ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i5.11035

OPTIMALISASI PELAYANAN PENYALURAN DANA ZAKAT MELALUI BANK SYARIAH INDONESIA UNTUK PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI NAGARI BATU BANYAK

Optimization of Zakat Fund Distribution Services through Bank Syariah Indonesia for Community Empowerment in Nagari Batu Banyak

Gina Safitri & Edi Rosman
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
ginaa042021@gmail.com; edirosman@uinbukittinggi.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
May 21, 2026	Jun 18, 2026	Jun 30, 2026	Jul 5, 2026

Abstract

Optimizing zakat fund distribution services through Islamic financial institutions plays an important role in increasing the effectiveness of zakat management and community empowerment. Although this issue has been widely studied, research that specifically discusses zakat fund distribution services through Bank Syariah Indonesia in the context of rural communities, particularly in Nagari Batu Banyak, remains limited. This study aims to analyze public awareness and understanding of zakat distribution through Bank Syariah Indonesia, identify the factors that influence public trust in the zakat management system, and analyze limited access to services in supporting community empowerment. This study employed a qualitative approach with a case study design, involving informants consisting of Bank Syariah Indonesia representatives, muzakki, and mustahik selected through purposive sampling. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, and were then analyzed using the interactive analysis model of Miles, Huberman, and Saldaña, which includes data condensation, data display, and conclusion

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

drawing. The results show that public awareness and understanding of Bank Syariah Indonesia's zakat services remain low, public trust in zakat management is not yet optimal, and limited access to services is a major factor hindering the optimization of zakat distribution and community empowerment. These findings strengthen studies on zakat service quality and community empowerment from the perspective of Islamic economics. The conclusion of this study emphasizes the importance of improving zakat literacy, transparency in fund management, expanding access to services, and collaboration between Bank Syariah Indonesia, the nagari government, and community leaders to enhance the effectiveness of zakat management. The implications of the study include theoretical contributions to the development of Islamic economics studies and practical implications for Islamic financial institutions in optimizing zakat services based on rural community empowerment.

Keywords: Zakat Services; Bank Syariah Indonesia; Community Empowerment; Public Trust; Zakat Literacy.

Abstrak: Optimalisasi pelayanan penyaluran dana zakat melalui lembaga keuangan syariah berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan zakat dan pemberdayaan masyarakat. Meskipun isu ini telah banyak dikaji, penelitian yang secara khusus membahas pelayanan penyaluran dana zakat melalui Bank Syariah Indonesia dalam konteks masyarakat pedesaan, khususnya di Nagari Batu Banyak, masih terbatas. Penelitian ini bertujuan menganalisis kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengelolaan zakat, serta menganalisis keterbatasan akses layanan dalam mendukung pemberdayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, melibatkan informan yang terdiri atas pihak Bank Syariah Indonesia, *muzakki*, dan *mustahik* yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang mencakup kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap layanan zakat Bank Syariah Indonesia masih rendah, kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan zakat belum optimal, dan keterbatasan akses layanan menjadi faktor utama yang menghambat optimalisasi penyaluran zakat serta pemberdayaan masyarakat. Temuan ini memperkuat kajian mengenai kualitas pelayanan zakat dan pemberdayaan masyarakat dalam perspektif ekonomi Islam. Simpulan penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan literasi zakat, transparansi pengelolaan dana, perluasan akses layanan, serta kolaborasi Bank Syariah Indonesia dengan pemerintah nagari dan tokoh masyarakat untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan zakat. Implikasi penelitian mencakup kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian ekonomi Islam dan implikasi praktis bagi lembaga keuangan syariah dalam mengoptimalkan layanan zakat berbasis pemberdayaan masyarakat pedesaan.

Kata Kunci: Pelayanan Zakat; Bank Syariah Indonesia; Pemberdayaan Masyarakat; Kepercayaan Masyarakat; Literasi Zakat.

PENDAHULUAN

Zakat merupakan salah satu instrumen ekonomi Islam yang memiliki fungsi strategis dalam mewujudkan pemerataan kesejahteraan, mengurangi kemiskinan, serta meningkatkan pemberdayaan ekonomi masyarakat. Dalam perspektif pembangunan ekonomi Islam, zakat tidak hanya dipandang sebagai ibadah yang bersifat individual, tetapi juga sebagai mekanisme redistribusi kekayaan yang mampu menciptakan keadilan sosial melalui pengelolaan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada pemberdayaan mustahik. Di Indonesia, pengelolaan zakat memperoleh legitimasi melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat yang menempatkan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), Lembaga Amil Zakat (LAZ), serta lembaga keuangan syariah sebagai mitra dalam penghimpunan dan penyaluran dana zakat. Perkembangan transformasi digital serta meningkatnya peran perbankan syariah semakin memperluas peluang optimalisasi pengelolaan zakat agar mampu memberikan dampak ekonomi yang lebih besar bagi masyarakat. Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa potensi zakat di Indonesia masih belum dimanfaatkan secara optimal akibat rendahnya literasi zakat, terbatasnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga formal, serta belum optimalnya sinergi antara lembaga pengelola zakat dan perbankan syariah (Suroso, 2022; Anggraini et al., 2024; Wardi et al., 2025).

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia memiliki fungsi komersial sekaligus fungsi sosial melalui penghimpunan dan penyaluran dana zakat, infak, sedekah, dan dana kebajikan. Keberadaan BSI memberikan peluang untuk memperkuat pemberdayaan masyarakat melalui pengelolaan zakat yang lebih efektif, profesional, serta terintegrasi dengan program-program pemberdayaan ekonomi produktif. Namun demikian, optimalisasi pelayanan penyaluran zakat tidak hanya ditentukan oleh besarnya dana yang berhasil dihimpun, melainkan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, transparansi, kemudahan akses, tingkat kepercayaan masyarakat, serta efektivitas distribusi dana kepada mustahik. Penelitian mengenai efektivitas penyaluran dana sosial BSI menunjukkan bahwa fungsi sosial perbankan syariah masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan dampak kesejahteraan masyarakat sehingga diperlukan penguatan tata kelola dan pelayanan zakat secara berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti memandang bahwa optimalisasi pelayanan penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia merupakan isu yang penting untuk dikaji karena keberhasilan pengelolaan zakat tidak hanya diukur dari besarnya dana yang tersalurkan,

tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam membangun kepercayaan masyarakat dan menciptakan pemberdayaan ekonomi yang berkelanjutan. Pandangan ini sejalan dengan teori optimalisasi pelayanan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, responsivitas, serta kepuasan pengguna layanan. Dalam konteks ekonomi Islam, teori pemberdayaan masyarakat menjelaskan bahwa zakat produktif harus mampu meningkatkan kapasitas ekonomi mustahik sehingga secara bertahap mampu bertransformasi menjadi muzakki. Oleh karena itu, pelayanan penyaluran zakat melalui lembaga keuangan syariah harus diarahkan tidak hanya pada distribusi bantuan konsumtif, tetapi juga pada penguatan usaha produktif, peningkatan literasi keuangan syariah, serta pembinaan ekonomi masyarakat secara berkelanjutan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji pengelolaan zakat dari berbagai perspektif. Anggraini et al. (2024) menitikberatkan pada optimalisasi penyaluran zakat berbasis digital dalam meningkatkan kesejahteraan mustahik. Suroso (2022) membahas strategi optimalisasi pembayaran zakat dalam mendukung inklusi keuangan syariah. Wardi et al. (2025) mengkaji kolaborasi organisasi pengelola zakat dengan perbankan syariah dalam meningkatkan penghimpunan dana sosial. Sementara itu, Khusnia dan Istiqomah (2025) lebih memfokuskan penelitian pada efektivitas penyaluran dana zakat dan dana kebajikan Bank Syariah Indonesia berdasarkan laporan keuangan perusahaan. Penelitian lainnya juga menjelaskan pentingnya zakat produktif dalam pemberdayaan UMKM sebagai strategi pengentasan kemiskinan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berorientasi pada aspek penghimpunan dana, efektivitas distribusi secara umum, atau kajian berbasis data sekunder, sedangkan penelitian mengenai optimalisasi pelayanan penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia yang dikaitkan secara langsung dengan pemberdayaan masyarakat pada tingkat nagari atau desa masih relatif terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menganalisis optimalisasi pelayanan penyaluran dana zakat melalui Bank Syariah Indonesia pada tingkat lokal, yaitu di Nagari Batu Banyak. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi tingkat kesadaran masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui lembaga formal, tetapi juga menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengelolaan zakat BSI, keterbatasan akses layanan di wilayah pedesaan, serta implikasinya terhadap pemberdayaan masyarakat. Kebaruan lainnya terletak pada penggunaan teori optimalisasi pelayanan yang dipadukan dengan teori pemberdayaan masyarakat sebagai dasar

analisis untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan penyaluran zakat dengan peningkatan kesejahteraan mustahik secara berkelanjutan.

Fenomena tersebut juga terlihat pada masyarakat Nagari Batu Banyak yang masih cenderung menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik atau melalui pengurus masjid dibandingkan melalui lembaga formal seperti Bank Syariah Indonesia. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh rendahnya literasi zakat, kurangnya sosialisasi mengenai layanan zakat BSI, terbatasnya akses pelayanan, serta belum optimalnya transparansi informasi mengenai pemanfaatan dana zakat. Akibatnya, potensi zakat sebagai instrumen pemberdayaan ekonomi masyarakat belum dapat dimanfaatkan secara maksimal sehingga program-program pengembangan usaha produktif dan peningkatan kesejahteraan mustahik belum berjalan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya strategi pelayanan yang lebih efektif agar fungsi sosial Bank Syariah Indonesia dapat memberikan dampak nyata terhadap pembangunan ekonomi masyarakat di tingkat lokal.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan penyaluran dana zakat melalui Bank Syariah Indonesia dalam pemberdayaan masyarakat di Nagari Batu Banyak. Secara khusus penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan zakat di lembaga perbankan syariah, serta menganalisis bagaimana keterbatasan akses layanan memengaruhi efektivitas penyaluran zakat dan pemberdayaan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian ekonomi Islam serta menjadi rekomendasi praktis bagi Bank Syariah Indonesia dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyaluran zakat yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan *(field research)*. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena optimalisasi pelayanan penyaluran dana zakat melalui Bank Syariah Indonesia dalam pemberdayaan masyarakat di Nagari Batu Banyak berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan para informan. Penelitian kualitatif menekankan proses eksplorasi makna terhadap suatu fenomena sosial melalui interaksi langsung dengan partisipan sehingga mampu

menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi yang diteliti (Creswell & Creswell, 2023). Selain itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang bersifat kontekstual mengenai implementasi pelayanan penyaluran zakat pada Bank Syariah Indonesia yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui data numerik (Sugiyono, 2023; Yusuf, 2021).

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus *(case study)*. Desain ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengkajian secara mendalam terhadap satu kasus tertentu, yaitu optimalisasi pelayanan penyaluran dana zakat melalui Bank Syariah Indonesia dalam pemberdayaan masyarakat di Nagari Batu Banyak. Studi kasus memungkinkan peneliti memahami hubungan antara kebijakan pelayanan, mekanisme penyaluran zakat, serta dampaknya terhadap pemberdayaan masyarakat dalam konteks yang nyata. Menurut Yin (2024), studi kasus sangat sesuai digunakan ketika peneliti ingin menjawab pertanyaan *how* dan *why* terhadap suatu fenomena yang berlangsung dalam kehidupan nyata. Melalui desain ini, penelitian tidak hanya mendeskripsikan proses penyaluran zakat, tetapi juga menganalisis berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat optimalisasi pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.

Partisipan penelitian terdiri atas informan yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam proses penghimpunan maupun penyaluran dana zakat melalui Bank Syariah Indonesia. Informan utama meliputi pimpinan atau pengelola Bank Syariah Indonesia yang menangani fungsi sosial dan layanan zakat, pegawai yang terlibat dalam pelayanan zakat, masyarakat yang menyalurkan zakat melalui Bank Syariah Indonesia (muzakki), serta masyarakat penerima manfaat (mustahik) di Nagari Batu Banyak. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman, informasi, dan pemahaman yang relevan dengan fokus penelitian sehingga mampu memberikan data yang mendalam mengenai optimalisasi pelayanan penyaluran zakat (Patton, 2020; Campbell et al., 2020). Teknik ini dipilih karena penelitian kualitatif lebih mengutamakan kedalaman informasi dibandingkan jumlah responden.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri *(human instrument)* yang berperan dalam menentukan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan data, menganalisis data, serta menarik kesimpulan penelitian (Creswell & Creswell, 2023). Untuk meningkatkan kualitas data, peneliti menggunakan beberapa instrumen pendukung berupa

pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, alat perekam suara, kamera dokumentasi, serta catatan lapangan (*field notes*). Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utamama: 1) Observasi, yaitu mengamati secara langsung proses pelayanan penyaluran dana zakat pada Bank Syariah Indonesia serta kondisi masyarakat penerima manfaat; 2) Wawancara mendalam *(in depth interview)* dengan informan utama untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme pelayanan, kendala, strategi optimalisasi, serta dampak penyaluran zakat terhadap pemberdayaan Masyarakat; 3) Dokumentasi, yaitu mengumpulkan berbagai dokumen pendukung seperti laporan penyaluran zakat, data penerima manfaat, arsip kegiatan, serta dokumen resmi lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Penggunaan berbagai teknik pengumpulan data tersebut bertujuan memperoleh data yang lengkap sekaligus meningkatkan kredibilitas hasil penelitian melalui triangulasi sumber dan teknik (Sugiyono, 2023; Flick, 2022).

Analisis data dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2020). Tahapan pertama adalah kondensasi data *(data condensation)*, yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengorganisasi data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian. Tahapan kedua adalah penyajian data *(data display)* dalam bentuk uraian naratif, matriks, maupun tabel sehingga memudahkan peneliti memahami pola hubungan antar temuan penelitian. Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi *(drawing conclusions and verification)* yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didukung oleh data empiris. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu, serta melakukan *member checking* kepada informan agar interpretasi peneliti sesuai dengan informasi yang diberikan. Penerapan strategi tersebut bertujuan meningkatkan kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas, dan transferabilitas hasil penelitian sehingga temuan yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan ilmiah yang tinggi (Lincoln & Guba, 2021; Miles et al., 2020).

HASIL

Tingkat Kesadaran dan Pemahaman Masyarakat terhadap Penyaluran Zakat melalui Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat Nagari Batu Banyak mengenai penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) masih

tergolong rendah. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sebagian masyarakat telah mengetahui bahwa BSI menyediakan layanan penyaluran zakat, namun pemahaman mengenai mekanisme, manfaat, serta prosedur penyaluran zakat melalui lembaga perbankan syariah belum merata.

Sebagian besar masyarakat masih memilih menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik atau melalui pengurus masjid karena dianggap lebih sederhana dan sesuai dengan kebiasaan yang telah berlangsung selama bertahun-tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan layanan zakat pada Bank Syariah Indonesia belum sepenuhnya menjadi pilihan utama masyarakat dalam menunaikan kewajiban zakat.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa kegiatan edukasi dan sosialisasi mengenai layanan zakat melalui Bank Syariah Indonesia masih terbatas, sehingga informasi mengenai fungsi sosial bank syariah belum tersampaikan secara optimal kepada masyarakat. Akibatnya, pemanfaatan layanan zakat melalui BSI masih belum maksimal.

Tabel 1. Temuan Tingkat Kesadaran dan Pemahaman Masyarakat terhadap Penyaluran Zakat melalui BSI

Aspek Temuan	Hasil Penelitian
Pengetahuan masyarakat tentang layanan zakat BSI	Belum merata
Pemahaman mekanisme penyaluran zakat	Masih terbatas
Cara penyaluran zakat yang dominan	Disalurkan langsung kepada mustahik atau melalui masjid
Intensitas sosialisasi	Belum optimal
Dampak	Pemanfaatan layanan zakat BSI masih rendah

Tabel 1 menunjukkan bahwa rendahnya tingkat pemahaman masyarakat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan optimalisasi pelayanan penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia belum tercapai secara maksimal.

Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kurangnya Kepercayaan Masyarakat terhadap Sistem Pengelolaan Zakat

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan zakat melalui Bank Syariah Indonesia masih relatif rendah. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan, yaitu minimnya transparansi informasi mengenai pengelolaan dan penyaluran dana zakat, kurangnya publikasi mengenai program-program pemberdayaan yang telah dilaksanakan, serta adanya persepsi bahwa penyaluran zakat secara langsung dianggap lebih cepat dan lebih tepat sasaran.

Selain itu, sebagian masyarakat belum memahami mekanisme pengelolaan zakat pada lembaga formal sehingga masih muncul keraguan mengenai proses distribusi dana zakat. Rendahnya tingkat literasi mengenai sistem pengelolaan zakat kelembagaan menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya mempercayakan penyaluran zakat kepada Bank Syariah Indonesia.

Tabel 2. Faktor Penyebab Rendahnya Kepercayaan Masyarakat terhadap Pengelolaan Zakat

Faktor	Kondisi yang Ditemukan
Transparansi informasi	Masih terbatas
Publikasi program zakat	Belum optimal
Literasi masyarakat	Masih rendah
Persepsi masyarakat	Penyaluran langsung dianggap lebih efektif
Tingkat kepercayaan	Belum tinggi

Tabel 2 menunjukkan bahwa faktor transparansi, publikasi, dan literasi menjadi penyebab utama rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengelolaan zakat melalui Bank Syariah Indonesia.

Keterbatasan Akses Layanan Bank Syariah Indonesia dalam Penyaluran Zakat

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterbatasan akses layanan menjadi salah satu hambatan utama dalam optimalisasi penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia. Hambatan tersebut meliputi jarak antara tempat tinggal masyarakat dengan kantor layanan BSI, keterbatasan fasilitas pendukung, serta belum meratanya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat pedesaan.

Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan metode penyaluran zakat secara tradisional dibandingkan melalui lembaga formal. Dampaknya, potensi zakat yang seharusnya dapat dikelola secara terintegrasi untuk mendukung program pemberdayaan ekonomi masyarakat belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Penelitian juga menemukan bahwa peningkatan layanan berbasis digital, pelayanan jemput bola, serta intensifikasi sosialisasi dinilai dapat menjadi upaya untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan zakat Bank Syariah Indonesia.

Tabel 3. Hambatan Akses Layanan Penyaluran Zakat melalui BSI

Hambatan	Dampak
Jarak menuju kantor layanan	Masyarakat enggan menggunakan layanan BSI
Fasilitas layanan	Akses masyarakat menjadi terbatas
Pemanfaatan layanan digital	Belum merata
Pilihan masyarakat	Lebih memilih penyaluran zakat secara tradisional
Implikasi	Program pemberdayaan berbasis zakat belum optimal

Tabel 3 menunjukkan bahwa keterbatasan akses layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia.

Meskipun mayoritas temuan menunjukkan bahwa tingkat kesadaran, kepercayaan, dan akses masyarakat terhadap layanan zakat Bank Syariah Indonesia masih rendah, penelitian juga menemukan adanya sebagian masyarakat yang telah memanfaatkan layanan zakat melalui Bank Syariah Indonesia. Kelompok masyarakat ini menilai bahwa penyaluran zakat melalui lembaga formal memberikan kemudahan administrasi, meningkatkan keamanan transaksi, serta diyakini mampu mendukung penyaluran dana zakat yang lebih terstruktur. Namun demikian, jumlah masyarakat yang telah memanfaatkan layanan tersebut masih relatif terbatas sehingga belum mampu menggambarkan perubahan perilaku masyarakat secara menyeluruh.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat Nagari Batu Banyak terhadap penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) masih tergolong rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun masyarakat telah mengetahui keberadaan Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan syariah, pemahaman mengenai fungsi sosial bank, khususnya dalam pengelolaan dan penyaluran dana zakat, belum berkembang secara optimal. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan zakat melalui BSI karena masyarakat lebih memilih menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik atau melalui pengurus masjid yang dianggap lebih mudah, cepat, dan telah menjadi tradisi di lingkungan mereka.

Temuan tersebut menjawab tujuan penelitian yang berkaitan dengan identifikasi tingkat kesadaran masyarakat terhadap penyaluran zakat melalui lembaga keuangan syariah. Rendahnya pemahaman masyarakat menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan zakat tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh efektivitas edukasi dan literasi zakat yang diberikan kepada masyarakat. Dalam perspektif teori literasi keuangan syariah, pemahaman yang baik mengenai mekanisme penghimpunan dan penyaluran zakat akan meningkatkan kepercayaan serta mendorong masyarakat memanfaatkan lembaga formal sebagai sarana penyaluran zakat (John W. Creswell & J. David Creswell, 2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anggraini et al. (2024) yang menemukan bahwa rendahnya literasi zakat menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penghimpunan dana zakat melalui lembaga formal. Demikian pula penelitian Wardi et al. (2025) menjelaskan

bahwa keberhasilan pengelolaan zakat memerlukan kolaborasi antara lembaga pengelola zakat, perbankan syariah, dan masyarakat melalui edukasi yang berkelanjutan. Akan tetapi, temuan penelitian ini memperlihatkan konteks yang lebih spesifik, yaitu pada masyarakat pedesaan yang masih mempertahankan pola penyaluran zakat secara tradisional karena dipengaruhi oleh faktor budaya dan kebiasaan lokal.

Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan intensitas sosialisasi mengenai layanan zakat melalui berbagai media komunikasi, memperkuat edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat penyaluran zakat melalui lembaga formal, serta menjalin kerja sama dengan tokoh agama dan pemerintah nagari agar tingkat literasi zakat masyarakat meningkat. Dari sisi teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa literasi keuangan syariah merupakan faktor penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap layanan sosial perbankan syariah.

Penelitian ini menemukan bahwa rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan zakat melalui Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya transparansi informasi, minimnya publikasi mengenai penyaluran dana zakat, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pengelolaan zakat pada lembaga formal. Kepercayaan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keputusan masyarakat dalam memilih lembaga pengelola zakat.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan zakat tidak hanya bergantung pada kualitas sistem pelayanan, tetapi juga pada kemampuan lembaga dalam membangun akuntabilitas dan transparansi kepada masyarakat. Dalam teori pelayanan publik, kepercayaan masyarakat terbentuk melalui konsistensi pelayanan, keterbukaan informasi, serta kemampuan lembaga memenuhi harapan pengguna layanan. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat transparansi suatu lembaga, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suroso (2022) yang menyatakan bahwa transparansi pengelolaan zakat berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan muzakki. Penelitian Khusnia et al. (2025) juga menunjukkan bahwa efektivitas distribusi dana sosial Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh tata kelola yang akuntabel dan penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat. Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa pada tingkat nagari, faktor sosial dan budaya memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan

faktor administratif. Sebagian masyarakat tetap memilih menyalurkan zakat secara langsung karena merasa lebih yakin bahwa zakat diterima oleh mustahik yang mereka kenal.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya Bank Syariah Indonesia memperkuat sistem pelaporan penyaluran zakat secara terbuka, meningkatkan publikasi program pemberdayaan mustahik, serta memperluas komunikasi kepada masyarakat mengenai dampak sosial dari pengelolaan zakat melalui lembaga formal. Dari sisi akademik, penelitian ini memperkaya kajian mengenai hubungan antara transparansi kelembagaan, kepercayaan masyarakat, dan optimalisasi pelayanan zakat dalam konteks perbankan syariah.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan akses layanan masih menjadi salah satu hambatan dalam optimalisasi penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia. Jarak lokasi pelayanan, keterbatasan fasilitas, serta rendahnya pemanfaatan layanan digital menyebabkan sebagian masyarakat lebih memilih menyalurkan zakat secara konvensional daripada melalui lembaga perbankan syariah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur administrasi, tetapi juga oleh kemudahan masyarakat dalam memperoleh akses terhadap layanan yang tersedia.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menempatkan aksesibilitas sebagai salah satu dimensi penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan, maka kecenderungan untuk memanfaatkan layanan tersebut akan menurun meskipun kualitas administrasinya telah baik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Ulpariyeh et al. (2025) yang menyatakan bahwa perluasan akses layanan perbankan syariah menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas penghimpunan dan penyaluran dana sosial Islam. Penelitian Kamaluddin (2025) juga menjelaskan bahwa digitalisasi layanan zakat mampu meningkatkan efisiensi pelayanan apabila diikuti dengan peningkatan literasi digital masyarakat. Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa pada masyarakat Nagari Batu Banyak, digitalisasi belum sepenuhnya mampu menggantikan interaksi langsung karena masih terdapat keterbatasan infrastruktur dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya Bank Syariah Indonesia memperluas jangkauan layanan melalui program jemput bola, layanan digital yang lebih mudah diakses, serta kerja sama dengan pemerintah nagari, masjid, dan lembaga zakat setempat. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyalurkan zakat

melalui lembaga formal sekaligus memperkuat fungsi sosial perbankan syariah dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat.

Secara konseptual, penelitian ini memperkuat teori pemberdayaan masyarakat yang menempatkan zakat sebagai instrumen redistribusi ekonomi yang efektif apabila dikelola secara profesional, transparan, dan berorientasi pada pemberdayaan mustahik. Penelitian ini juga memperkaya kajian mengenai optimalisasi pelayanan pada lembaga keuangan syariah dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tingkat literasi masyarakat, kepercayaan terhadap lembaga, dan kemudahan akses layanan.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan rekomendasi kepada Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan program edukasi zakat, memperkuat transparansi pengelolaan dana zakat, memperluas akses layanan hingga wilayah pedesaan, serta membangun kolaborasi dengan pemerintah daerah, tokoh agama, Badan Amil Zakat Nasional, dan lembaga sosial lainnya. Strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui Bank Syariah Indonesia sehingga fungsi zakat sebagai instrumen pemberdayaan ekonomi masyarakat dapat terlaksana secara optimal.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan: 1) Penelitian hanya dilakukan pada masyarakat Nagari Batu Banyak sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada wilayah lain yang memiliki karakteristik sosial, budaya, dan ekonomi yang berbeda; 2) Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas sehingga temuan lebih menekankan pada kedalaman informasi daripada representasi populasi secara luas; 3) Penelitian hanya memfokuskan kajian pada pelayanan penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia tanpa membandingkan dengan lembaga pengelola zakat lainnya, sehingga belum dapat memberikan gambaran komparatif mengenai efektivitas masing-masing lembaga. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*), melibatkan wilayah penelitian yang lebih luas, serta membandingkan berbagai lembaga pengelola zakat agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai optimalisasi pengelolaan zakat di Indonesia.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan penyaluran dana zakat melalui Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam pemberdayaan masyarakat di Nagari Batu Banyak. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi

pelayanan penyaluran zakat melalui Bank Syariah Indonesia belum terlaksana secara maksimal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai penyaluran zakat melalui BSI masih relatif rendah. Sebagian besar masyarakat masih memilih menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik atau melalui pengurus masjid karena dianggap lebih mudah, sesuai dengan kebiasaan yang telah berlangsung lama, serta belum memahami secara menyeluruh mekanisme dan manfaat penyaluran zakat melalui lembaga keuangan syariah.

Penelitian ini juga menemukan bahwa rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan zakat melalui Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh terbatasnya transparansi informasi mengenai pengelolaan dan pendistribusian dana zakat, kurangnya publikasi mengenai program-program pemberdayaan mustahik, serta rendahnya literasi masyarakat terhadap sistem pengelolaan zakat pada lembaga formal. Selain itu, keterbatasan akses layanan, baik dari aspek jangkauan pelayanan maupun pemanfaatan layanan digital, menjadi faktor yang turut memengaruhi rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui Bank Syariah Indonesia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan zakat tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas pelayanan, tetapi juga oleh tingkat literasi, kepercayaan, serta kemudahan akses yang dirasakan masyarakat.

Penelitian ini memberikan beberapa kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik pengelolaan zakat. Dari aspek teoritis, penelitian ini memperkuat kajian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan masyarakat, dan pemberdayaan ekonomi dalam perspektif ekonomi Islam. Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan zakat memerlukan integrasi antara kualitas layanan, transparansi pengelolaan, edukasi masyarakat, dan kemudahan akses agar fungsi sosial perbankan syariah dapat berjalan secara efektif. Dari aspek metodologis, penggunaan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai kondisi pelayanan penyaluran zakat pada tingkat lokal sehingga menghasilkan pemahaman yang kontekstual mengenai berbagai faktor yang memengaruhi optimalisasi pelayanan. Dari aspek praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan program sosialisasi dan edukasi zakat, memperkuat transparansi pengelolaan dana zakat, memperluas akses pelayanan hingga wilayah pedesaan, serta membangun kolaborasi yang lebih erat dengan pemerintah nagari, tokoh agama, dan lembaga pengelola zakat dalam rangka meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilaksanakan pada satu wilayah penelitian, yaitu Nagari Batu Banyak, dengan pendekatan kualitatif sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada wilayah lain yang memiliki karakteristik sosial, budaya, dan ekonomi yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian pada berbagai daerah dengan karakteristik masyarakat yang lebih beragam, menggunakan pendekatan *mixed methods* agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif, serta melakukan analisis komparatif antara Bank Syariah Indonesia dengan lembaga pengelola zakat lainnya, seperti Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) maupun Lembaga Amil Zakat (LAZ). Penelitian lanjutan juga diharapkan dapat mengkaji efektivitas inovasi layanan digital, strategi peningkatan literasi zakat, dan model pemberdayaan ekonomi berbasis zakat produktif sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih aplikatif dalam mendukung optimalisasi pengelolaan zakat dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, D., Rahmawati, N., & Hidayat, A. (2024). Optimalisasi Penyaluran Dana Zakat Berbasis Digital dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 10*(1), 145–158.

Ascarya. (2022). Pengelolaan Zakat Produktif dalam Meningkatkan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat. *Jurnal Al-Muzara'ah, 10*(2), 123–136.

Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: Complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing, 25*(8), 652–661. https://doi.org/10.1177/1744987120927206

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Dahwa, C. (2024). Adapting and blending grounded theory with case study: A practical guide. *Quality & Quantity, 58*(3), 2979–3000. https://doi.org/10.1007/s11135-023-01783-9

Flick, U. (2022). *An introduction to qualitative research* (7th ed.). SAGE Publications.

Kamaluddin, M. (2025). Strategi Optimalisasi Pengelolaan Zakat dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Berbasis Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, 15*(1), 55–70.

Khusnia, A. K., Istiqomah, I. P., & Izaty, S. S. (2026). Effectiveness of zakat and benevolent fund distribution: Evidence from Bank Syariah Indonesia (2021–2023). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 5*(1), 242–253. https://doi.org/10.55606/jekombis.v5i1.5903

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.

Republik Indonesia. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 115. https://peraturan.bpk.go.id/Details/39267/uu-no-23-tahun-2011

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Suroso, H. N. (2022). Optimalisasi Pembayaran Zakat dalam Inklusi Keuangan Berdasarkan Perspektif Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8*(3), 3593–3598. https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.5681

Ulpariyeh, Toyiburahman, & Maryani. (2026). Kontribusi Bank Syariah dalam Pemberdayaan Ekonomi Berbasis Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS). *Journal of Islamic Economic Scholar, 6*(2), 102–112. https://ejournal.uin-suka.ac.id/febi/JIES/article/view/3008

Wardi, N., Hamid, A., Suhendra, Hasan, A., & Rusydiana, A. S. (2025). Optimization of social fund collection through collaboration of zakat management organizations and Islamic banking in Indonesia using Analytic Network Process (ANP) method. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 9*(2), 433–451. https://doi.org/10.29313/amwaluna.v9i2.4728

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Yusuf, A. M. (2021). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Kencana.

Zainuddin, M., & Fadilah, N. (2024). Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat melalui Pengelolaan Zakat Produktif pada Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam, 16*(1), 89–104.