

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam mengajarkan kita untuk menyisihkan harta kita sebagaimana dengan melakukan donasi dengan sukarela sebagai bentuk dari kepedulian kita terhadap sesama makhluk hidup tanpa mengharapkan imbalan. Masyarakat Indonesia mayoritas beragama muslim dengan presentase 86,9% dari jumlah penduduk muslim di Indonesia sebanyak 237,53 juta jiwa per 31 Desember 2021.¹ Seiring berjalannya waktu, banyak cara dalam melakukan donasi, penyaluran serta pengumpulan donasi. Dengan banyaknya masyarakat muslim di Indonesia, maka banyak bermunculan organisasi masyarakat muslim seperti Nahdlatul Ulama yaitu Ormas (Organisasi Masyarakat) terbesar di Indonesia dengan jumlah anggota mencapai 91,2 juta per 2019 dan tersebar di penjuru tanah air.² Salah satu kota yang mempunyai banyak masyarakat muslim yakni Kota Kediri. Tidak sedikit dari masyarakat Kota Kediri merupakan anggota dari Nahdlatul Ulama mengetahui Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan sedekah. Maka dari itu, masyarakat menyalurkan dana sosial dan menggunakan layanan pada lembaga tersebut.

Beberapa peristiwa bencana alam yang terjadi akhir - akhir ini, tentunya suatu lembaga akan melakukan penggalangan donasi sebagaimana

¹ <https://dataindonesia.id/ragam/detail/sebanyak-869-penduduk-indonesia-beragama-islam> diakses pada tanggal 21 November 2022

² <https://wahananews.co/nasional/ini-3-ormas-terbesar-di-indonesia-nomor-2-cukup-terkenal-dan-miliki-anggota-puluhan-juta-orang-BrM3knSzPq/0> diakses pada tanggal 21 November 2022.

bentuk dari kepedulian dan tanggung jawab lembaga. Salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang tersebut yakni Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Sedekah NU Care LAZISNU. NU Care LAZISNU merupakan salah satu lembaga Nahdlatul Ulama yang didirikan dengan maksud dan tujuan mengelola zakat infaq sedekah untuk kemaslahatan umat menuju masyarakat yang sejahtera, berkeadilan, demokratis dan mandiri. Adanya NU Care LAZISNU tersebut dapat mendorong donator untuk menumbuhkan jiwa kesadaran untuk melakukan kewajiban menyisihkan sebagian harta untuk disalurkan dengan baik dan benar.³

Hal tersebut diperkuat dengan adanya wawancara yang dilakukan dengan Ketua Lembaga NU Care LAZISNU yang menyatakan bahwa pada setiap tahunnya donatur mengalami kenaikan secara . Dari tahun 2019 sampai 2022 bertambah semakin banyak dan semakin banyak yang tau bahwa lembaga ini dapat menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah.

Tabel 1. 1

Jumlah Donatur 2019-2022

Sumber : Data arsip donatur lembaga Nu Care LAZISNU Kota Kediri tahun 2022

TAHUN	JUMLAH DONATUR
2019	21
2020	53
2021	67
2022	150

³ Muchammad Anwar Sadat Moh. Makmun, 'Implementasi Program Penyaluran NU-Care LAZISNU Jombang Terhadap Pemberdayaan Masyarakat', *Hukum Keluarga Islam*, 4.2 (2019), 2.

Suatu lembaga pentingya menanamkan atau memenuhi kriteria dengan sesuai prinsip-prinsip syariah. Sebagaimana Prinsip *islamic corporate governance* lebih berpacu dalam syariah yang mana bertujuan untuk memberikan kesentosaan umat muslim. *Islamic corporate governance* berbeda dengan *good corporate governance* yang mana lebih berpacu pada materi persepsi dunia barat. *Corporate governance* juga mempunyai aspek berbeda dalam pandangan islam. Kebanyakan penerapan *islamic corporate governance* atau *good corporate governance* terdapat pada lembaga Bank Syariah, tetapi pada saat ini di juga dikembangkan dalam lembaga non bank seperti Lembaga Zakat, Infaq, Dan Sedekah. Dan tata kelola Lembaga ini lebih khusus dan terstruktur karna mengikuti prinsip dari *islamic corporate governance*, sebagaimana dengan mengikuti sumber dari Al-Qur'an dan Hadist.⁴

Peningkatkan donatur pastinya salah satu faktor perusahaan mengikuti prinsip-prinsip *islamic corporate governance*. Beberapa prinsip-prinsip *islamic corporate governance* adalah untuk yang pertama pertama prinsip amanah, kedua prinsip shiddiq, ketiga prinsip fathanah, keempat prinsip tabligh. Untuk yang pertama Prinsip Amanah sebagaimana arti dari amanah ini adalah dapat dipercaya, dijelaskan juga akuntabilitas juga salah satu sifat yang terdapat pada *islamic corporate governance*. Untuk prinsip yang kedua adalah shiddiq mempunyai arti jujur, dalam kegiatan apapun pastinya ditanamkan sifat jujur dan sebagaimana umat muslim pastinya

⁴ Nurkadar, 'Pengaruh Implementasi Islamic Corporate Governance Terhadap Loyalitas Donatur Di Lazismu Kota Makassar' (Skripsi : Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022).

harus mengutamakan kejujuran dari tindakan ataupun dari lisan. Untuk prinsip yang ketiga adalah fathanah mempunyai makna cerdas patut dilakukan karna pastinya kebijakan itu adalah salah satu bentuk tanggung jawab dan tugas masing masing. Terakhir adalah prinsip tabligh merupakan tegas dalam menyampaikan kebenaran yang mana ditanamkan *islamic corporate governance* ini juga masuk dalam salah satu tanggung jawab. Dengan prinsip tersebut bisa mencerminkan bagaimana lembaga terus berkembang dalam peningkatan donatur.⁵

Kualitas pelayanan pastinya juga faktor yang dapat membuat lembaga dikenal dengan masyarakat dan meningkatkan keterminatan untuk terus menyalurkan kepada lembaga tersebut. Dapat meningkatkan minat bagi donator untuk tetap berdonasi secara rutin. Suatu lembaga juga harus memenuhi faktor. Terdapat pendapat yang mengemukakan bahwa Menurut Lewis & Booms Tjiptono dan Chandra, kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Ditekankan dalam kualitas pelayanan bahwa terdapat lima pokok dasar dalam kualitas pelayanan adalah sebagai berikut untuk yang pertama Ketanggapan (*Reponsiveness*), kedua Keandalan (*Reability*), ketiga Jaminan (*Assurance*), keempat Empati (*Empathy*), dan kelima Bukti Fisik (*Tangible*). Sebagaimana dasar - dasar itulah bentuk kualitas kerja merupakan pola pikir yang dapat memperjelas tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen lembaga dan proses produksi

⁵ Nurkadar, 'Pengaruh Implementasi Islamic Corporate Governance Terhadap Loyalitas Donatur Di Lazismu Kota Makassar' (Skripsi : Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022)

barang dan jasa terus menerus tanpa henti sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar lembaga.⁶

Kepuasan dalam penyaluran donasi juga salah satu ekspresi dalam menyikapi lembaga tersebut. Sebagaimana uang yang disalurkan donator apakah pada tempat yang benar sesuai dengan penyaluran. Dan juga kepuasan biasanya dibuat pada sebuah bisnis tapi pada saat ini kepuasan juga bisa diberikan pada lembaga sebagaimana menjadi tolak ukur. Kepuasan Donatur adalah tolak ukur sebuah lembaga sebagaimana bentuk pelayanan penyaluran yang diberikan apakah sudah sesuai dengan ketentuan sebagaimana mestinya atau apakah terdapat perbaikan karena terjadi error.⁷ Pada suatu kepuasan pastinya mempunyai beberapa faktor yang mempengaruhi dalam hal tersebut pada sebuah perusahaan atau lembaga bisa mengukur atau mengetahui tingkat kepuasan dengan beberapa pendapat Kotler berpendapat bahwa terdapat 4 cara untuk mengetahui kepuasan. Pertama terdapat Sistem Keluh dan Saran, kedua *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*, *Lost Customer Analysis*, dan Survei Kepuasan Konsumen.⁸ Dengan itu dapat memberitahukan bahwa bagaimana dengan kepuasan donator untuk penyaluran dari sedekah atau donasi yang diberikan. Dengan bukti nyaman sebagaimana yang telah dilakukan dan

⁶ Jaka Atmaja, 'Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB', *Jurnal Ecodemica*, 2.1 (2018).

⁷ Angga Putra, 'Pengaruh Tingkat Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Donatur Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid Palembang', *Intelektualita*, 5.2 (2016).

⁸ Jaka Atmaja, 'Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB', *Jurnal Ecodemica*, 2.1 (2018)

semestinya. Dapat menunjang dari kualitas lembaga tersebut apakah akan selalu berdonasi di lembaga tersebut.

Donatur salah satu asset terpenting dalam sebuah LAZ (Lembaga Amil Zakat) hasil dari kepuasan yang terus menerus membuat nyaman dan menjadi donatur tetap pada lembaga tersebut. Salah satu faktornya yakni Loyalitas adalah loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa sebagai respon yang erat dengan janji memegang teguh komitmen untuk kontinuitas dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis. Dengan itu pentingnya loyalitas pada suatu lembaga dapat memberikan perkembangan sebagaimana hasil kerja yang terus berkembang. Dengan adanya donatur dapat memberikan gambaran atau pandangan untuk lembaga tersebut memberikan pelayanan yang terbaik.⁹ Loyalitas donatur dapat memberikan dampak yang baik untuk sebuah lembaga dan memberikan keuntungan pada lembaga. Tingkat komitmen komponen didalam lembaga juga dapat memberikan kesan terhadap lembaga untuk terus bertahan dan memberikan pelayanan yang baik untuk donatur pada sebuah lembaga tersebut.¹⁰

Pada penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Nurkadar (2022) membahas tentang “Pengaruh Implementasi Islamic Corporate Governance Terhadap Loyalitas Donatur Di Lazismu Kota Makassar“. Penelitian tersebut menggunakan satu variabel yaitu *islamic*

⁹ Nur Izzatyl Chasanah, ‘Penerapan Customer Relationship Management Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Donatur Di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Surabaya’ (Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2022).

¹⁰ Elfira Maya Adiba, ‘Kepemimpinan Islami, Kepuasan Kerja, Komitmen Kerja, Dan Loyalitas Kerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Di Sidoarjo’, Jurnal Ekonomi Islam, 2.1 (2018).

corporate governance yang berpengaruh terhadap loyalitas donatur. Yang mana hasil dari penelitian tersebut berdampak positif terhadap Prinsip *islamic corporate governance* terhadap Loyalitas Donatur.

Penelitian ini mengambil beberapa variabel dari jurnal yang di buat oleh Sutomo, Mukhamad Najib, dan Setiadi Djohar (2016) membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)”. Dari penelitian ini terdapat satu variabel X (Kualitas Pelayanan) dan dua variabel Y (Kepuasan dan Loyalitas Muzakki). Dari hasil penelitian ini Kepuasan Muzakki sangat puas oleh layanan lembaga tersebut. Dengan hasil tersebut menunjukkan peningkatan Loyalitas Muzakki terhadap lembaga tersebut. Beberapa pemaparan latar belakang di atas dan bersumber pengacu penelitian. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. “Pengaruh *Islamic Corporate Governance*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Donatur di NU Care LAZISNU Kota Kediri”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan uraian latar belakang diatas, maka terdapat rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Islamic Corporate Governance*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Donatur di NU Care LAZISNU Kota Kediri?

2. Apakah *Islamic Corporate Governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Donatur di NU Care LAZISNU Kota Kediri?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Donatur di NU Care LAZISNU Kota Kediri?
4. Apakah Kepuasan Donatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Donatur di NU Care LAZISNU Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Islamic Corporate Governance*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan di NU Care LAZISNU Kota Kediri terhadap Loyalitas Donatur
2. Untuk mengetahui pengaruh *Islamic Corporate Governance* di NU Care LAZISNU Kota Kediri terhadap Loyalitas Donatur
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan di NU Care LAZISNU Kota Kediri Terhadap Loyalitas Donatur
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Donatur di NU Care LAZISNU Kota Kediri terhadap Loyalitas Donatur
5. Untuk mengetahui pengaruh *Islamic Corporate Governance*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan terhadap Loyalitas Donatur

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini terdapat manfaat sebagai berikut :

a. Secara Teoris

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan pengetahuan bagi pembaca khususnya donatur yang minim akan pengetahuan Lembaga NU Care LAZISNU ini.

b. Secara Praktis

1) Bagi peneliti

Penelitian ini dapat membantu dalam sumber pengetahuan atau motivasi penelitian untuk semakin semangat dalam melakukan penulisan dan memperkaya karyanya dalam kepenulisan.

2) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bermanfaat pada rujukan tambahan referensi bagi para peneliti selanjutnya, sekaligus sumber referensi untuk penelitian yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan ini.

3) Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan untuk sebuah rujukan atau referensi untuk tambahan bagi penelitian selanjutnya dan menjadi sumber referensi penelitian yang ingin melakukan penelitian yang berkaitan objek penelitian ini.

4) Bagi Donatur

Penelitian ini dapat memberi pengetahuan dan referensi mengenai bagaimana pelayanan yang terdapat pada lembaga Nu'Care Lazisnu. Sehingga dapat memberikan pandangan untuk donatur menyalurkan donasi.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibedakan menjadi lima bab antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian landasan teori membahas mengenai beberapa teori yang terkait dengan penelitian penulis, seperti Islamic corporate governance, kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas donatur di Lembaga Amil, Zakat, Infaq, Sedekah NU Care Lazisnu Kota Kediri.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian metode penelitian membahas mengenai metode yang hendak diterapkan dalam mengolah data penelitian, seperti jenis penelitian, waktu dan lokasi, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil dan pembahasan membahas mengenai gambaran secara rinci tentang objek penelitian dan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab penutup berisi kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian serta saran untuk peneliti selanjutnya terkait variabel yang harus ditambahkan untuk penelitian terbaru.