

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zakat sebagai rukun Islam ketiga, merupakan instrumen utama dalam ajaran Islam yang berfungsi sebagai distributor aliran kekayaan dari tangan “yang mampu” ketangan “yang tidak mampu”. Zakat merupakan institusi resmi yang diarahkan untuk menciptakan pemerataan dan keadilan bagi masyarakat, sehingga taraf kehidupan masyarakat dapat ditingkatkan. Jenis harta yang wajib dikeluarkan zakatnya (zakat maal) sudah diatur pokok-pokoknya baik dalam Al-Qur’an maupun Sunnah Rasulullah SAW, yaitu berupa hasil bumi, hasil peternakan, barang yang di perdagangkan emas, perak dan uang.¹

Kewajiban menunaikan zakat merupakan sesuatu yang demikian tegas dan mutlak. Karena didalam ajaran islam, hal ini mengandung hikmah dan manfaat yang demikian besar dan mulia, baik yang berkaitan dengan orang yang berzakat (muzakki), penerimanya (*mustahiq*), harta yang dikeluarkan zakatnya, maupun bagi masyarakat keseluruhan.²

Indonesia merupakan salah satu negara yang mayoritas penduduknya muslim, dimana total potensi zakat diindonesi pada tahun 2020 tercatat sebesar Rp.233,84 triliun dengan porsi terbesar pada zakat penghasilan, yaitu senilai

¹Asmuni Mth, *zakat profesi dan upaya menuju kesejahteraan sosial*. Jurnal Ekonomi Islam, (Juli 2007), hlm. 3

²Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2002), hlm. 1

Rp.139,07 triliun.³ Dari besarnya potensi zakat diindonesia maka lahirlah berbagai lembaga amil zakat.

Salah satu contoh lembaga *non profit* adalah Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU). LAZISMU Medan adalah Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah yang berkhidmat di bidang pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, shadaqah, wakaf dan dana kederawanan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya. LAZISMU didirikan oleh PP. Muhammadiyah pada tahun 2002 yang ditandai dengan penandatanganan deklarasi oleh Prof. Dr. HA. Syafi'i Ma'arif, MA (Buya Syafi'i) dan selanjutnya dikukuhkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional melalui SK No.457/21 November 2002.

LAZISMU dimaksudkan sebagai institusi pengelola zakat dengan manajemen modern yang dapat menghantarkan zakat menjadi bagian dari penyelesaian masalah (problem solver) sosial masyarakat yang terus berkembang. Dengan budaya kerja amanah, professional dan transparan, LAZISMU berusaha mengembangkan diri menjadi Lembaga Zakat terpercaya. Dan seiringnya waktu kepercayaan publik semakin kuat.⁴

³ www.baznas.go.id

⁴ www.lazismu.org

Tujuan ini sesuai dengan norma dan moral islam dan tercantum didalam Al-Qur'an yang menjelaskan mengenai zakat. salah satunya terdapat didalam Q.S At-Taubah : 103⁵

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya : “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar Lagi Maha Mengetahui.”

Ayat ini menganjurkan Rasulullah untuk mengambil sedekah dari harta orang-orang yang bertobat, dimana sedekah tersebut dapat membersihkan mereka dari dosa dan kekikiran dan dapat mengangkat derajat mereka di sisi Allah. Serta mendoakan mereka dengan kebaikan dan hidayah, karena sesungguhnya doa itu dapat menerangkan jiwa dan menentramkan kalbu mereka. Allah maha mendengar doa dan Maha Mengetahui orang-orang yang ikhlas dalam bertobat.⁶

Untuk memberdayakan zakat maka diperlukan sebuah lembaga yang mampu mengelola dana zakat untuk mendistribusikannya baik untuk komsuntif maupun untuk usaha yang produktif⁷. Faktor yang mempengaruhi muzakki dalam membayar zakat salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat kepuasan yang

⁵Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 103, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*

⁶ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah : Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Quran*, vol.5, (Jakarta : Lentera Hati,2002), Hlm.706

⁷Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*. (Jakarta : Alvabet,2000),Hlm.44

diperoleh dari jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected Service*).

Pelayanan yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan juga akan semakin tinggi. Dan bila kepuasan pelanggan tinggi, maka akan menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menggantungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relatif juga harapan dan interpretasi pelanggan berbeda-beda pula.⁸

Lazismu Medan sebagai organisasi nirlaba yang memiliki tuntutan untuk mengumpulkan zakat dan mendayagunakan zakat secara efektif dan efisien. Sehingga memerlukan kinerja kualitas pelayanan yang optimal. Agar dapat meningkatkan jumlah Muzakki disetiap tahunnya.

⁸ Adrian Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : DeePublish, 2016), hlm.268.

Hal ini dapat dilihat dari data perkembangan jumlah Muzakki Lazismu Medan pada tahun 2019-2020.

Tabel 1.1
Jumlah Data Muzakki Lazismu Medan
Tahun 2019-2020

Tahun	Jumlah Muzakki
2019	86
2020	143

Sumber : Lembaga Amil Zakat Medan, 2021

Berdasarkan hasil data perkembangan Muzakki di Lazismu Medan, menunjukkan adanya perkembangan yang terjadi pada tahun 2019-2020 sebesar 7% dimana tahun 2020 total jumlah muzakki sebanyak 143 orang sedangkan pada tahun 2019 jumlah muzakki hanya 86 orang. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Muzakki pada Lazismu Medan.”

C. Batasan Masalah

Batasan masalah adalah upaya membatasi ruang lingkup masalah yang diperoleh dari rumusan masalah agar lebih fokus terhadap penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini hanya membahas apakah kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap kepuasan Muzakki Lazismu Medan dan data yang terdapat didalam penelitian dibatasi pada tahun 2019-2020.

D. Defenisi Operasional Variabel

1. Variabel *Independent*

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang *inheren* dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan dalm hal ini yaitukebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib. Sedangkan, pelayanan adalah suatu aktivitas yang atau serangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁹

Terdapat indikator-indikator dalam membentuk kualitas pelayanan yang dapat dijadikan dasar kepuasan muzakki dalam membayar zakat di LAZISMU Medan, yaitu :

Variabel	Indikator Variabel
Kualitas Pelayanan (X1)	1. <i>Reliability</i> (Keandalan)
	2. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)
	3. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)
	4. <i>Emphaty</i> (empati)

⁹Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *manajemen pelayanan*, (Yogyakarta: pustaka pelajar 2005)hlm 2.

	5. <i>Tangibled</i> (berwujud)
--	--------------------------------

2. Variabel *Dependent*

a. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya. Adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan muzakki.¹⁰

Terdapat indikator-indikator dalam membentuk kepuasan yaitu sebagai berikut :

Variabel	Indikator Variabel
Kepuasan (Y)	1. Kualitas Produk
	2. Kualitas Pelayanan
	3. Harga Produk
	4. Kemudahan Mengakses Produk
	5. Cara mengiklankan produk

¹⁰Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT.Indeks, 2004) hlm 42

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Muzakki pada Lazismu Medan.”

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi LAZISMU Medan, Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi lembaga amil zakat terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan lembaga amil zakat terhadap kepuasan *muzakki*.
2. Bagi Universitas Potensi Utama, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis, dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan dan memberikan gambaran yang berguna untuk pengembangan dan penelitian.
3. Bagi Peneliti, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dalam penulisan karya ilmiah sekaligus pendalaman pemahaman tentang materi yang didapatkan kegiatan perkuliahan. Selain itu juga sebagai salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1).

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang diajukan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi kajian pustaka serta landasan teori terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* LAZISMU Medan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran, dan teknik analisis data yang di laksanakan pada LAZISMU Medan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi profil perusahaan, hasil pengumpulan dan pengelolaan data serta pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* LAZISMU Medan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.