

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era modern sekarang ini, posisi lembaga amil zakat formal memiliki peranan penting dalam menghimpun dan mengelola dana ZIS maupun Wakaf dari masyarakat. Hal tersebut dikarenakan lembaga amil zakat formal di anggap lebih profesional dalam hal pengelolaannya. Di Indonesia, organisasi pengelola zakat terbagi kedalam dua jenis: Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ).

Zakat merupakan pranata agama yang bertujuan untuk meningkatkan keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka meningkatkan daya guna dan hasil guna, zakat harus dikelola dengan manajemen yang baik sesuai dengan syari'ah Islam. Semua itu tentu saja bertumpu pada peran institusi pengelola zakat, yakni Badan Amil Zakat (BAZ) yang didirikan dan dikelola oleh pemerintah, serta Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang didirikan dan dikelola oleh masyarakat.¹

Tujuan dilaksanakannya pengelolaan zakat yang pertama, yaitu meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat.² Sehingga nantinya tidak ada lagi masyarakat yang memilih menyalurkan zakatnya sendiri hingga dapat menyebabkan tragedi yang mengakibatkan korban jiwa. Lembaga pengelola zakat harus mampu

¹ Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, BAB 1, Pasal (!)

² Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Zakat, BAB I, Pasal (3)

memaksimalkan seluruh potensi zakat yang ada dari masyarakat, dengan melakukan pengelolaan zakat yang sesuai dengan syari'ah dan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Zakat. Lembaga pengelola zakat harus mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat melalui pendekatan yang persuasif melalui sosialisasi ajaran zakat dan infak.³

Tujuan pengelolaan zakat yang kedua yaitu, meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan. Lembaga pengelola zakat merupakan suatu institusi yang dapat dipakai sebagai alat untuk meningkatkan kesejahteraan atau menghapuskan kemiskinan, serta dapat mendorong terjadinya keadilan distribusi harta, karena zakat diambilkan dari harta orang-orang kaya untuk kemudian dialokasikan kepada fakir miskin di daerah sekitar pemungutan zakat tersebut. Jelas ini akan terjadi aliran dana dari para hartawan kepada kaum *dhuafa*. Secara sadar, penunaian zakat akan membangkitkan solidaritas sosial, dan mengurangi kesenjangan sosial dalam masyarakat.

Dalam upaya optimalisasi sistem zakat sebagai salah satu redistribusi *income*, posisi *amil* dalam kelompok delapan asnaf memiliki peranan yang luar biasa. sistem zakat akan banyak mempunyai ketergantungan terhadap profesionalisme dari *amil* (penyalur zakat).⁴ Seiring berkembangnya lembaga amil modern, lembaga amil tradisional keberadaanya telah dikenal oleh masyarakat lebih awal. karena sistem

³A. Qodri Azizy, *Membangun Fondasi Umat (Meneropong Prospek dan Perkembangannya Ekonomi Islam)*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hal.136.

⁴Arif Mufraeni, *Akuntansi dan Manajemen Zakat Mengomunikasikan Kesadaran Dan Membangun Jaringan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hal. 186

dalam lembaga amil tradisional ini mengelola zakat dengan model semacam kepanitiaan ad hoc, yang pembentukan dan pembubarannya terjadi secara sendirinya yaitu selama waktu keberadaanya diperlukan.⁵

Hasil survey yang dilakukan oleh PIRAC (*Public Interest Research Advocacy Center*) di 10 besar kota di Indonesia pada tahun 2007 menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat dalam menyumbangkan dana sosialnya yang berupa Zakat, Infaq ataupun Shodaqoh sangat besar dan mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2007 masyarakat yang sadar dan mengakui dirinya sebagai wajib zakat mencapai angka 55%, jumlah ini meningkat 5.2% dibandingkan survey yang dilakukan pada 2004 yang sebesar 49,8%. Peningkatan kesadaran ini juga terlihat dari keputusan muzakki dalam menunaikan kewajibannya dalam berzakat. Sebagian responden yang mengaku sebagai muzakki (95,5%) menunaikan kewajibannya membayar zakat.⁶ Dari survey yang dilakukan PIRAC tersebut dapat dilihat bahwa potensi sumbangan sangat besar, terutama peluang bagi organisasi sosial untuk menarik minat masyarakat menyumbangkan dananya ke lembaga.

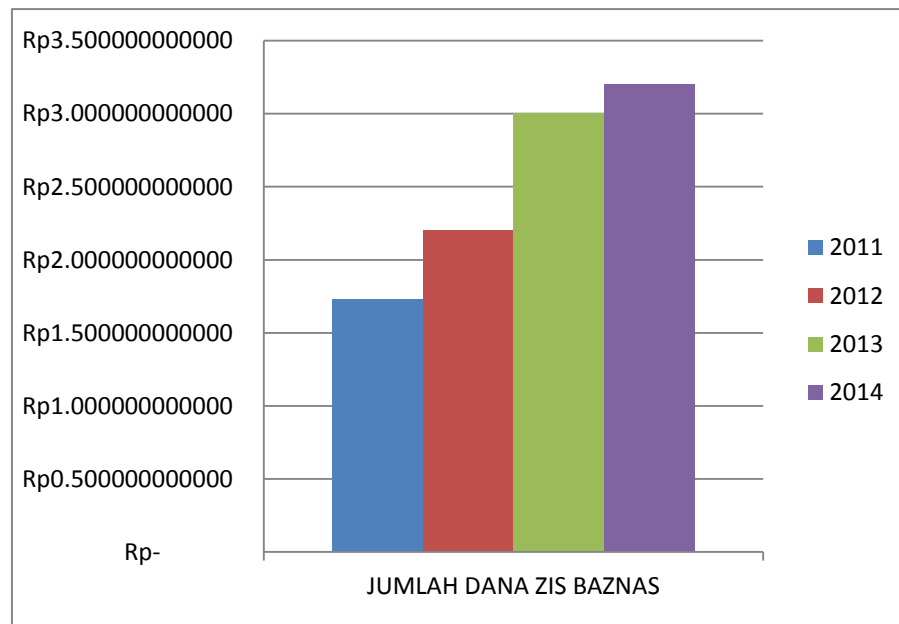
Hasil penelitian yang dilakukan oleh FEM-IPB dan BAZNAS pada tahun 2011 menunjukkan betapa besarnya dana-dana zakat seperti yang tertera dalam tabel dibawah.

⁵ Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern (Instrument Pemberdayaan Ekonomi Umat)*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010). Hal. 161

⁶ <http://www.pirac.org>, *mensejahterakan-umat-dengan-zakat* diakses pada tanggal 10/11/2016, pkl 10:00 WIB

Grafik 1.1

Dana ZIS pada BAZNAS



Sumber : Hidayatulloh.com data ZIS diolah

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa dana zakat yang terkumpul di BAZNAS sangat besar, pada tahun 2011 potensi zakat nasional mencapai Rp 217 Triliun. Dana yang terhimpun pada tahun 2011 mencapai 1,73 Triliun, tahun 2012 mencapai 2,2 Triliun, tahun 2013 mencapai 3 Triliun dan pada tahun 2014 dana zakat yang terhimpun pada BAZNAS pusat mencapai 3,2 Triliun.⁷ Jika ditarik kesimpulan dari data diatas maka jumlah dana yang terkumpul setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Hal ini menjadi peluang bagi lembaga amil zakat untuk terus meningkatkan profesionalitas lembaga guna untuk menarik minat masyarakat untuk berzakat.

⁷ www.Hidayatulloh.com, diakses pada tanggal 10 November 2016, Pkl 10:00 WIB

Namun hal itu dirasa dana-dana yang terkumpul di BAZ ataupun LAZ masih kurang optimal karena disebabkan oleh beberapa hal seperti kesadaran dan tempat pembayaran zakat, sebagian besar masyarakat (72,8%) membayar di lembaga amil zakat informal (lembaga yang tidak berbadan hukum, tapi fungsinya sama seperti lembaga amil formal). Sisanya (27,2%) membayar ke lembaga amil formal berbadan hukum (BAZ dan LAZ).⁸

Hal ini menjadi problematika bagi lembaga pengelola zakat, infaq, shodaqoh (ZIS) dalam upaya untuk menghimpun dana dari masyarakat karena melihat pada masih besarnya tingkat pembayaran zakat yang melalui lembaga informal. Untuk itu lembaga zakat formal perlu berbenah supaya lembaga pengelola Zakat, infak dan shodaqoh mampu terus meningkatkan jumlah donasi masyarakat yang ada serta menuntut lembaga untuk terus memperbaiki dan meningkatkan sistem manajemen terutama dalam hal Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas pengelolaannya dalam tujuan untuk menarik minat masyarakat untuk berdonasi pada lembaga zakat. Sesuai prosedur lembaga amil zakat dikatakan kinerjanya baik apabila memenuhi 3 kriteria sebagaimana yang disebut : amanah, profesional dan transparan.⁹

Pengelolaan zakat diatur berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, pengelolaan zakat adalah kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian,

⁸www.baznas.or.id, *Majalah Simba Zakat edisi 2013* diakses pada 10 Oktober 2016 pk1 09.20 WIB

⁹ Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern.... hal 72*

pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pendistribusian serta pendayagunaan zakat dengan keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 581 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 dan keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan urusan haji Nomor D/291 Tahun 2000 tentang pedoman teknis pengelolaan zakat.¹⁰ Pengelolaan zakat yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 masih perlu direvisi karena dianggap kurang memadai dengan perkembangan kebutuhan hukum dalam masyarakat, diganti dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 23 Tahun 2011.¹¹

Karena BAZ dan LAZ tergolong sebagai lembaga publik, maka sudah selayaknya jika menerapkan manajemen terbuka. Artinya kedua lembaga tersebut secara sadar mengembangkan hubungan timbal balik selaku pengelola dana ZIS dengan masyarakat selaku pembayar zakat. Hubungan ini dibina sedemikian rupa sehingga terjadi sistem kontrol yang melibatkan masyarakat. Selain itu juga aspek yang tidak kalah penting adalah pengawasan melalui proses auditing, seluruh neraca keuangan BAZ dan LAZ harus terbuka untuk diaudit. Selain itu juga semua program kegiatan yang akan dan telah dilakukan harus disampaikan kepada publik, hal itu sebagai bentuk dari transparansi, akuntabilitas dan kualitas pengelolaan.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Setyawardana Nugraha, penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi penerapan

¹⁰ Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002, hlm. 126

¹¹ Saifudin Zuhri, *Zakat Di-Era Reformasi (Tata Kelola Baru) UU Pengelolaan Zakat No. 23 Tahun 2011*, Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, hal. 11

akuntabilitas dan transparansi keuangan terhadap minat *muzakki* membayar zakat menunjukkan bahwa akuntabilitas keuangan memberikan pengaruh positif terhadap minat *muzakki* dalam membayar zakat pada lembaga amil zakat, begitu juga penerapan transparansi keuangan juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat *muzakki* dalam membayar zakat.¹²

Selain itu kualitas secara signifikan juga dapat berpengaruh terhadap keputusan konsumen. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2005 : 48) yang dikutip oleh Idayanti Nursyamsi dalam penelitiannya bahwa kualitas produk atau jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia produk atau jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati kualitas sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas produk atau jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa dari sudut pandang konsumen.¹³

Dalam penelitian kali ini, penulis memilih LAZNAS BMH Tulungagung sebagai objek penelitian. LAZNAS BMH Tulungagung adalah Lembaga pengelola dana zakat, infaq, shodaqoh maupun wakaf.

¹² Setyawardhana Nugraha, *Pengaruh Persepsi Penerapan Akuntabilitas Dan Transparansi Keuangan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Pada Lembaga Amil Zakat (LAZ)*, (Studi Kasus Baitul Maal Hidayatullah (BMH) dan Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Cabang Bondowoso), UNEJ Jember, 2013. Skripsi.

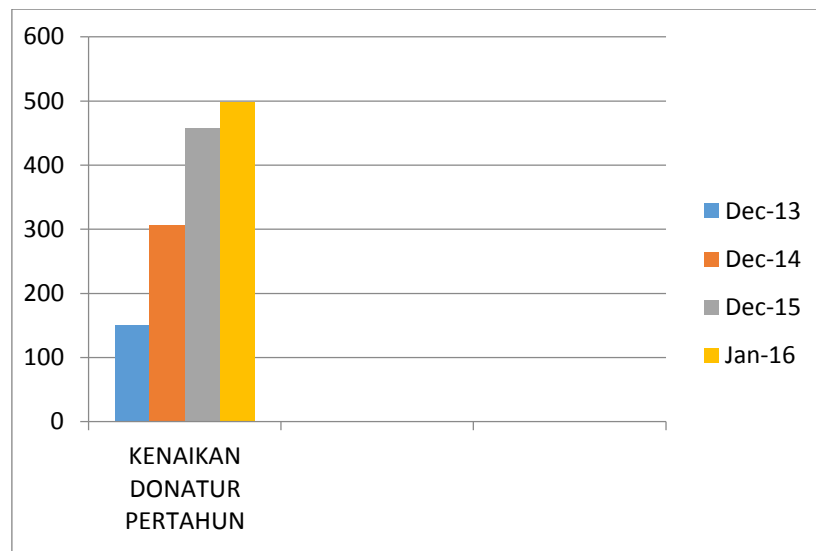
¹³ Idayanti Nursyamsi, *Pengaruh Atribut Kualitas, Harga, Desain dan Pelayanan Sepeda Motor Honda Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen* (Studi Kasus Pada PT. ASTRA INTERNASIONAL di MAKASAR). Jurnal Penelitian.

Lembaga ini berfokus pada program, pendidikan, dakwah, sosial dan ekonomi.

Sebagai lembaga amil zakat, Baitul Maal Hidayatulloh Tulungagung telah banyak membantu meringankan beban masyarakat utamanya dalam hal pembayaran dan penyaluran dana Zakat, Infaq, Shodaqoh maupun Wakaf. Walaupun tergolong lembaga amil zakat yang masih baru, namun Baitul Maal Hidayatulloh Tulungagung mampu membantu sebagian masyarakat dalam menyalurkan dana-dananya.

Grafik 1.2

Data jumlah donatur

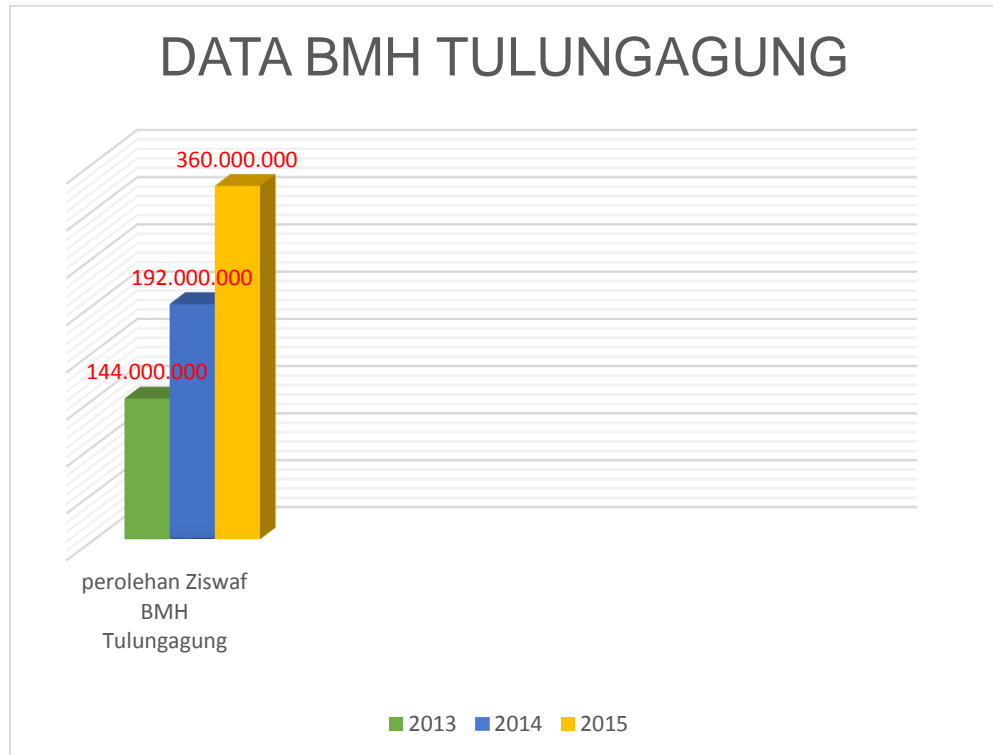


Sumber : Laznas BMH Tulungagung diolah

Terhitung dari tahun 2013, Lembaga BMH mampu menyerap jumlah donatur sebanyak 150 orang, tahun 2014 sebanyak 307 dan tahun 2015 meningkat menjadi 458 orang. Dan untuk tahun 2016 ini jumlah donatur yang terkumpul sampai bulan April bertambah menjadi 498 orang.

Grafik 1.3

Dana ZIS BMH Tulungagung



Sumber : Laznas BMH Tulungagung diolah

Dari data tabel diatas menunjukkan jumlah donasi ZIS yang terkumpul dilembaga zakat BMH Tulungagung dari tahun 2013-2015 akhir. Sejak berdirinya secara mandiri pada tahun 2013 lembaga tersebut telah mampu menghimpun sebesar 144.000.000 pada tahun 2013, tahun 2014 mampu menghimpun dana dengan jumlah 192.000.000 dan pada 2015 jumlah dana yang terkumpul hingga bulan September berjumlah 360.000.000 dan untuk bulan oktober dana yang sudah terkumpul berjumlah 33.748.000. dana tersebut disampaikan dalam bentuk laporan

kepada nasabah yang berdonasi di Lembaga BMH.¹⁴ Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap tahunnya dana zakat yang terkumpul mengalami peningkatan.

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul “*Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas pengelolaan ZIS terhadap minat masyarakat berdonasi di LAZNAS BMH Tulungagung*”.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini membahas sejauh mana pengaruh adanya penerapan aspek management terhadap minat masyarakat untuk melakukan donasi pada lembaga amil zakat. Meliputi :

a. Transparansi

Penerapan aspek transparansi akan mewujudkan peningkatan terhadap minat masyarakat, atau tidak adanya transparansi akan berakibat terhadap hasil yang ingin dicapai oleh lembaga amil zakat, atau disebut juga Transparansi berpengaruh positif terhadap minat masyarakat berdonasi. Jika penerapan Transparansi tidak diikuti dengan peningkatan terhadap minat masyarakat berdonasi maka terjadi penyimpangan atau tidak adanya kesesuaian antara teori dan praktik.

¹⁴Wawancara dengan Bpk Syamsul Ma'arif selaku pimpinan BMH Tulungagung pada 20/11/2015 pkl 08:30 WIB.

b. Akuntabilitas

Penerapan akuntabilitas akan berdampak terhadap peningkatan jumlah minat masyarakat atau tidak terwujudnya akuntabilitas akan berpengaruh terhadap minat masyarakat berdonasi, atau disebut juga Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap minat masyarakat berdonasi pada lembaga amil zakat. Jika adanya Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap peningkatan minat masyarakat, maka terjadi penyimpangan atau tidak adanya kesesuaian antara teori dan praktik.

c. Kualitas pengelolaan

Peningkatan kualitas pengelolaan juga diikuti dengan peningkatan terhadap minat masyarakat atau penurunan kualitas pengelolaan akan berdampak terhadap hasil yang ingin dicapai atau disebut juga kualitas berpengaruh positif terhadap minat masyarakat. Jika peningkatan kualitas pengelolaan tidak diikuti dengan peningkatan terhadap minat masyarakat untuk berdonasi, maka terjadi penyimpangan atau tidak adanya kesesuaian antara teori dan praktik.

2. Pembatasan masalah

Dalam penelitian ini, penulis akan membatasi penelitiannya hanya pada masalah seputar transparansi, akuntabilitas dan kualitas pengelolaan ZIS terhadap minat masyarakat berdonasi di lembaga amil zakat BMH Tulungagung. Diluar dari itu maka penulis tidak akan membahasnya dalam penelitian ini.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Transparansi pengelolaan ZIS berpengaruh terhadap minat masyarakat berdonasi di LAZNAS BMH Tulungagung?
2. Apakah Akuntabilitas pengelolaan ZIS berpengaruh terhadap minat masyarakat berdonasi di LAZNAS BMH Tulungagung?
3. Apakah Kualitas pengelolaan ZIS berpengaruh terhadap minat masyarakat berdonasi di LAZNAS BMH Tulungagung?
4. Apakah Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas pengelolaan ZIS secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat masyarakat berdonasi di LAZNAS BMH Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan permasalahan diatas, maka tujuan yang hendak ingin dicapai adalah :

1. Untuk menguji pengaruh Transparansi pengelolaan ZIS terhadap minat masyarakat berdonasi di LAZNAS BMH Tulungagung
2. Untuk menguji pengaruh akuntabilitas pengelolaan ZIS terhadap minat masyarakat berdonasi di LAZNAS BMH Tulungagung
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pengelolaan ZIS terhadap minat masyarakat berdonasi di LAZNAS BMH Tulungagung
4. Untuk menguji pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas pengelolaan ZIS secara bersama-sama terhadap minat masyarakat berdonasi di LAZNAS BMH Tulungagung

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi Lembaga Amil Zakat dalam hal ini adalah LAZNAS Baitul Maal Hidayatulloh (BMH) Tulungagung tentang pentingnya Transparansi, Akuntabilitas dan kualitas pengelolaan ZIS terhadap Minat Donasi Masyarakat.

2. Pemerintah

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah perbendaharaan karya tulis ilmiah yang dapat digunakan sebagai bahan kajian lebih lanjut, khususnya di bidang pengelolaan lembaga amil zakat.

3. Peneliti yang akan datang

Sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya terkait dengan Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Pengelolaan ZIS terhadap Minat Donasi Masyarakat.

F. Hipotesis penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Yang mana jawaban masih didasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data.¹⁵ Adapun hipotesis yang diajukan dari penelitian ini adalah:

- a. Hipotesis pertama : “*Transparansi*” berpengaruh terhadap minat masyarakat berdonasi di Lembaga Amil Zakat Baitul Maal Hidayatulloh (BMH) Tulungagung.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*, (Bandung: CV.ALFA BETA, 2012), hal. 99

- b. Hipotesis Kedua : “*Akuntabilitas*” berpengaruh terhadap minat masyarakat berdonasi di Lembaga Amil Zakat Baitul Maal Hidayatulloh (BMH) Tulungagung.
- c. Hipotesis ketiga : “*Kualitas Pengelolaan ZIS*” berpengaruh terhadap minat masyarakat berdonasi di Lembaga Amil Zakat Baitul Maal Hidayatulloh (BMH) Tulungagung.
- d. Hipotesis keempat : “*Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Pengelolaan ZIS*” berpengaruh terhadap minat masyarakat berdonasi di Lembaga Amil Zakat Baitul Maal Hidayatulloh (BMH) Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam penafsiran istilah yang dipakai terhadap judul “*Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas pengelolaan ZIS terhadap Minat Masyarakat Berdonasi Di LAZ BMH Tulungagung*” maka dibuatlah definisi sebagai berikut:

a. Transparansi

Transparansi dalam konteks pelayanan publik adalah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan secara memadai dan mudah dimengerti.¹⁶

¹⁶ Jurnal penelitian Nunung Nurhayati, Sri Fadilah, Affandi Iss dan Magnaz Lestira Oktaroza, *Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi, Akuntabilitas dan Transparansi Pelaporan Keuangan Terhadap Tingkat Penerimaan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat (BAZ) di Jawa Barat*, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Bandung, Bandung, hal. 3.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban atas segala aktivitas dan kegiatan organisasi yang dituangkan dalam bentuk pelaporan keuangan oleh pihak yang diberi tanggung jawab kepada pemberi amanah untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Jadi, suatu entitas dapat dikatakan *accountable* jika mampu menyajikan informasi secara terbuka mengenai keputusan-keputusan yang telah diambil selama beroperasinya entitas tersebut, dan memungkan pihak luar mereview informasi tersebut, serta bila dibutuhkan harus ada kesediaan untuk mengambil tindakan korektif (Nurkholis, 2005).¹⁷

c. Kualitas

Menurut Geotsch dan Davis (1994, p. 4) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁸

d. Minat

Menurut Poerwadaminta (2006), minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Minat timbul dari dalam diri individu karena tertarik pada suatu hal dan hal tersebut dirasa berguna atau bermanfaat bagi kebutuhan hidupnya. Minat mengarahkan individu akan suatu obyek atas dasar rasa senang atau tidak senang.¹⁹

¹⁷ *Ibid*, hal... 2

¹⁸ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)* edisi revisi, (Yogyakarta: Andi, 2003), hal. 4.

¹⁹ Dikutip dari jurnal penelitian Ayu Retno Sari, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kurangnya Minat Masyarakat Muslim Menabung Di Bank Syariah* (Studi Kasus Masyarakat Muslim di Kabupaten Bantul, Yogyakarta), Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, hal.

2. Penegasan Operasional

a. Transparansi

Sistem kontrol yang baik akan terjadi jika jiwa transparansi dalam pengelolaan dana umat dapat dilaksanakan. Sebab kemudahan akses para muzakki untuk mengetahui bagaimana dananya diolah akan menambah rasa percaya terhadap lembaga.²⁰

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas organisasi zakat dan organisasi lain merupakan nilai moral universal yang terdapat dalam ajaran semua agama, terutama dalam agama islam. Sikap amanah dari seorang individu atas tanggung jawab yang diembannya menjadi faktor penting yang menopang keberhasilannya dalam melaksanakan tugas organisasi.²¹

c. Kualitas

kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (Lembaga). Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.²²

²⁰ Pem-prop sumsel, BAZ sumsel, lembaga kajian hukum islam fakultas syariah IAIN Raden Fatah Palembang, *Anatomi Fiqh Zakat*, cetakan I (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal 145

²¹ Muhammad, Abubakar HM, *Manajemen Organisasi Zakat*, (Malang: Madani (kelompok penerbit Intrans), 2011), hal. 84.

²² Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)* edisi revisi, hal.... 68

H. Sistematika pembahasan

Dalam penelitian peneliti menjelaskan urutan yang akan dibahas dalam penyusunan skripsi sehingga dapat diketahui logika penyusunan dan koherensi antara satu bagian dan bagian yang lain. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Berisi pembahasan mengenai : Pendahuluan, terdiri dari : A. Latar Belakang Masalah, B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah, C. Rumusan Masalah, D. Tujuan Penelitian, E. Hipotesis Penelitian, F. Kegunaan Penelitian, G. Penegasan Istilah, H. Sistematika Pembahasan

BAB II : Berisi pembahasan mengenai : Landasan Teori, terdiri dari : A. Deskripsi Teori, B. Penelitian Terdahulu C. Kerangka Konseptual/ Kerangka berfikir Penelitian

BAB III : Berisi pembahasan mengenai : Metode Penelitian, terdiri dari : A. Rancangan Penelitian, dimana didalam rancangan penelitian terdapat dua bagian, yaitu 1. Pendekatan Penelitian 2. Jenis Penelitian, B. Variabel Penelitian, C. Populasi dan Sampel Penelitian, E. Instrumen Penelitian, F. Data dan Sumber data, G. Teknik Pengumpulan Data H. Analisis Data.

BAB IV : Berisi pembahasan mengenai : Hasil Penelitian, terdiri dari : A. Deskripsi Data B. Pengujian Hipotesis.

BAB V : Berisi pembahasan mengenai : Pembahasan, terdiri dari : A. Pembahasan Rumusan Masalah I B. Pembahasan Rumusan Masalah II

C. Pembahasan Rumusan Masalah III D. Pembahasan Rumusan Masalah

IV

BAB VI : Berisi pembahasan mengenai : Penutup, terdiri dari : A.

Kesimpulan B. Implikasi Penelitian C. Saran

Bagian akhir terdiri dari : (a) Daftar Rujukan (b) Lampiran-Lampiran (c)

Daftar Riwayat Hidup