

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara yang mayoritas penduduknya memeluk agama Islam.¹ Jumlah penduduk muslim berdasarkan Badan Pusat Statistik Indonesia menyebutkan bahwasanya ada 237.641.432 jiwa atau 87,18% dari total keseluruhan penduduk Indonesia.² Berdasarkan banyaknya umat muslim tersebut tentunya Indonesia memiliki potensi zakat yang cukup besar.

Zakat merupakan salah satu bagian dari rukun Islam yang tidak hanya mencakup tentang ibadah saja namun zakat juga berdampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat luas dan mampu mengurangi tingkat kemiskinan.³ Sebagai salah satu rukun islam maka zakat menjadi kewajiban bagi seluruh umat muslim yang diwujudkan dalam bentuk tindakan sosial.⁴ Selain itu zakat juga menjadi instrumen penting dalam redistribusi pendapatan. Rasulullah SAW beserta sahabatnya telah mengajarkan bagaimana penerapan zakat dalam kebijakan pemerintahan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat

¹ Azy Athoillah Yazid, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Muzakki Dalam menunaikan Zakat Di Nurul Hayat Cabang Jember", *Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, Vol. 8, No. 2 (2017). 174.

² Indri Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, "Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)", *Jurnal ekonomi islam*, Vol. 7, No. 2 (2016). 206.

³ Rama Wijaya Kesuma Wardani, "Strategi Komunikasi Badan Amil Zakat Nasional dalam Pengumpulan Zakat Maal", *Academic Journal for Homiletic Studies*, Vol. 11, No. 1 (2017). 153.

⁴ Nelly Erliana dan Sri Abidah Suryaningsih, "Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1, No. 2 (2018). 1.

yang kurang mampu. Selain itu zakat juga bisa meningkatkan investasi dan mengurangi tingkat penimbunan harta.⁵

Di Indonesia, pemerintah telah mengatur sistem pengelolaan zakat dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2011.⁶ Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan lembaga pemerintahan yang ditunjuk untuk mengelola zakat mulai dari tingkat nasional hingga tingkat daerah.⁷ Oleh sebab itu BAZNAS harus bisa memberikan pelayanan terbaik guna menciptakan kenyamanan dan kepercayaan kepada muzakki sehingga zakat bisa dihimpun secara optimal.⁸

Pada tahun 2011, Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor bekerja sama dengan BAZNAS melakukan riset mengenai potensi zakat di Indonesia. Hasil riset tersebut menunjukkan bahwasanya potensi zakat di Indonesia mencapai 3,40% dari PDB atau mencapai sekitar Rp.217 triliun.⁹ Namun pada kenyataannya dana zakat yang terkumpul di BAZNAS dan LAZ hanya mencapai 1% atau sekitar Rp.2,6 triliun dari jumlah keseluruhan.¹⁰ Berdasarkan hasil riset tersebut dapat diketahui bahwasanya masih ada 90% potensi zakat yang belum terhimpun di BAZNAS.¹¹

⁵ FORDEBI Dan ADESY, *Ekonomi Dan Bisnis Islam* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, (2016), 397.

⁶ Azy Athoillah Yazid, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Muzakki Dalam menunaikan Zakat Di Nurul Hayat Cabang Jember", *Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, Vol. 8, No. 2 (2017). 174.

⁷ *Ibid.*, 174.

⁸ Rama Wijaya Kesuma Wardani, "Strategi Komunikasi Badan Amil Zakat Nasional dalam Pengumpulan Zakat Maal", *Academic Journal for Homiletic Studies*, Vol. 11, No. 1 (2017). 153.

⁹ *Ibid.*, 206.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ *Ibid.*

Kotler telah menyebutkan bahwasanya walaupun tingkat pengaduan konsumen rendah namun tingkat pelayanan yang berkualitas serta mampu menciptakan kepuasan tetap harus diterapkan secara terus menerus agar pengguna jasa merasa puas, karena sekitar 95% konsumen cenderung tidak melakukan pengaduan jika mereka kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan bahkan sebagian besar konsumen lebih memilih untuk berhenti menggunakan jasa di perusahaan tertentu apabila mereka merasa tidak puas terhadap produk atau jasa yang diberikan.¹²

BAZNAS Bojonegoro memiliki berbagai fasilitas dan program namun jika dilihat dari penerimaan zakat per semester tahun 2019 terhimpun sebesar Rp.111.152.475 juta sedangkan penerimaan zakat per semester tahun 2020 terhimpun sebesar Rp.77.349.988 juta. Sementara jumlah *muzakki* konsisten sebanyak 199 pada tahun 2019-2020 yang artinya masih banyak *muzakki* yang tidak konsisten dalam menyetorkan dana zakat mereka.¹³ Maka dari perlu dilakukan analisa terhadap kualitas layanan di BAZNAS Bojonegoro. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji kualitas layanan yakni menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*).

Metode *Servqual* dalam mengukur kualitas layanan dirasa cukup tepat karena mencakup lima dimensi kualitas jasa. Ada lima dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman diantaranya yakni *tangible* (keadaan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan)

¹² Herlina Rahmawati, Skripsi: "*Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Karanganyar*" (Surakarta: UNS,2010), 1.

¹³ www.baznasbojonegoro.com

serta *emphaty* (empati).¹⁴ Menurut Tjiptono, kualitas layanan memiliki prinsip memenuhi kebutuhan serta keinginan pengguna dan juga ketepatan dalam penyampaian informasi untuk menyeimbangkan harapan konsumen atau pengguna jasa. Metode ini dirancang khusus untuk penyedia jasa pelayanan serta memandang kualitas layanan sebagai bentuk fungsi kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen atau pengguna jasa tersebut.

Oleh sebab itu penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Muzakki Dengan Metode *Servqual* (*Service Quality*) (Studi Kasus Di BAZNAS Bojonegoro)" yang nantinya bisa digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan di BAZNAS Bojonegoro mengingat bahwasanya kinerja merupakan sesuatu yang sangat penting dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pihak-pihak terkait khususnya bagi *muzakki* sehingga zakat mampu memberikan dampak positif bagi kesejahteraan umat.

¹⁴ Lissa Rosdiana Noer, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode *Servqual* Dan Importance Performance Analysis (IPA)", *Journal of Research and Technologies*, Vol. 2, No. 1 (2016). 38.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan di BAZNAS Bojonegoro menggunakan metode SERVQUAL?
2. Apa saja dimensi kualitas layanan di BAZNAS Bojonegoro yang perlu dipertahankan dan indikator yang harus diperbaiki?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari adanya penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *muzakki* di BAZNAS Bojonegoro.
- b. Untuk menentukan indikator kualitas layanan apa yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan *muzakki* di BAZNAS Bojonegoro.

2. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya:

- a. Secara pribadi, dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan serta mampu menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah sekaligus sebagai tolak ukur kemampuan peneliti dalam melakukan riset.

- b. Bagi BAZNAS Bojonegoro, dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi mengenai tindakan apa saja yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan agar *muzakki* merasa lebih nyaman dan puas sehingga tetap konsisten dalam menyerahkan zakat di BAZNAS Bojonegoro.
- c. Bagi mahasiswa, dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa dijadikan pandangan bagi peneliti berikutnya sehingga menambah referensi dan perkembangan ilmu maupun penelitian baru.

D. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian ini menjelaskan mengenai tinjauan pustaka yaitu mengenai teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan tentang analisis kualitas layanan muzakki dengan metode servqual.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian ini yaitu memaparkan tentang metode dari penelitian yang dilakukan, yaitu menjelaskan jenis penelitian, obyek dalam penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjadi bagian paling inti dalam kepenulisan karya ilmiah ini. Keseluruhan dari data-data utama yang berhasil dihimpun dari proses penggalian data, akan disajikan secara menyeluruh untuk kemudian dianalisis secara mendalam dari berbagai sudut pandang menggunakan perangkat analisis yang telah ditemukan.

BAB V : PENUTUP

Pada bagian akhir penelitian ini, akan mengemukakan kesimpulan dari proses analisis materi yang dikaji dan akan disertakan saran yang semoga memberikan inspirasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam kajian mendatang.