

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zakat adalah ibadah yang mengandung dua dimensi yaitu dimensi *hablum minallah* (vertikal) dan dimensi *hablum minannas* (horizontal). Ibadah zakat bila ditunaikan dengan baik, maka akan meningkatkan kualitas keimanan, membersihkan dan mensucikan jiwa, mengembangkan serta keberkahan harta yang kita miliki. Jika dikelola dengan baik dan amanah, zakat akan mampu meningkatkan kesejahteraan umat, mampu meningkatkan etos dan etika kerja, serta sebagai institusi pemerataan ekonomi. Zakat merupakan ibadah dan kewajiban sosial bagi para aghniya' (hartawan) setelah kekayaannya memenuhi batas minimal (*nishab*) dan rentang waktu setahun (*haul*). Tujuan untuk mewujudkan pemerataan keadilan dalam ekonomi. Sebagai salah satu aset lembaga ekonomi islam, zakat merupakan sumber dana potensial bagi upaya kesejahteraan umat. Karena itu al-Quran memberi rambu agar zakat yang dihimpun dan disalurkan kepada *mustahiq* (orang-orang yang benar-benar berhak menerima zakat).¹

Menurut Adiwarman Karim dan A. Azhar Syarief, munculnya sebuah LAZ di Indonesia terdiri dari faktor penarik seperti:²

1. Semangat Menyadarkan Umat (*Spirit of Consciousness*). LAZ menjadi menjadi tugas negara. Hal ini didasari atas kenyataan bahwa Indonesia bukanlah negara Islam yang bisa memaksa bahkan memerangi mereka yang tidak mau membayar zakat.

¹ Muhammad, *Zakat Profesi Wacana* 1.

² Adiwarman Karim dan A. Azhar Syarief, "Fenomena Unik Di Balik Menjamurnya Lembaga Zakat (LAZ) Di Indonesia", (online) (www.imz.or.id), diakses pada tanggal 05 Oktober 2019, pukul, 11.00 WIB)

2. Semangat Melayani Secara Profesional (*Spirit of Profesional Services*). Kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga yang dikelola secara profesional pada gilirannya akan membuat para *muzakki* semakin gemar berzakat. Implikasinya potensi zakat akan semakin besar dan persoalan kesenjangan ekonomi akan mudah diatasi.
3. Semangat Berinovasi (*Spirit of Inovation*). Kemajuan sebuah lembaga bergantung pada inovasi. Tanpanya, suatu lembaga hanya akan melakukan suatu pekerjaan yang sama dari waktu ke waktu. Berdasarkan hal ini banyak LAZ yang memiliki program-program unik dalam memikat hati muzakki.
4. Semangat Memberdayakan Masyarakat (*Spirit of Empowering*). Munculnya LAZ di Indonesia, menandakan masih banyaknya orang-orang yang peduli terhadap derita yang dialami oleh lingkungan sekitar kita . sehingga hal ini perlu di apresiasi positif.

Dalam dunia bisnis intensitas persaingan berskala global menuntut pergeseran dasar. Misi dasar dalam suatu bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai (*value creation and value edding*) bagi pelanggan. Penambahan nilai mengandung arti penciptaan pelanggan yang puas, karyawan yang loyal, dan laba besar.³

Seringkali kita menjumpai jajaran perusahaan hanya bertindak sebatas mengukur kesanggupan membayar para konsumen, tanpa memikirkan lebih jauh bahwa sebenarnya kelangsungan perusahaan dan kehidupan mereka sangat tergantung dari adanya loyalitas pelanggan. Kita bisa menyimak laporan wartawan atau keluhan masyarakat di media massa mengenai berbagai layanan yang tidak memuaskan pelanggan. Seperti contoh keluhan para nasabah bank atas ketidakramahan petugas

³Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (yogyakarta: Andi, 2004), 118.

bank, layanan buruk teller, tidak berfungsinya ATM, tidak keluarnya uang dari ATM padahal jumlah saldo sudah berkurang, dan kurangnya pengendalian mengenai penggunaan PIN khususnya nasabah yang bertransaksi lewat fasilitas *e-banking* sehingga banyak simpanan nasabah yang dibobol orang lain.⁴

Kaitannya dengan pelayanan kepada pelanggan eksternal, semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan yang bersifat komersil maupun non-komersil harus menyadari bahwa keberadaan konsumen yang setia (*loyal*) merupakan pendukung untuk kesuksesan bagi perusahaan maupun organisasi lainnya. Dengan demikian, mereka harus menempatkan konsumen sebagai aset yang sangat berharga, karena dalam kenyataannya tidak akan ada satupun organisasi terutama perusahaan yang akan mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya.⁵

Setelah banyaknya kebohongan dan penipuan yang terjadi disebuah perusahaan terungkap dalam dekade terakhir, permintaan yang menuntut transparansi telah meningkat di AS agar semua organisasi bisnis terbebas dari semua rahasia kecil dan kotor. Pentingnya transparansi bagi kesehatan organisasi sudah terdokumentasi dengan baik. Dalam ratusan penelitian, Carl Larsen dari University of Denver menemukan bahwa keterbukaan merupakan prediksi utama terhadap kesuksesan di semua kelompok kerja.⁶

Konsep transparansi merupakan nilai utama dalam system pemerintahan. Konteks utama aktivitas pemerintah harus diyakini berdasarkan pada transparansi. Terdapat kekuatan publik yang menuntut transparansi yang lebih besar. Pada hakekatnya ada kaitannya dengan pencepatan dan pengaruh organisasi swasta,

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Gramedia, 2003), 6

⁵ *ibid*, 22

⁶ Warren Bennis, dkk, *Bagaimana Pemimpin Menciptakan Budaya Keterbukaan*, (Jakarta: Libri, 2008), 70-71.

sebagaimana meningkatnya populasi masyarakat. Ini berarti tuntutan publik terhadap transparansi sudah semakin kuat.⁷

Begitu juga dalam LAZ (lembaga amil zakat) pada dasarnya haruslah memberikan pelayanan yang baik terhadap para muzakki, sesuai dengan asas dan tujuan pengelolaan zakat itu sendiri diantaranya adalah meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam menunaikan zakat sesuai dengan tuntutan agama.⁸ Tiga kata kunci dalam mengukur kualitas manajemen zakat, yakni: amanah, profesional dan transparan.⁹

Transparansi dalam manajemen zakat tidak hanya melibatkan pihak internal, tetapi juga melibatkan pihak eksternal. Dengan adanya transparansi, rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat akan dapat diminimalisasi. Transparansi pengelolaan zakat sudah menjadi sebuah kewajiban formal yang harus dipenuhi, apalagi setelah lahirnya UU. Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Bagi dunia zakat keberadaan undang-undang ini akan mendorong hadirnya lembaga pengelola zakat yang transparan dan akuntabel.¹⁰ Dengan adanya kualitas pelayanan dan transparansi kepada para muzakki bisa menciptakan kepuasan, baik kepuasan para muzakki ataupun para mustahiq sehingga bisa menyebabkan suatu loyalitas yang sangat besar dan akan semakin banyak zakat yang diperoleh dan akhirnya bisa disalurkan kepada para mustahiq.¹¹

LAZISMU Pamekasan merupakan lembaga yang mempunyai kondisi sebagaimana yang telah dipaparkan di atas, dilihat dari bagaimana pihak manajemen

⁷Arifin Tahir, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, (Jakarta: Pustaka Indonesia Press, 2011), 164.

⁸Ahmad Ifham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), 434

⁹M. Fuad Nasar, *Capita Selecta Zakat*, (Yogyakarta: Gre Publishing, 2018), 528.

¹⁰*Ibid*, 529.

¹¹Karebet Gunawan, *Pelayanan Lembaga Zakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki*, Ziswaf, Vol. 4, No. 2, Desember 2017, 300

memberikan pelayanan kepada para donatur dalam mengelola serta mendistribusikan dana zakat. Sebelum mustahiq menerima zakat pihak LAZISMU melakukan survey terlebih dahulu agar dana zakat bisa tersalurkan kepada orang yang berhak menerima zakat.¹²

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh LAZISMU Pamekasan *pertama*, adanya aplikasi SMS Maskin merupakan aplikasi yang memberikan laporan kepada para donatur bahwa uang yang mereka salurkan benar-benar terinput. *Kedua*, ketika donatur mengajukan program baru kepada pihak LAZISMU, pihak lembaga langsung menanggapi dengan baik seperti adanya program bedah rumah yang sudah dilakukan oleh pihak LAZISMU Pamekasan. *Ketiga*, dana yang masuk tidak hanya tersalurkan kepada para donatur akan tetapi, juga kepada seluruh masyarakat yang memang benar-benar membutuhkannya. *Keempat*, adanya jum'at barokah yang dilakukan 1 minggu sekali oleh pihak LAZISMU yang diisi dengan pemberian sembako, cukur rambut gratis, santunan kepada tukang becak dan lain sebagainya. *Kelima*, di LAZISMU Pamekasan laporan keuangan terpusat akan tetapi program tetap mandiri. Berbeda dengan lembaga zakat yang lain laporan keuangan dan programnya mengikuti sesuai dengan ketentuan yang ada di pusat. *Keenam*, unggul dalam bidang IT. *Ketujuh*, adanya pengobatan gratis dan bantuan operasi bagi penderita bibir sumbing secara gratis.

Selain itu, LAZISMU Pamekasan juga menerapkan transparansi terhadap para donatur dengan adanya pembuatan majalah setiap dua bulan sekali yang diterbitkan oleh pihak lembaga kemudian di sebar luaskan. Kemudian dengan adanya aplikasi yang ada di LAZISMU Pamekasan, maka data keuangan baik pemasukan ataupun pendayagunaan dana donatur secara otomatis bisa diketahui oleh para donatur yang

¹²Wawancara secara online dengan Taufik pada tanggal 7 oktober jam 10.00 WIB.

ada di LAZISMU Pamekasan. Meskipun tergolong lembaga zakat yang baru berdiri, namun LAZISMU Pamekasan menjadi figur bagi lembaga zakat yang lain bahkan sistem yang ada di LAZISMU Pamekasan nantinya juga akan diterapkan di lembaga pusat.

Berdasarkan kualitas pelayanan dan transparansi yang dilakukan oleh LAZISMU Pamekasan yang kemudian dijadikan sebagai variabel independen dalam penelitian ini penulis tertarik untuk menganalisis sejauhmana LAZISMU Pamekasan menjaga loyalitas donatur, melalui sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Transparansi Terhadap Loyalitas Donatur Di LAZISMU Pamekasan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan dan transparansi berpengaruh simultan terhadap loyalitas donatur di LAZISMU Pamekasan?
2. Apakah kualitas pelayanan dan transparansi berpengaruh parsial terhadap loyalitas donatur di LAZISMU Pamekasan?
3. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap loyalitas donatur di LAZISMU Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan transparansi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas donatur di LAZISMU Pamekasan.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan transparansi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas donatur di LAZISMU Pamekasan.

3. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas donatur di LAZISMU Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi LAZISMU Pamekasan

Sebagai bahan kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi organisasi pengelola zakat dalam hal ini LAZISMU Pamekasan terhadap penerapan kualitas pelayanan dan transparansi. Penelitian ini juga diharapkan sebagai tolok ukur sejauhmana LAZISMU Pamkasan telah menjalankan amanahnya dalam hal pengelolaan lembaga zakat tersebut bagi loyalitas donatur.

2. Bagi Peneliti

Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dalam penulisan karya ilmiah sekaligus pendalaman pemahaman tentang materi yang didapatkan dari kegiatan perkuliahan.

3. Bagi Mahasiswa

Sebagai bahan referensi dalam melaksanakan tugas perkuliahan terutama dalam hal kualitas pelayanan, transparansi dan loyalitas.

E. Kajian Pustaka

Sejauh pengamatan penulis, ada tigapenelitian terkait dengan lembaga zakat, yaitu:

1. penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Arifin dengan judul Analisis Pendayagunaan Dana Zakat Produktif di Lazismu Pamekasan. Dari hasil penelitian tersebut, peneliti mengatakan bahwa pendayagunaan dana zakat produktif mempunyai dua pola, *pertama* Produktif Tradisional dengan mengembangkan ternak pemeliharaan sapi dengan akad Mudharabah dan ayam

dengan akad Musyarakah. *Kedua* Produktif Kreatif dalam bentuk permodalan dengan sistem Qard al-Hasan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti membahas tentang Pengaruh Loyalitas dan Transparansi Terhadap Loyalitas Donatur. Sedangkan peneliti sebelumnya membahas tentang Analisis Pendayagunaan Dana Zakat Produktif.

2. Penelitian yang dilakukan oleh RikaYuni Rahmawati dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Gunungkidul, di dalam penelitiannya, peneliti mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZISNU Gunungkidul.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Transparansi Terhadap Loyalitas Donatur di LAZISNU Pamekasan. Sedangkan peneliti sebelumnya membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki di LAZISNU Gunungkidul.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Yugo Agung Fanampi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Terhadap Kepuasan Donatur di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Tulungagung, dalam penelitiannya dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan donatur.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Transparansi Terhadap Loyalitas Donatur di LAZISNU Pamekasan. Sedangkan peneliti sebelumnya membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Terhadap Kepuasan Donatur di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Tulungagung.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman dan pembahasan dalam penulisan penelitian skripsi yang berjudul “*Pengaruh Strategi Pelayanan dan Transparansi Terhadap Loyalitas Donatur di Lazismu Pamekasan*” ini, peneliti membagi urutan ke dalam beberapa bab yang didalamnya terdiri dari beberapa sub bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi beberapa hal dasar dalam melakukan penelitian antara lain, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang telaah pustaka serta penjelasan mengenai teori yang digunakan dalam penelitian. Tujuan adanya teori ini yakni sebagai landasan untuk pembahasan terkait masalah yang diteliti agar mudah dipahami oleh pembaca. Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi terhadap loyalitas donatur di lazismu pamekasan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang dipakai dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis memaparkan tentang jenis penelitian, data penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti berupa analisis data dan uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS.

BAB V: PENUTUP dan SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran dari analisis sebelumnya.

