

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam prinsip islam, kekayaan harus menyanggah sistem kesejahteraan yang bertumpu pada zakat sebagai rasa syukur atas segala anugerah dari Allah SWT.¹ Membayar zakat merupakan salah satu kewajiban yang harus ditunaikan oleh setiap muslim. Perintah mengeluarkan zakat terdapat pada firman Allah dalam al-Qur'an:

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاٰكِعِيْنَ * الْقُرْآنُ سُورَةُ الْبَقَرَةِ ٤٣

Artinya: “Tegakanlah shalat dan bayarlah zakat dan rukuklah beserta orang orang yang rukuk”. (QS. Al-Baqarah : 43)

الزَّكَاةَ ۗ وَمَا تَقَدَّمُوا لِنَفْسِكُمْ مِّنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ بِمَا أَلْصَلُّوْا وَعَمَلُوا وَأَقِيمُوا
تَعْمَلُونَ بَصِيْرٌ

Manfaat zakat antara lain, *pertama* sebagai wujud keimanan kepada Allah SWT, mensyukuri nikmat-Nya, menumbuhkan akhlak mulia dengan rasa kemanusiaan yang tinggi, menghilangkan sifat kikir, rakus dan materialistis sekaligus membersihkan dan mengembangkan harta yang dimiliki. *Kedua* zakat berfungsi untuk menolong, membantu dan membina fakir miskin kearah kehidupan yang lebih baik dan lebih sejahtera, serta dapat terhindar dari bahaya kekufuran sekaligus dapat menghilangkan sifat iri, dengki dan hasad. *ketiga*

¹ Umrotul Khasanah, *manajemen zakat modern*. (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010), hal.76.

sebagai salah satu sumber dana bagi pembangunan prasarana yang dimiliki umat islam, seperti sarana ibadah, pendidikan, kesehatan, sosial dan ekonomi serta sarana pengembangan kualitas sumber daya manusia muslim.²

Pemerintah menyadari potensi dari zakat sangatlah besar jika dikelola dengan professional, untuk itu pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang organisasi/badan pendayagunaan dana zakat dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat dan Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 dengan jelas menyatakan bahwa pengelola/kolektor zakat yang diakui keabsahan keberadaannya terdiri dari dua macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk pemerintah, dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk atas prakarsa masyarakat.³

Pengelolaan zakat oleh lembaga pengelola zakat, apalagi yang memiliki kekuatan hukum formal akan akan memiliki beberapa keuntungan, pertama untuk menjamin kepastian dan disiplin pembayaran zakat, kedua untuk menjaga perasaan rendah diri para mustahik zakat, apalagi berhadapan langsung untuk menerima zakat dari mustahik zakat. Ketiga adalah mencapai efisiensi dan efektifitas serta sasaran yang tepat dalam penggunaan harta zakat menurut skala

² Didin Hafidhuddin, *zakat dalam perekonomian modern*. (Jakarta: Gema Insani, 2002), hal. 10.

³ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 581 tahun 1999 tentang Pelaksanaan UU No. 38 tahun 1999 perihal *Pengelolaan Zakat*, Pasal 1

prioritas yang ada pada suatu tempat. Keempat adalah untuk memperlihatkan syiar islam dalam semangat penyelenggaraan pemerintah islami⁴

Selain itu, dalam pengelolaan zakat ada empat tujuan yang hendak dicapai. Pertama, memudahkan muzakki dalam menunaikan kewajiban berzakat. Kedua, menyalurkan zakat yang terhimpun kepada mustahik yang berhak. Ketiga, pengelolaan zakat bisa tercapai yakni akan terwujud kesejahteraan sosial⁵

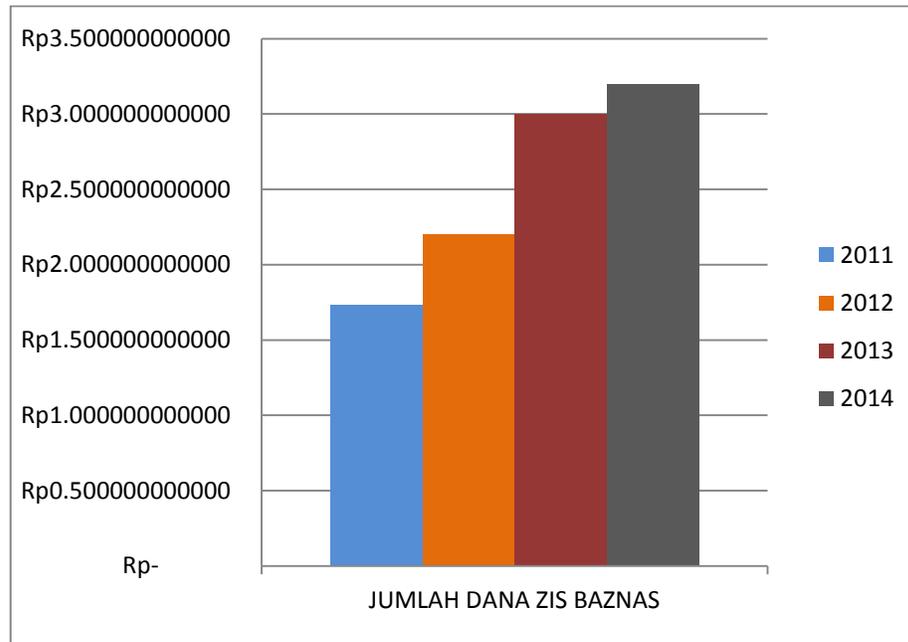
Hasil penelitian yang dilakukan oleh FEM-IPB dan BAZNAS pada tahun 2011 menunjukkan betapa besarnya dana-dana zakat seperti yang tertera dalam tabel dibawah.

⁴ Didin Hafidhuddin, *zakat dalam perekonomian modern*, hal. 126.

⁵ Eri sudewo, *manajemen zakat*. (Ciputat: insitut manajemen zakat, 2004), hal. 99.

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 Trilliun. Dana yang terhimpun pada tahun 2011 mencapai 1,73 Trilliun, tahun 2012 mencapai 2,2 Trilliun, tahun 2013 mencapai 3 Trilliun dan pada tahun 2014 dana zakat yang terhimpun pada BAZNAS pusat mencapai 3,2 Trilliun.⁶ Jika ditarik kesimpulan dari data diatas maka jumlah dana yang terkumpul setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Hal ini menjadi peluang bagi lembaga

⁶ www.Hidayatulloh.com, diakses pada tanggal 10 November 2016, Pkl 10:00 WIB

amil zakat untuk terus meningkatkan profesionalitas lembaga guna untuk menarik minat masyarakat untuk berzakat.

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).⁷

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.⁸

Pengelolaan tersebut tidak terlepas dari manajemen yang diterapkan oleh suatu Lembaga Amil Zakat. Dengan adanya pelayanan yang lebih baik maka lembaga amil zakat tersebut akan memberikan kepuasan kepada donatur. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

⁷www.baznas.or.id, *Majalah Simba Zakat edisi 2013* diakses pada 10 Oktober 2016 pkl 09.20 WIB

⁸ Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern (Instrument Pemberdayaan Ekonomi Umat)*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010). Hal. 72

membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya⁹.

Kinerja dari amil akan menentukan kepuasan dari donatur, jika kinerja amil lebih dari yang diharapkan donatur, maka donatur akan merasa puas. Begitu pula sebaliknya jika kinerja amil tidak sesuai dengan harapan donatur, maka akan merasa kecewa. Dan yang terpenting adalah peran dari amil sebagai pengembalian dana zakat harus mengelola supaya mampu menyalurkan dana zakat kepada mustahik agar tercipta kesejahteraan sesuai dengan tujuan zakat.

Memberikan pelayanan secara prima dengan baik dan benar kepada donatur akan menciptakan kepuasan donatur dalam menyalurkan dananya. Hal ini akan memberikan efek yang besar untuk lembaga amil zakat dalam keberlangsungan program-program pemberdayaan masyarakat. Maka dari itu penting bagi lembaga amil zakat untuk menjaga kepuasan donatur dengan menjaga kualitas pelayanan dan kinerja lembaga.

Dengan melihat uraian di atas dalam penelitian ini penulis akan menganalisis kepuasan donatur di LAZ BMH Tulungagung melalui sebuah penelitian dengan judul "*pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja terhadap kepuasan donatur di BMH Tulungagung*".

⁹ Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*, Jakarta: Salemba Empat, 2000 hlm52

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh signifikan antara kinerja terhadap kepuasan donatur BMH Tulungagung?
2. Adakah pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur BMH Tulungagung?
3. Apakah kinerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur BMH Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat ditarik tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Adakah pengaruh signifikan antara kinerja terhadap kepuasan donatur BMH Tulungagung.
2. Untuk mengetahui Adakah pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur BMH Tulungagung.
3. Untuk mengetahui Apakah kinerja dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur BMH Tulungagung.

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur BMH Tulungagung

2. Kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur BMH Tulungagung
3. Kinerja dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur BMH Tulungagung

E. Kegunaan penelitian

Setiap bentuk penelitian pasti mempunyai kegunaan, baik untuk peneliti maupun lembaga atau perusahaan yang ditelitinya. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga atau perusahaan

Hasil penelitian supaya berguna untuk Lembaga Amil Zakat Baitul Maal Hidayatullah Tulungagung sebagai bahan kajian dan pengetahuan terhadap strategi pengelolaan yang berkualitas. Dan diharapkan dengan adanya penelitian ini BMH Tulungagung dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan bisa menjadi pengalaman yang berharga dengan adanya penyusunan penelitian ini dan adanya penemuan yang bisa dijadikan referensi baru untuk menambah pemahaman dibidang kualitas pelayanan dan kinerja karyawan

3. Bagi Penelitian Yang Akan Datang

Diharapkan penelitian ini bisa menjadi temuan atau referensi baru bagi masyarakat pada umumnya dan bagi mahasiswa-mahasiswi pada khususnya dan

terutama penelitian ini dikhususkan untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Jurusan Ekonomi Syariah.

F. Penegasan Istilah

kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.¹⁰

Kualitas menurut Kotler adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹¹

Kualitas menurut Gerson adalah apapun yang dianggap pelanhan sebagai mutu.¹²

kualitas jasa (pelayanan) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal.

¹⁰ Suyadi Prawirosentono, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: BPFE, 1999) hal. 2

¹¹ Philip Kotler, *Menejmen Pemasaran edisi 11 jilid 1 dan 2*, (Jakarta: PT. Indeks Jakarta, 2005) hal. 57

¹² Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2004) hal. 45

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk¹³.

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya¹⁴.

Definisi kepuasan menurut Wilkie adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.¹⁵

G. Sitematika 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. Rumusan Masalah, C. Tujuan Penelitian, D. Hipotesis Penelitian, E. Kegunaan Penelitian, F. Penegasan Istilah, G. Sistematika Pembahasan

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

¹³ Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction* .(Yogyakarta : Andi, 2005), hal. 121.

¹⁴ Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* Edisi pertam. (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal. 52.

¹⁵ Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa*. (Malang: Bayumedia, 2004), hal. 349.

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.

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

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