

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam menjalankan lembaga ataupun usaha diperlukan strategi untuk membangun kepuasan donatur atau konsumen. Supaya, lembaga tersebut dapat berkembang dan juga tetap aktif dalam menjalankan lembaga atau usaha tersebut. Strategi yang digunakan haruslah direncanakan dan direalisasikan dengan baik agar implementasinya juga berjalan dengan baik. Karena, strategi sangat berpengaruh pada keberlangsungan usaha atau lembaga. Semakin baik susunan strategi yang direncanakan maka akan mendapatkan hasil yang baik pula.

Terdapat berbagai macam strategi yang digunakan untuk menjalankan lembaga atau usaha, diantaranya adalah strategi pemasaran, strategi bisnis, strategi mempertahankan loyalitas pelanggan, strategi membangun kepuasan donatur dan lain sebagainya. Berbagai macam strategi yang ada bisa memudahkan lembaga atau usaha untuk menyusun rencana strategi yang akan dipakai.

Membuat dan menyusun perencanaan atau strategi dengan baik sebelum melakukan suatu aktivitas dianjurkan di dalam ajaran Islam.¹ Sebagaimana disebutkan dalam Surah al-Hasyr ayat 18 berikut:

¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia, 2015), 46.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ (١٨)

*“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. al-Hasyr:18).*²

Ayat tersebut memiliki makna bahwa tujuan hidup manusia adalah untuk kembali kepada Allah Swt. dan menjalani kehidupan abadi diakhirat kelak. Untuk itu Allah memerintahkan manusia agar mempersiapkan diri dengan melakukan perencanaan yang baik dalam setiap perjalanan dalam hidupnya, melakukan evaluasi, dan memperbaiki diri sebagai bekal di akhirat kelak. Dan setiap langkah serta aktivitas manusia itu diketahui dan dinilai oleh Allah Swt.³

Salah satu strategi yang digunakan oleh lembaga atau usaha yaitu strategi membangun kepuasan donatur. Penerapan strategi ini memiliki dampak terhadap peningkatan dana yang akan disalurkan kepada kaum dhuafa dan berdampak pula terhadap loyalitas donatur. Salah satu dampak loyalitas tersebut adalah nasabah yang merasa puas akan menceritakan kepada orang lain, sehingga berdampak pula pada perkembangan dan peningkatan jumlah donatur pada lembaga tersebut.

² Departemen Agama RI, *al-Hikmah al-Qur'an dan Terjemahannya*, Cet. Ke-20, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011), 548

³ *Ibid.*,

Diantara lembaga yang yang mengimplementasikan strategi dalam membangun kepuasan donatur salah satunya adalah Lembaga Amil Zakat, Infaq, Dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Bangkalan. Pada umumnya masyarakat hanya mengenal satu macam zakat saja yaitu, zakat fitrah dimana zakat fitrah hanya ditunaikan pada saat bulan Ramadhan saja. Padahal, macam zakat bukan hanya zakat fitrah saja, ada pula zakat maal atau dalam bahasa artinya zakat harta. Di dalam zakat maal ini terdapat beberapa jenis yaitu, zakat binatang ternak, zakat emas dan perak, zakat hasil bumi yang berupa biji-bijian dan buah-buahan, dan yang terakhir yaitu zakat profesi. Dari zakat fitrah dan beberapa jenis zakat maal tersebut wajib ditunaikan apabila sudah masuk haul dan nishabnya.

Selain dengan zakat, di dalam Islam untuk membantu sesama yang memiliki kekurangan harta bisa dengan cara infaq, shadaqah dan wakaf. Dimana apabila membantu atau mengeluarkan infaq, shadaqah dan wakaf dapat disalurkan kapan saja berbeda halnya dengan zakat yang harus menunggu nishab dan haulnya. Selain tidak perlu menunggu nishab dan haul dalam menyalurkan infaq, shadaqah dan wakaf juga tidak diperhitungkan berapa jumlah yang wajib disalurkan kepada yang membutuhkan.

Zakat, infaq, shadaqah dan wakaf harta yang dimiliki tidak mengendap dan dapat berkembang. Karena dalam Islam dilarang untuk menimbun harta. Harta yang dimiliki harus berputar dan produktif. Dengan zakat, infaq, shadaqah dan wakaf dapat membantu saudara-saudara yang membutuhkan.

Serta dapat memperkecil jumlah kemiskinan yang ada di Indonesia. Selain itu, ziswaf juga memperkecil kesenjangan antara orang kaya dan orang miskin yang selama ini kesenjangannya cukup besar.

Di Indonesia zakat berpotensi besar dan berkontribusi pada penurunan jumlah kemiskinan. Di Indonesia data Zakat, Infaq, dan Shadaqah terdapat kenaikan jumlah zakat yang dihimpun dari tahun 2002 sampai tahun 2015, yang menunjukkan kenaikan sebesar 5310,15 persen dalam kurun waktu 13 tahun. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terdapat peningkatan kesadaran masyarakat yang cukup tinggi untuk berzakat.⁴

Dalam penyaluran zakat dapat dilakukan dengan dua hal, yaitu pertama dengan penyaluran yang dilakukan oleh muzakki kepada mustahik secara langsung. Sedangkan cara penyaluran yang kedua yaitu dengan melalui perantara berupa badan atau lembaga amil zakat yang bisa mempermudah masyarakat dalam menyalurkan zakat pada mustahik. Dengan melakukan cara yang kedua maka akan lebih efisien dan penyaluran dilakukan secara merata, karena apabila disalurkan secara langsung, seringkali akan menumpuk pada orang-orang tertentu saja. Maka dari itu, dengan adanya lembaga amil zakat, maka penyaluran atau pendistribusian zakat bisa jadi lebih merata.

Sepanjang tahun 2001 sampai sekarang merupakan era kebangkitan baru perekonomian Indonesia yaitu dengan kehadiran Badan Amil Zakat (BAZ)

⁴ www.puskabaznas.com diakses pada tanggal 24 Februari 2019 pukul 20.00

serta Lembaga Amil Zakat (LAZ) nasional yang secara hukum disahkan dalam Undang-Undang No.38 tahun 1999 oleh pemerintah. Peran Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kaum dhuafa sangat signifikan, terbukti dengan tumbuhnya pengelolaan zakat dengan pola distribusi pada arah pengembangan produktivitas mustahik.⁵

Dengan pertumbuhan pengelolaan zakat melalui badan atau lembaga amil zakat semakin meningkat, menjadi masalah baru atau menjadi inovasi bagi lembaga amil zakat itu sendiri, bagaimana untuk mempertahankan donatur dengan membangun kepuasan. Karena apabila donatur tidak puas dengan layanan ataupun program yang diberikan oleh lembaga amil zakat maka akan berdampak pada keinginan donatur untuk terus menunaikan zakat.

Lembaga amil zakat sebagai penyedia jasa harus mampu memuaskan donatur dengan memberikan kualitas pelayanan. Perusahaan jasa yang sukses adalah lembaga yang dapat meraih tingkat mutu yang tetap atau konsisten. Mutu atau kualitas adalah target yang cukup sulit dipahami dan dimengerti dalam bentuk pelayanan, kadang-kadang merupakan pekerjaan yang bersifat ajaib.⁶ Untuk memberikan kepuasan kepada donatur harus pula diimbangi oleh manajemen sumber daya insani di dalamnya.

⁵ Angga Putra, "Pengaruh Tingkat Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid Palembang", Volume 5. Nomor 2, Desember 2016, 233.

⁶ D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 178.

Dalam sebuah lembaga penyedia jasa, seperti lembaga amal zakat sumber daya manusia menjadi peranan penting dalam kelangsungan lembaga atau perusahaan itu sendiri. Memang hanya manusia saja yang telah membuktikan kesanggupannya dalam memadukan beberapa macam sumber daya untuk meningkatkan kualitas hidupnya menjadi makhluk berbudaya tinggi.⁷ Oleh karena itu perlu adanya manajemen atau pengaturan terhadap sumber daya yang dimiliki oleh lembaga amal zakat.

Untuk terus meningkatkan kemauan dan keinginan masyarakat muslim untuk membantu sesama melalui lembaga amal zakat, maka lembaga amal zakat harus tetap memberikan pelayanan kepada para donatur agar tetap bersemangat dalam membantu kaum dhuafa. Maka dari itu, masalah yang harus dihadapi oleh lembaga amal zakat adalah bagaimana strategi membangun kepuasan donatur agar tetap loyal terhadap lembaga dalam menunaikan zakat, infaq, shadaqah dan wakaf. Pada LAZISMU Kabupaten Bangkalan jumlah donatur setiap tahunnya selalu bertambah dan setiap donatur tidak pernah ada keluhan atau komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak LAZISMU kabupaten Bangkalan.

Dari latar belakang di atas peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian terkait strategi membangun kepuasan donatur di LAZISMU dengan judul **“Strategi Membangun Kepuasan Donatur Di Lembagaamam Zakat,**

⁷ Abdur Rohman, *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Insani (Meneguhkan Nilai-Nilai Islam dalam Sebuah Organisasi)*, (Madura: Pustaka Radja, 2017), 4.

Infaq Dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Tinjauan Manajemen Bisnis Syariah”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, sehingga dapat dirumuskan masalah penelitian ini yaitu bagaimana strategi membangun kepuasan donatur di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) tinjauan manajemen bisnis syariah?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui strategi membangun kepuasan donator di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) tinjauan manajemen bisnis syariah.

2. Adapun kegunaan penelitian ini ialah:

a. Bagi Penulis

- 1) Menambah khasanah keilmuan dan kepenulisan.
- 2) Menambah wawasan berpikir dalam bidang yang dikaji.
- 3) Dapat memotivasi penulis untuk memperkaya kepenulisannya.

b. Bagi Pembaca

- 1) Dengan adanya penelitian ini, pembaca dapat mengetahui Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) tinjauan manajemen sumber daya insani.
- 2) Dapat dijadikan rujukan lanjutan dalam penelitian.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi referensi keilmuan dan informasi terutama bagi pihak yang memiliki hubungan dengan program studi ekonomi syariah.

D. Kajian Pustaka

Berikut ini adalah beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa persamaan dengan penelitian ini, akan tetapi secara global memiliki konsentrasi yang berbeda, antara lain:

1. Skripsi Cici Nur Indah Sari, Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura dengan judul Analisis Strategi BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) Kabupaten Gresik dalam Peningkatan Perolehan Dana Zakat (Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Gresik). Persamaan dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang strategi di lembaga amil zakat. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini membahas tentang strategi peningkatan perolehan dana zakat tetapi pada penelitian yang saya teliti adalah strategi membangun kepuasan donatur.
2. Skripsi Wasilatul Saidah, Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura dengan judul Strategi Badan Amil Zakat

Nasional (BAZNAS) dalam Peningkatan Muzakki Kabupaten Bangkalan (Periode 2014-2016) (Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Bangkalan). Persamaan dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas strategi di lembaga amil zakat. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini membahas tentang strategi peningkatan muzakki tetapi pada pada penelitian yang saya teliti adalah strategi membangun kepuasan donatur.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi beberapa hal dasar dalam melakukan penelitian diantaranya, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritik dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang telaah pustaka serta penjelasan mengenai teori yang digunakan dalam penelitian. Bertujuan sebagai landasan untuk pembahasan terkait masalah yang diteliti agar lebih mudah dipahami oleh pembaca. Peneliti pada bab ini menjelaskan seputar kepuasan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain jenis penelitian, wilayah penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi terkait permasalahan yang diteliti yakni strategi membangun kepuasan donatur di Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) tinjauan manajemen bisnis syariah.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi penutup yang di dalamnya terdapat kesimpulan yang merupakan hasil dari analisis dalam suatu penelitian. Pada bab ini juga terdapat saran-saran untuk kemajuan bagi peneliti selanjutnya yang mengambil objek yang serupa dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Adapun daftar pustaka berisi berupa buku-buku penunjang penelitian, jurna, skripsi atau penelitian terdahulu serta beberapa *website* resmi yang menunjang keperluan penelitian ini.