BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bagi kehidupan di dunia, kemiskinan merupakan bahaya besar bagi umat manusia dan tidak sedikit umat yang jatuh peradabannya hanya karena kefakiran. Karena itu seperti sabda Nabi Muhammad SAW yang menyatakan bahwa kefakiran itu mendekati pada kekufuran. Diantara cara menanggulangi kemiskinan adalah dengan adanya dukungan orang yang mampu untuk mengeluarkan harta kekayaan mereka berupa dana zakat kepada mereka yang kekurangan. Menurut Yusuf Qaradhawi zakat merupakan ibadah *maaliyah ijtima'iyah*[1] memiliki fungsi sangat penting, strategis, dan menentukan. Hal ini dapat dilihat dari segi ajaran agama Islam maupun sisi pembangunan kesejahteraan umat.[2] Penunaian zakat seharusnya dikelola dengan sebaik - baiknya. Pengelolaan zakat ini mendapat justifikasinya melalui firman Allah Swt dalam surat al-Taubah ayat 103 yang berbunyi :[3]

[1]Artinya di samping zakat itu bersifat material (harta), tapi zakat juga bersifat social (kemasyarakatan). Fakhruddin, *Fikih dan Manajemen Zakat di Indonesia*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hal. 216

[2]Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern.* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), hal. 1

[3]Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), hal. 204

خُذۡ مِنۡ أَمۡوَٰلِهِمۡ صَدَقَةٗ تُطَهِّرُهُمۡ وَتُزَكِّيهِم بِهَا وَصَلِّ عَلَيۡهِمۡۖ إِنَّ صَلَوٰتَكَ سَكَنٞ لَّهُمۡۗ وَٱللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ١٠٣

Artinya : Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka.Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. danAllah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.

Jumhur (mayoritas) ulama menyimpulkan dari ayat di atas, bahwa yang berhak mengambil atau menghimpun zakat adalah pemerintah, yakni umara' yang menegakkan syariat Islam. Pemerintah menurut pandangan Islam, bertanggung jawab terhadap kesejahteraan rakyatnya. Pemerintah selaku khalifah Allah menaggung amanat dari-Nya dan selaku *khalifah khulafa'illah*, menanggung amanat dari seluruh rakyatnya. Dapat disimpulkan bahwa badan pengelolaan zakat adalah penguasa atau pemerintah sebagai lembaga yang berwenang mengurusi urusan zakat. Dengan demikian, pembayaran zakat kepada lembaga tersebut tidak perlu diragukan lagi kebolehannya.[4]

Berdasarkan Undang-Undang No. 38 tahun 1999, pengelolaan zakat dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZ) yang dibentuk oleh pemerintah yang terdiri dari masyarakat dan unsur pemerintah untuk tingkat kewilayahan dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk dan

[4]Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), hal. 204

dikelola oleh masyarakat yang terhimpun dalam berbagai ormas (Organisasi Masyarakat) Islam, yayasan, dan institusi lainnya. Pemerintah dalam hal ini berkewajiban memberikan perlindungan, pembinaan, dan pelayanan kepada *muzakki*, *mustahiq*, dan pengelola zakat.[5]

Zakat, Infak dan Shodaqoh merupakan ibadah yang mengandung dua dimensi yaitu dimensi *hablum minallah* dan *hablum minan-nas*. Ibadah zakat apabila ditunaikan dengan baik, akan meningkatkan kualitas keimanan, membersihkan dan menyucikan jiwa, menyumbangkan dan memberkahkan harta yang dimiliki. Jika dikelola dengan baik dan amanah, zakat mampu meningkatkan etos kerja umat, serta sebagai institusi pemerataan ekonomi.[6]

Masyarakat Kota tulungagung dikenal cukup agamis. Ini dicerminkan dengan banyaknya aktivitas keagamaan, sarana pendidikan agama, lembaga pendidikan sosial kemasyarakatan, dan kelembagaan lainnya.Penduduknya mayoritas beragama Islam dan mata pencahariannya beragam seperti halnya, PNS, pengusaha, pedagang, buruh, petani, dan lain sebagainya. Dari beragamnya mata pencaharian yang ada, namun ternyata masih adanya pengangguran dan kemiskinan yang semakin bertambah. Melihat kondisi hal yang demikianlah para ulama, da'i, dan pemerintah membangun sebuah lembaga yang bertujuan memberi bantuan kepada masyarakat, diantaranya memberi bantuan kepada fakir miskin, kaum *dhuafa*, serta pemberian pinjaman modal kepada masyarakat yang

[5]*Ibid.*, hal. 247-248

[6]M. Solehudin, *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, (Surakarta: mup-mus, 2006), hal. 239.

kurang mampu dari dana yang terhimpun melalui Badan Amil Zakat Nasional. Fungsi Badan Lembaga Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat telah diatur oleh UU Republik Indonesia No. 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah di Indonesia yang dilaksanakan oleh BAZ (Badan Amil Zakat) dan dibantu LAZ (Lembaga Amil Zakat).[7] Dapat dilihat bahwa pengelolaan dana ZIS (zakat infaq shodaqoh) tidak dikelola secara individu tetapi dikelola oleh lembaga yang resmi dan memiliki landasan hukum secara formal.

Hal ini dilakukan untuk memberikan manfaat pengelolaan dana ZIS yang efektif dan memberikan hikmah dibandingkan jika diberikan langsung oleh *muzakki*. Indonesia merupakan negara dengan jumlah muslim terbesar nomor satu (1) di dunia. Jika muslim menyalurkan dana ZIS dan dikelola BAZ (Badan Amil Zakat) atau LAZ (Lembaga Amil Zakat) maka jumlah dana yang terkumpul dapat distribusikan kepada *mustahiq*, dengan jumlah yang besar. Di sini peneliti melakukan penelitian disebuah Badan amil zakat nasional (BAZNAS) di wilayah Kabupaten Tulungagung yang terletak dijalan Mayor Sujadi No. 172. BAZNAS Tulungagung merupakan lembaga nirlaba yang bergerak dalam penghimpunan, pengelolaan dan pendayagunaan dana zakat, infaq dan shadaqah. Sebagai organisasi, BAZNAS Tulungagung memiliki visi menjadi lembaga pengelola zakat yang amanah dan profesional dan memiliki misi mewujudkan optimalisasi pengelolaan zakat, infaq dan

[7]*UU Republik Indonesia No. 23 Tahun 2011* tentang pengelolaan zakat,bab II pasal 5 ayat (I), dan pasal 17.

shadaqah yang amanah, profesional dan bertanggungjawab, Serta menjadi organisasi yang berbadan hukum secara formal. Dimana jangkauan utama BAZNAS Tulungagung dalam pengumpulan dan pendayagunaan dana ZIS di wilayah kabupaten Tulungagung.

Setiap lembaga atau perusahaan tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya (*muzakki*). Berbagai upaya yang harus dilakukan BAZNAS khususnya untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga-lembaga zakat yang lainnya. Karena sekarang para *muzakki* semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih untuk menyalurkan zakatnya.

Jones dan Sanserp sebagaimana dikutip oleh hurriyati yang mempelajari persiapan penerapannya berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi berkeyakinan bahwa "di era perdagangan bebas tidak terproteksi sama sekali, maka yang menjadi tumpuan perusahaan dalam hal ini BAZNAS untuk tetap mampu bertahan hidup adalah nasabah-nasabah (muzakki) yang loyal".[8] Loyalitas nasabah (*muzakki*) dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor diantaranya yaitu kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki*.

Sebelum peneliti membuat proposal ini, peneliti telah menganalisa terlebih dahulu dari laporan keuangan hasil penerimaanzakat mal/profesi, zakat fitrah dan infaq/shodaqoh BAZNAS Tulungagung, alhasil keuangan BAZNAS Tulungagung mengalami kenaikan dari tahun-ketahun jumlah

[8]Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*,(Bandung: Alfabeta,2010), hal. 50.

dana dari *muzakki* berupa zakat mal/profesi, zakat fitrah dan infaq/shodaqoh. sungguh sangat menggembirakan bagi BAZNAS Tulungagung, ini merupakan bukti bahwa masyarakat Tulungagung sangat antusias dalam berzakat. Bukti-bukti kenaikan tersebut bisa dilihat dari tabel betikut :[9]

Tabel. 1.1. Jumlah Penerimaan Dana Dari *Muzakki*

No	Tahun	Jumlah penerimaan dana dari muzakki		
		Zakat Mal/Profesi	Zakat fitrah	Infaq/Shodaqoh
1	2010	151,656,425	392,240,000	302,483,425
2	2011	242,436,034	481,767,000	351,442,062
3	2012	783,804,478	471,724,500	319,609,874
4	2013	918,117,996	470,003,000	388,189,727
5	2014	1,106,041,760	474,792,100	429,996,650

Sumber: Data sekunder yang diolah, 2016

Kepercayaan masyarakat adalah hal yang mendasar bagi BAZNAS dalam menjalin hubungan dengan pelanggan (*muzakki*). Kepercayaan didasari atas adanya kepuasan dari *muzakki*. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan yang mempengaruhi kepuasan *muzakki* dalam berzakat di BAZNAS Tulungagung. Pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan terfokus pada sepuluh dimensi

[9]Dokumentasi dari BAZNAS Tulungagung diberikan pada tanggal 1 November 2015

layanan, yang dianggap penting oleh pelanggan meliputi: hal yang dapat dilihat (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan memahami pelanggan (*understanding customer*). Pada dasarnya, dalam menilai kualitas layanan yang diberikan perusahaan, pelanggan akan mengkombinasikan antara informasi dari mulut ke mulut, pengalaman masa lalu, dan informasi yang merupakan hasil dari komunikasi eksternal dengan pihak-pihak lain. Parasuraman dan kawan-kawan menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas layanan tersebut menjadi lima dimensi yang terkenal dengan sebutan SERVQUAL (singkatan dari *Service of Quality*), karena didapatinya beberapa redudansidan adanya dimensi yang dapat digabung menjadi satu. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut: *reliability*, *responsiveness, assurance*, *empathy*, dan *tangibles.*[10] Bagi sebuah organisasi menyadari akan pentingnya mempertahankan pelanggan lebih utama daripada memfokuskan untuk mencari pelanggan baru. Kesadaran tersebut diwujudkan melalui perlakuan dan pengakuan organisasi bahwa konsumen adalah 'patner (teman kerja)' dan sebagai konsekuensinya perusahaan harus memiliki komitmen jangka panjang yang kuat untuk mempertahankan hubungan

[10]Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hal. 93-95

dengan konsumen melalui kualitas pelayanan yang makin efektif dan efesien dan terus melakukan inovasi terhadap jasa yang ditawarkan.[11]

Pada observasi awal, peneliti melihat bahwasanya pelayanan yang baik merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan *muzakki* dalam berzakat di BAZNAS tulugagung. Beranjak dari semua penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh lagi mengenai pengaruh kualitas pelayanan BAZNAS terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki*, yang kemudian penulis tuangkan ke dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Pada BAZNAS Kabupaten Tulungagung".**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAS Tulungagung?
2. Adakah pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan *muzakki* di BAZNAS Tulungagung?
3. Adakah pengaruh kepuasan dan kepercayaan *muzakki* di BAZNAS Tulungagung?

[11]Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi,* (Yogyakarta: Ekonesia, 1999), hal.. 66

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan *muzakki* di BAZNAS Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan *muzakki* di BAZNAS Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan kepercayaan *muzakki* di BAZNAS Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Secara teoritis**

   Untuk menambah wawasan bagi peneliti tentang teori dan praktek tentang kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki* di BAZNAS Tulungagung

2. **Secara Praktis**

   a. Bagi BAZNAZ

      Memberikan masukan dan sumbangan pemikirn bagi BAZNAS Tulungagung untuk mempertahankan dan menambah *muzakki* yang ada di daerah Tulungagung.

   b. Bagi peneliti yang akan datang

      Diharapakan dapat menjadi sebuah pijakan awal dalam mengembangkan penelitian selanjutnya dan memberikan informasi

sebagai referensi yang terkait dengan kualitas jasa pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan.

E. Hipotesis penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara yang mungkin benar atau mungkin salah. Hipotesis merupakan jawaban dari suatu penelitian yang harus di uji kebenarannya dengan jalan riset. dalam penelitian ini, hipotesis yang di ajukan adalah :

Hipotesis 1

Kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki.

Hipotesis 2

Kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepercayaan muzakki.

Hipotesis 3

Kepuasan berpengaruh positif terhadap kepercayaan muzakki.

F. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam memahami permasalahan dalam penelitian, maka peneliti perlu memberikan batasan istilah dan definisi operasional mengenai judul penelitian sebagai berikut:

1. Konseptual

   a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang untuk mengubah sesuatu yang lain.[12]

   b. Pelayanan adalah perbuatan (cara, atau hal melayani dan sebagainya); perlakuan. Kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.[13] Kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau *muzakki*. Dalam penelitian ini yang menjadi dimensi kualitas pelayanan yaitu, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).[14]

   c. Kepuasan adalah perihal atau perasaan puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya. Kepuasan pelanggan dapat didefinisika pula sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapa pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.[15]

   d. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka.

---

[12]Tim Penyusun Kamus, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal . 849

[13]Fandy Jtiptono, *Kualitas Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka,1997, hal. 52

[14] Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 148

[15]Daryanto Dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal. 90

Kepercayaan merupakan faktor yang ikut mempengaruhi pandangan dan prilaku *muzakki*.[16]

e. *Muzakki* adalah bentuk *isim fa'il* dari kata *zakka* yang berarti berkah, tumbuh, bersih, dan baik. Dari segi istilah fiqih *muzakki* adalah orang-orang yang berkewajiban untuk berzakat.

f. BAZNAS adalah singkatan dari Badan Amil Zakat Nasional. Dalam penelitian ini, yang akan menjadi pusat penelitian adalah BAZNAS Tulungagung.

2. Operasional

Penegasan operasional merupakan pelekatan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel. Variabel penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X).penegasan oprasional dalam penelitin ini meliputi:

a. Pengaruh yang dimaksud di sini adalah ingin mengetahui sejauh mana pengaruh yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan BAZNAS Tulungagug terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki*.

b. pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS kepada *muzakki*.

[16]Basu Swastha dan Irwan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2003), hal. 112

c. kepuasan yang dimaksud disini adalah kesenangan atau kepuasan *muzakki* terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Tulungagung.
d. Kepercayaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah faktor yang ikut mempengaruhi pandangan dan prilaku *muzakki* pada BAZNAS Tulungagung.
e. *Muzakki* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah para *muzakki* perorangan atau individu yang sudah berzakat di BAZNAS Tulungagung.

Dapat disimpulkan dalam penelitian ini penulis meneliti bagaimana kualitas pelayanan yang komponennya terdiri dari *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) yang dimiliki oleh BAZNAS Tulungagung sebagai lembaga pengelola dan pengumpul dana zakat memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki*.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam penulisan skripsi, maka peneliti membuat dalam bentuk ringkasan yang sistematis dalam penulisan karya tulis ini. Adapun sistematika penulisan skripsi yaitu:

Bab I pendahuluan, dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan

penelitian, hipotesis penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

Bab II landasan teori, dalam bab ini membahas mengenai teori-teori terkait judul penulisan yang meliputi, pengertian zakat serta bentuk-bentuk yang terkait zakat, pengertian kepuasan jasa, pengertian kepercayaan jasa, kerangka teoritis dan penelitian terdahulu.

Bab III metode penelitian, dalam bab ini membahas megenai rancangan penelitian, variable penelitian, populasi, sampel dan sampling, kisi-kisi instrumen, instrumen penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

Bab IV hasil penelitian, dalam bab ini berisi gambaran umum penelitian, deskriptif responden data penelitian, uji validitas dan reabilitas, hasil analisis data.

Bab V pembahasan, pembahasan penelitian yang membahas rumusan masalah 1, rumusan masalah 2, dan rumusan masalah 3.

Bab VI penutup, pada bagian ini merupakan rangkaian dari penelitian yang terdiri dari Kesimpulan, saran-saran dan kata penutup. Setelah itu di lampirkan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat pendidikan.