

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zakat merupakan rukun islam yang ketiga, yang berfungsi sebagai distributor aliran kekayaan dari orang yang mampu untuk mengeluarkan harta kekayaan mereka kepada mereka yang kekurangan. Zakat merupakan salah satu cara untuk menanggulangi kemiskinan agar terciptanya pemerataan dan keadilan bagi masyarakat.¹

Zakat, infaq dan shadaqoh merupakan ibadah yang mengandung dua dimensi, yaitu *hablum minallah* dan *hablum minan-nas*. Ibadah zakat yang dilakukan dan dikelola sebaik mungkin akan meningkatkan kualitas keimanan, membersihkan dan menyucikan jiwa, menyumbangkan dan memberkahkan harta yang dimiliki, serta mampu meningkatkan semangat kerja umat sebagai institusi pemerataan ekonomi.²

Menurut Undang-Undang No.38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, pengelolaan zakat dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang dibentuk oleh pemerintah yang terdiri dari masyarakat dan unsur pemerintah untuk tingkat kewilayahan, dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk dan dikelola oleh masyarakat yang terhimpun dalam berbagai ormas (Organisasi Masyarakat) Islam, yayasan dan institusi lainnya yang tertera dalam BAB III (Organisasi Pengelolaan Zakat) Pasal 6. Pemerintah dalam hal ini berkewajiban memberikan

¹Asmuni Mth, 'Zakat Profesi Dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial', (jurnal ekonomi islam, *La_Riba*. 1 no. 1 2007), hal. 45

²M. Solehudin, *Lembaga Ekonomi Dan Keuangan Islam* (Surakarta: mup-mus, 2006).

perlindungan, pembinaan dan pelayanan kepada *muzakki*, *mustahiq* dan pengelola zakat yang tertera dalam BAB I (Ketentuan Umum) Pasal 3.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, menjawab keraguan masyarakat yang masih belum percaya kepada lembaga zakat, yang menjadikan dasar pijakan hukum bagi masyarakat muslim dalam pemungutan zakat di kalangan muslim. Demi terlaksananya Undang-Undang maka wewenang memungut zakat diserahkan pada suatu badan organisasi. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tersebut, dengan jelas menyatakan bahwa kolektor zakat yang diakui keabsahan dan keberadaannya, terdiri dari dua macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk pemerintah dan Lembaga Amil Zakat yang dibentuk atas prakarsa masyarakat.³ Berikut daftar beberapa lembaga zakat di Indonesia tahun 2020 pada Tabel 1.1

TABEL 1.1
Daftar Beberapa Lembaga Zakat Di Indonesia Tahun 2020

No	Nama Lembaga Zakat
1	BAZNAS
2	Dompot Duafa Republika
3	Zakat Inisiatif Indonesia
4	Yatim Mandiri Surabaya
5	LAZIS NU
6	LAZIS MU
7	LAZ Yayasan Rumah Zakat Indonesia
8	LAZ Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid (DUDT)
9	LAZ Baitul Maal Hidayatullah
10	LAZ Persatuan Islam (PZU)
11	Baitul Maal Umat Islam Pt Bank Negara Indonesia
12	LAZ Yayasan Bagun Sejahtera Mitra Umat
13	LAZ Dewan Da'wah Islamiyah Indonesia

³Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 581 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan UU No. 38 tahun 1999 perihal *Pengelolaan Zakat*, Pasal 1.

14	LAZ Yayasan Baitul Maal Wat Tamwil
15	LAZ Baituzzakah Pertamina
16	LAZ Muamalat

Sumber : www.kumparan.com

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Berdasarkan data pertumbuhan bank dunia tahun 2012, jumlah seluruh penduduk Indonesia mencapai 244.775.796 jiwa dengan 88% diantaranya atau 182.570.000 jiwa memeluk agama Islam (muslim). Hal ini menjadi salah satu potensi besar yang dimiliki Indonesia dalam melaksanakan pembangunan serta mewujudkan masyarakat adil dan makmur.⁴

Berdasarkan data yang diperoleh dari Baznas Jabar⁵, setiap tahunnya penghimpunan zakat di Indonesia naik. Pada tahun 2016 mencapai Rp. 5.017,29 M, kemudian naik di tahun berikutnya mencapai Rp. 6.224,37 M hingga pada tahun 2018 penghimpunan zakat di Indonesia naik sebesar 1.875,63 M hingga mencapai Rp. 8.100 M. Seperti yang tertera pada tabel berikut.

Tabel 1.2
Penghimpunan Zakat Nasional
PENGHIMPUNAN ZAKAT NASIONAL

2016	Rp. 5.017,29 M
2017	Rp. 6.224,37 M
2018	Rp. 8.100 M

Sumber : Baznasjabar.org

Banyaknya jumlah lembaga zakat tentu akan mendorong terjadinya persaingan diantara lembaga-lembaga zakat. Lembaga zakat bersaing dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk mengambil pelanggan. Kualitas

⁴Sutomo, Mukhamad Najib, and Setiadi Djohar, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta)', *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3.1 (2015), hal. 59–70.

⁵Baznasjabar.org, 'Potensi Zakat Di Indonesia 2019', *Baznasjabar*, 2019, pp. 1–5 <<https://baznasjabar.org/news/potensi-zakat-di-indonesia-2019>> 14 Juli 2020.

pelayanan yang bisa diimplementasikan dengan baik merupakan faktor kunci yang memiliki pengaruh bagi keberhasilan sebuah lembaga jasa karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan dapat mendorong untuk berkunjung kembali sehingga menimbulkan hal yang positif bagi lembaga jasa tersebut.⁶

Pada dasarnya kepuasan muzaki memiliki keterkaitan yang erat dengan kualitas pelayanan karena dianggap mampu mendorong muzaki untuk menjalin hubungan yang kuat dengan lembaga zakat. Dalam sebuah organisasi yang beroperasi di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan hal yang krusial dan menjadi faktor dalam keberhasilan sebuah organisasi karena bagi muzaki pelayanan yang tepat merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen pokok bagi lembaga zakat dalam memperoleh dana zakat. Bila pelayanan tidak sesuai maka muzaki akan merasa kecewa bahkan dapat berpindah ke lembaga lain.⁷

Untuk menindak lanjuti pemberdayaan zakat, organisasi masyarakat Persatuan Islam membentuk organisasi zakat, yaitu Lembaga Amil Zakat Nasional Persatuan Islam (PZU). Penelitian ini bertempat di kantor pusat PZU, JL. Perintis Kemerdekaan No.2 Bandung, Jawa Barat. PZU merupakan lembaga pengelola Zakat, Infaq dan Shadaqah yang bertujuan dalam peningkatan kesejahteraan umat

⁶Sely normasari Srikandi Kumadji Andrianda Kusumawati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang', *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 6.2 (2013), hal.20 .

⁷H Hendrianto, 'Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci', (*AL-FALAH: Journal of Islamic Economics*, 2016) hal. 164.

dalam bidang dakwah, pendidikan, sosial, ekonomi dan kesehatan.⁸ Pusat Zakat Umat diresmikan oleh pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan, yaitu SK Menteri Agama RI no.865 Tahun 2016, yang didukung oleh amil zakat yang amanah dan kompeten. Visi dari lembaga PZU yaitu “Menjadi Lembaga yang Unggul dan Kompetitif dalam Pemberdayaan Umat demi kesejahteraan umat di seluruh Indonesia.

Berbagai cara yang harus dilakukan Pusat Zakat Umat (PZU) untuk tetap bertahan menghadapi persaingan yang ketat dengan lembaga zakat yang lainnya. Pada lembaga Pusat Zakat Umat, kualitas pelayanannya dilihat dari bagaimana manajemen di lembaga tersebut mengelola dan menyalurkan dananya kepada mustahiq yang tepat. Dalam mengelola dana zakat PZU memiliki program unggulan, yaitu: Umat Sholeh, Umat Pintar Umat Peduli, Umat Sehat dan Umat Mandiri.⁹

Kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan.¹⁰ Adapun kualitas pelayanan yang sudah diterapkan oleh PZU adalah meningkatkan kualitas SDM *customer service CRM, maintenance personal* donatur-donatur loyal dan menumbuhkan donatur loyal baru, layanan konsultasi dan jemput 24 jam, membuat survey kecenderungan program bagi donatur minat donatur berdonasi dan menciptakan iklim kedekatan antara amil dan muzaki.

Kualitas pelayanan adalah salah satu penyebab yang menentukan keberhasilan suatu lembaga zakat dalam mempengaruhi kepuasan muzakki.

⁸PZU.or.id, 11 Februari 2020

⁹PZU.or.id, 15 Juni 2020

¹⁰Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, ed. by Molan Benyamin, 12th edn (Jakarta: PT. Indeks, 2007) hal. 53.

Dimensi kualitas pelayanan menurut Philip Kotler yang dikembangkan oleh A. Zeithaml dan kawan-kawan terdapat 10 dimensi yang dianggap penting oleh pelanggan, yaitu meliputi : *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *competence* (kompetisi), *courtesy* (kesopanan), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding customer* (memahami pelanggan). Kemudian dimensi kualitas pelayanan disederhanakan oleh Parasuraman dan kawan-kawan dari sepuluh dimensi menjadi lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan sebutan *service quality (SERVQUAL)*, karena didapatinya beberapa redundansi (kumpulan data yang sama) dan adanya dimensi yang dapat digabung menjadi satu. Kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik).¹¹

Gambar 1.1. dibawah ini menyajikan data perkembangan perolehan dan penyaluran dana zakat di PZU pada tahun 2015 – 2018 yang mengalami kenaikan setiap tahunnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

¹¹Wibisono Dermawan, *Manajemen Kinerja Konsep, Desain, Dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan* (Jakarta: Erlangga, 2006) hal. 93-95.

		2015	2016	2017	2018
400000	PENERIMAAN DANA				
410000	PENERIMAAN DANA ZAKAT	1,060,207,325.00	1,282,474,237.00	2,077,195,455.00	1,617,420,699.00
420000	PENERIMAAN INFAQ/SHODAQOH	47,196,000.00	266,291,343.00	279,712,747.00	1,028,863,615.00
430000	PENERIMAAN DANA CSR	335,888,000.00	120,030,000.00	64,700,000.00	996,950,000.00
440000	PENERIMAAN DANA SOSIAL KEAGAMAAN LAINNYA	2,080,656,831.18	2,906,258,629.00	3,347,714,034.00	4,628,099,989.00
450000	PENERIMAAN DANA AMIL/PENGELOLAAN	16,342,500.00	54,630,000.00	12,387,000	18,445,500.00
460000	PENERIMAAN DANA LAINNYA	163,392,534.26	228,131,952.00	192,127,176.51	313,077,396.13
	TOTAL PENERIMAAN DANA	3,703,683,190.44	4,857,816,161.00	5,973,836,412.51	8,602,857,199.13
500000	PENYALURAN DANA				
510000	PENYALURAN DANA ZAKAT	806,153,949.00	1,232,381,479.40	1,359,580,081.15	1,739,583,219.88
520000	PENYALURAN INFAQ/SHODAQOH TIDAK TERIKAT	63,254,650.00	93,375,800.00	210,491,900.13	859,881,588.75
530000	PENYALURAN DANA CSR	335,888,000.00	116,989,900.00	58,965,000.00	1,099,412,534.00
540000	PENYALURAN DANA SOSIAL KEAGAMAAN LAINNYA	1,808,464,000.00	2,083,614,110.60	2,662,436,116.60	3,761,023,782.00
550000	PENYALURAN AMIL/PENGELOLAAN	447,998,556.23	595,724,815.65	696,487,578.45	1,074,419,774.13
550300	BIAYA PENGADAAN AKTIVA TETAP	4,445,000.00	48,935,000.00	28,085,000.00	37,080,000.00
550400	BIAYA PENYUSUTAN AKTIVA TETAP	93,743,071.18	115,789,697.40	120,576,859.73	121,259,406.74
550500	BIAYA PELEPASAN DAN PENJUALAN AKTIVA TETAP				
560000	PENYALURAN DANA LAINNYA	101,806,850.00	205,407,850.00	232,803,805.00	239,803,529.00
	TOTAL PENYALURAN DANA	3,661,754,076.41	4,492,218,653.05	5,369,426,341.05	8,932,463,834.50
	Surplus/Defisit	41,929,114.04	365,597,507.95	604,410,071.46	(329,606,635.37)

Sumber: data internal PZU Pusat

Gambar 1.1. Perolehan Dana Zakat Pada PZU Tahun 2015 - 2018

Pada Tabel 1.3 dibawah ini menyajikan daftar lembaga zakat terbaik yang mendapatkan penghargaan

Tabel 1.3. Daftar Lembaga Zakat Terbaik yang Mendapatkan Penghargaan

No	Nama Lembaga Zakat	Penghargaan
1.	BAZNAS	GIFA Awards 2018
2.	Rumah Zakat	GIFA Awards 2020
3.	Dompot Dhuafa	IFA Awards 2020
4.	Inisiatif Zakat Indonesia (IZI)	BAZNAS JABAR Awards 2018

Dari data-data yang diperoleh menunjukkan bahwa sampai saat ini PZU belum termasuk dalam kategori Lembaga Zakat terbaik, yang didalamnya terdapat aspek penilaian kualitas pelayanan. Namun penghimpunan dana zakat di PZU setiap tahunnya mengalami peningkatan yang berarti kepuasan muzaki meningkat

sesuai dengan teori dalam buku Indonesia Ekonomi Outlook 2010 yaitu rendahnya penghimpunan zakat dikarenakan rendahnya kepuasan muzaki terhadap lembaga tersebut. Hal ini mendorong saya untuk meneliti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Kantor Pusat PZU, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan, konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang mereka dapat baik sesuai dengan yang diharapkan.

Setelah melihat uraian diatas penulis melihat bahwasannya pelayanan yang baik merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan *muzakki* dalam berzakat di PZU, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh lagi mengenai pengaruh kualitas pelayanan di PZU terhadap kepuasan *muzakki*, yang kemudian penulis tuangkan ke dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzaki di Pusat Zakat Umat Kota Bandung”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan judul yang diajukan, pokok masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Pusat Zakat Umat Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan muzaki di Pusat Zakat Umat Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzaki di Pusat Zakat Umat Kota Bandung

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Pusat Zakat Umat Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan muzaki di Pusat Zakat Umat Kota Bandung
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzaki di Pusat Zakat Umat Kota Bandung

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi PZU

Sebagai bahan kajian, masukan dan sumbangan pemikiran bagi PZU terhadap penerapan strategi pengelolaan yang berkualitas, juga untuk mempertahankan dan menambah muzakki. Penelitian ini juga diharapkan sebagai tolak ukur sejauhmana PZU telah menjalankan amanahnya dalam hal pengelolaan dana zakat tersebut bagi kepuasan muzakki.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana pembelajaran dalam penulisan karya ilmiah, sekaligus dapat menjadi pijakan awal dalam mengembangkan penelitian selanjutnya dan memberikan informasi sebagai sumber referensi dalam kajian *customer satisfaction*.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam penulisan skripsi, maka peneliti membuat dalam bentuk ringkasan yang sistematis dalam penulisan karya tulis ini. Adapun sistematika penulisan skripsi yaitu:

Bab I pendahuluan, dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II landasan teori dan tinjauan pustaka, dalam bab ini membahas mengenai teori-teori terkait judul penulisan yang meliputi tinjauan pustaka, pengertian kualitas pelayanan, prinsip pelayanan dalam islam, dimensi kualitas pelayanan, indikator kualitas pelayanan, pengertian kepuasan, factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, dimensi kepuasan, indikator kepuasan, kerangka berpikir dan hipotesis.

Bab III metode penelitian, dalam bab ini membahas mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, sumber data dan teknik analisis data.

Bab IV hasil penelitian dan pembahasan, dalam bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, pengujian hipotesis, pembahasan.

Bab V penutup, bagian ini merupakan rangkaian dari penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan rekomendasi. Setelah itu memuat daftar pustaka dan lampiran-lampiran.