapat berkontribusi sesuai dengan keahlian dan sumber daya yang dimilikinya. Kemitraan ini membuka peluang untuk mengoptimalkan dampak program dan menghindari tumpang tindih.
4. Pelaksanaan Program: Program-program yang telah dirancang dapat dilaksanakan sesuai jadwal dan rencana yang telah ditetapkan. Hal ini melibatkan pendistribusian bantuan, penyelenggaraan pelatihan, fasilitasi akses kesehatan, dan kegiatan-kegiatan lain yang mendukung kesejahteraan mustahik.
5. Monitoring dan Evaluasi: Monitoring kontinu terhadap pelaksanaan program harus dilakukan untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai rencana. Evaluasi berkala juga penting untuk menilai dampak program terhadap kesejahteraan mustahik dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.
6. Pemberdayaan Mustahik: Tujuan utama dari pelayanan yang terpercaya adalah memberdayakan mustahik agar dapat mandiri dan berkembang. Oleh karena itu, program-program harus didesain untuk tidak hanya memberikan bantuan jangka pendek, tetapi juga memberikan keterampilan dan pengetahuan yang memungkinkan mereka mengatasi tantangan secara berkelanjutan.

### 3. HASIL PENGABDIAN DI BAZNAS RI

Proses pelayanan mustahik adalah aspek penting dalam menjalankan program-program sosial yang berfokus pada membantu mereka yang membutuhkan. Dengan melibatkan mahasiswa dalam Kuliah Kerja Nyata (KKN), kantor layanan seperti Kantor Layanan Mustahik BAZNAS RI dapat mencapai sejumlah hasil positif. Salah satu hasil yang dapat dicapai melalui proses pelayanan mustahik adalah peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan. Dengan adanya partisipasi mahasiswa dalam KKN, kantor layanan dapat memberikan bantuan sosial dengan lebih efektif dan tepat sasaran. Selain itu, partisipasi mahasiswa juga dapat membantu meningkatkan kapasitas kantor layanan dalam mengelola dan mendistribusikan bantuan dengan lebih baik. Pemberdayaan masyarakat juga merupakan hasil penting dari proses pelayanan mustahik. Melalui interaksi dengan mahasiswa, masyarakat yang menerima bantuan dapat merasa didengar dan diberdayakan. Mahasiswa dapat memberikan informasi, edukasi, dan pelatihan kepada mustahik, membantu mereka dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang dapat meningkatkan kualitas hidup mereka.

Pembahasan proses kegiatan pengimputan data mustahik:

1. Pengimputan data mustahik adalah langkah krusial dalam mengelola program-program sosial. Data yang akurat dan terpercaya memastikan bahwa bantuan sosial disalurkan dengan benar dan tepat sasaran. Proses pengimputan data mustahik juga mencakup beberapa tahapan yang penting.
2. Pengumpulan Data: Proses ini melibatkan pengumpulan informasi dari masyarakat yang membutuhkan bantuan. Melalui interaksi dengan mahasiswa KKN, data-data ini dapat terhimpun dengan lebih efisien dan terstruktur.
2. Verifikasi Data: Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya adalah verifikasi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan valid. Mahasiswa dapat membantu dalam proses verifikasi ini

dengan menghubungkan dengan mustahik secara langsung.

3. Pencatatan Data: Data yang telah diverifikasi perlu dicatat dengan teliti. Mahasiswa dapat membantu dalam pencatatan ini, memastikan bahwa data tersimpan dengan rapi dan mudah diakses untuk keperluan selanjutnya.

4. Analisis Data: Data yang terkumpul dapat dianalisis untuk mengidentifikasi pola dan kebutuhan yang mungkin ada di antara mustahik. Analisis ini dapat membantu kantor layanan dalam merencanakan program yang lebih efektif.

5. Pengambilan Keputusan: Data yang telah diimput dapat digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan terkait alokasi bantuan sosial. Keputusan ini harus didasarkan pada data yang akurat dan komprehensif.

Dalam pembahasan, perlu dicatat bahwa pengimputan data mustahik bukan hanya tentang mengumpulkan angka, tetapi juga tentang memahami konteks sosial, ekonomi, dan kebutuhan mustahik. Melalui partisipasi mahasiswa dalam proses ini, data-data tersebut dapat dihimpun dengan lebih berwawasan dan mendalam, membantu menciptakan dampak yang lebih positif dalam program-program sosial yang dilaksanakan. Mewujudkan tujuan dan fungsi zakat untuk kesejahteraan sosial diperlukan payung hukum atau kekuatan institusi pengelolaan zakat dalam penguatan 7 sistem zakat nasional. Kebijakan tersebut telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan zakat. Dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa pengelolaan zakat bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan (Iskandar Zulkarnain, 2018).

Hasil dalam kegiatan tersebut data yang dikumpulkan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Rincian Penggunaan Anggaran Renovasi Rumah Tidak Layak Huni

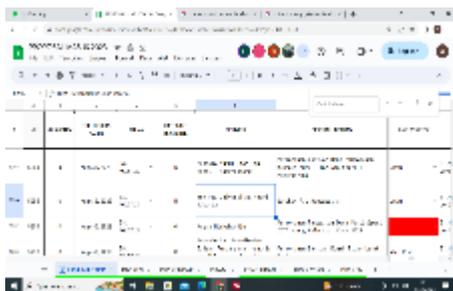
NO	URAIAN NOTA/INVOICE	NOMINAL	MUSTAHIK
<b>NOTA PEMBELIAN BAHAN MATERIAL</b>			
1	Nota 1	Rp 560.000,00	Robiah
2	Nota 2	Rp 2.138.000,00	
3	Nota 3	Rp 750.000,00	
4	Nota 4	Rp 5.771.000,00	
5	Nota 5	Rp 6.844.000,00	
6	Nota 6	Rp 2.800.000,00	
7	Nota 7	Rp 73.000,00	
8	Nota 8	Rp 321.000,00	
9	Nota 9	Rp 465.000,00	
10	Nota 10	Rp 144.000,00	
11	Nota 11	Rp 134.000,00	
	<b>Total</b>	<b>Rp 20.000.000,00</b>	
1	Nota 1	Rp 1.605.000,00	Ronasih
2	Nota 2	Rp 1.579.000,00	
3	Nota 3	Rp 6.815.000,00	
4	Nota 4	Rp 10.001.000,00	
	<b>Total</b>	<b>Rp 20.000.000,00</b>	
1	Nota 1	Rp 11.970.000,00	Nurhidayat
2	Nota 2	Rp 10.465.000,00	
3	Nota 3	Rp 520.000,00	
4	Nota 4	Rp 438.000,00	
5	Nota 5	Rp 74.000,00	
6	Nota 6	Rp 175.000,00	
7	Nota 7	Rp 1.600.000,00	
8	Nota 8	Rp 75.000,00	
9	Nota 9	Rp 40.000,00	
10	Nota 10	Rp 128.000,00	
	<b>Total</b>	<b>Rp 25.486.000,00</b>	
1	Nota 1	Rp 4.400.000,00	Saepul Mikdar
2	Nota 2	Rp 280.000,00	
3	Nota 3	Rp 3.727.500,00	
4	Nota 4	Rp 775.000,00	
5	Nota 5	Rp 965.000,00	
6	Nota 6	Rp 1.992.500,00	
7	Nota 7	Rp 2.277.000,00	
8	Nota 8	Rp 946.000,00	
9	Nota 9	Rp 105.000,00	
10	Nota 10	Rp 2.005.000,00	
11	Nota 11	Rp 2.840.000,00	
12	Nota 12	Rp 308.000,00	
	<b>Total</b>	<b>Rp 20.621.000,00</b>	



**Gambar 3.** Penerima Manfaat Renovasi Rumah Tidak Layak Huni



**Gambar 1.** Pelayanan Pengajuan Mustahik



**Gambar 2.** Input Data Mustahik

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih ditujukan kepada LPPM UMJ atas terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

Iskandar Zulkarnain. (2018). "Pengelolaan Dana Zakat Bagi Pelayan Kesehatan Mustahik " (Studi Pada Rumah Sehat Baznas Yogyakarta). Universitas Islam Indonesia.

Sa'diyah, I. H. (2018). Proses Penentuan Kriteria Mustahik Zakat dan Pendistribusiannya di Dompot Dhuafa Jawa Tengah. universitas Islam Negri Walisongo Semarang.

Sukmasari, D. (2020). Konsep Kesejahteraan Masyarakat Dalam Perspektif Al-Qur'an. At-Tibyan, 3(1), 1–16.

Suryadi, A. (2018). Mustahiq dan Harta yang Wajib Dizakati. Jurnal Keislaman, Kemasyarakatan & Kebudayaan, 19 No 1, 2.