

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ekonomi Islam mengatasi kemiskinan dengan dua cara yaitu Orang-orang yang miskin dimotivasi untuk bekerja keras, dan orang-orang yang kaya dimotivasi untuk membantu orang-orang yang miskin.¹ Untuk meningkatkan keseimbangan pendapatan yang lebih adil, ekonomi Islam menganjurkan orang yang kaya bisa memberikan dari sebagian harta kekayaan mereka kepada orang lain melalui pengeluaran seperti zakat, infaq, dan shadaqah, agar terciptanya membuat membuat distribusi pendapatan lebih adil dan merata, mengurangi perbedaan sosial antara kaya dan miskin. Setiap orang sudah seharusnya mengeluarkan hartanya untuk menunaikan zakat, sehingga dapat mengetaskan kemiskinan di sekitar kita. Dapat diketahui bahwa penyebab kemiskinan itu tergantung pada apakah disebabkan oleh seseorang atau terjadi pada kelompok masyarakat di suatu wilayah tertentu.

Sebagaimana disebutkan dalam QS. Al-Baqarah: 273, tentang fakir dan miskin, berikut yang berbunyi:²

لِلْفُقَرَاءِ الَّذِينَ أَحْصَرُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ لَا يَسْتَطِيعُونَ صَرْبًا فِي الْأَرْضِ يَحْسَبُهُمُ الْجَاهِلُ أَغْنِيَاءَ مِنَ التَّعَفُّفِ تَعْرِفُهُمْ
بِسِيئَتِهِمْ لَا يَسْأَلُونَ النَّاسَ الْحَافًا وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ خَيْرٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ

“...(Apa pun yang kamu infakkan) diperuntukkan bagi orang-orang fakir yang terhalang (usahanya karena jihad) di jalan Allah dan mereka tidak dapat berusaha di bumi. Orang yang tidak mengetahuinya mengira bahwa mereka adalah orang-orang kaya karena mereka memelihara diri dari mengemis. Engkau (Nabi Muhammad) mengenal mereka dari ciri-cirinya (karena) mereka tidak meminta secara paksa kepada orang lain. Kebaikan apa pun yang kamu infakkan, sesungguhnya Allah Maha Tahu tentang itu...”

¹ Septera Melda, “Pengaruh Jumlah Penduduk, Pendidikan Dan Pengangguran Terhadap Tingkat Kemiskinan Di Provinsi Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam Tahun 2009-2018” (Thesis, UIN Raden Intan Lampung, 2021), diakses dari <http://repository.radenintan.ac.id/13069/>, pada tanggal 20 Februari 2024.

² Soenarjo dkk, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Kemenag RI, 2019), hlm. 46.

Studi yang dilakukan oleh Asian Development Bank (ADB) dan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) menunjukkan bahwa dana zakat di Indonesia dapat mencapai Rp 217 Triliun.³ Zakat, infak, dan Sedekah telah meningkat seiring pertumbuhan ekonomi Indonesia, menurut para pakar. Zakat, yang dianggap sebagai salah satu bentuk ibadah agama Islam, berpengaruh pada kesetaraan ekonomi di Indonesia. Potensi ZIS (zakat, infak, dan sedekah) Indonesia dapat mencapai 217 triliun rupiah setiap tahun jika dikumpulkan.

Menurut Menteri Koordinator Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Menko PMK) Muhadjir Effendy, zakat dapat memainkan peran penting dalam penanganan penyakit di Indonesia. Menurut outlook data zakat 2021 dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), Indonesia memiliki total potensi zakat sebesar 327,6 triliun rupiah, dengan total zakat sebesar 58,78 triliun, zakat pendapatan dan jasa sebesar 139,7 triliun, dan zakat perusahaan sebesar 144,5 triliun.⁴ Jika ada kemajuan yang signifikan dari tahun ke tahun dalam hal peningkatan kesadaran masyarakat tentang zakat dan menanamkan keyakinan mereka pada sistem tata kelola yang transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab adalah cara yang tepat untuk meningkatkan partisipasi umat muslim.

Banyak alasan yang mendorong peningkatan pembayaran zakat dari masyarakat. Ada kemungkinan bahwa sumber-sumber ini berasal dari sumber internal atau eksternal. Sumber eksternal dapat berasal dari upaya lembaga amil zakat untuk meningkatkan peran mereka dalam masyarakat zakat dengan memberikan informasi tentang zakat, infaq, dan shadaqah serta dengan memberikan. Sumber internal juga dapat berasal dari banyaknya informasi yang dikumpulkan serta dorongan untuk membayar zakat, infaq, dan shadaqah.

³ Supratman Supratman, Rani Febriyanni, and Asmawarna Sinaga, "Pengaruh Transparansi Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki Desa Paluh Manis Kecamatan Gebang Membayar Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Langkat," *CiDEA Journal* 2, no. 1 (May 29, 2023), hlm. 60–74, diakses dari <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/cidea/article/view/805>, pada tanggal 20 Februari 2024.

⁴ BAZNAS Center of Strategic Studies, "Indonesia Zakat Outlook 2021," *BAZNAS Center of Strategic Studies*, diakses dari <https://puskas.baznas.go.id/publications/outlook/indonesia-zakat-outlook-2021/1548-indonesia-zakat-outlook-2021>, pada tanggal 20 Februari 2024.

Lembaga dan tugas zakat sangat penting. Donatur dan muzaki memberikan zakat, infaq, dan shodaqoh bukan hanya karena mereka ingin melakukannya dengan baik atau karena mereka tahu bahwa itu adalah tindakan yang tepat. Mereka juga menyadari bahwa mereka diharapkan mendapatkan manfaat yang lebih besar dari sekedar pemberian. Ini adalah yang membedakan cara infaq, shadaqah, dan zakat dilaksanakan melalui lembaga.

Ada banyak hal yang membuat lembaga amil zakat menarik bagi calon donatur dan muzaki, salah satunya adalah program yang mereka miliki untuk membantu mustahik dan penerima manfaat menjadi lebih kuat dan bagaimana mereka melayani donatur dan muzaki sebaik mungkin. Donatur atau muzaki di Lembaga Amil Zakat (LAZ) terbagi menjadi dua jenis yaitu donatur atau muzaki rutin yang membayar setiap bulan dan donatur atau muzaki yang hanya membayar pada waktu tertentu, yang tidak rutin itu dapat meningkatkan pembayaran zakat masyarakat kepada lembaga.

Peningkatan kesadaran kaum muslim serta peran Lembaga Amil Zakat (LAZ) dalam menyediakan layanan terbaik bagi pembayar akan menyebabkan peningkatan dana zakat, infak, dan shadaqah. Perbedaan antara persepsi kinerja dimensi kualitas dan ideal menentukan kualitas pelayanan.⁵ Dalam penelitian Parasuraman, mengevaluasi kualitas pelayanan dan komponen yang menentukannya.⁶ Kualitas pelayanan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai derajat ketidakcocokan antara harapan normative donatur tentang kinerja pelayanan dan persepsi pelanggan tentang kinerja pelayanan yang diterima. Studi ini menghasilkan alat yang didasarkan pada lima dimensi yaitu signifikansi, kepercayaan, respons, jaminan, dan empati. Untuk menghindari perbedaan antara

⁵ Ali Mohamad Rezza and Ghazian Fachrusy Asyraq, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Pelayanan Di PT Pos Bandung Dengan Metode Servqual," *Pro Mark* 12, no. 2 (September 19, 2022), diakses dari <https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/promark/article/view/2719>, pada tanggal 20 Februari 2024.

⁶ Bart Larivière and Edith G. Smit, "People–Planet–Profits for a Sustainable World: Integrating the Triple-P Idea in the Marketing Strategy, Implementation and Evaluation of Service Firms," *Journal of Service Management* 33, no. 4/5 (January 1, 2022): 507–519, diakses dari <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JOSM-01-2022-0033/full/full/html>, pada tanggal 20 Februari 2024.

keinginan lembaga dan keinginan donator, manajemen harus mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kualitas biasanya diukur dari sudut pandang donator daripada lembaga; dengan demikian, kualitas yang baik diukur dari sudut pandang donatur dari pada lembaga.⁷ Penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk, yang dapat berupa program atau layanan, dikenal sebagai persepsi donatur terhadap kualitas pelayanan. Meskipun sebagian besar donatur tidak begitu memahami dan memahami program yang ada, program pemberdayaan menarik bagi donatur dan muzakki.

Pelanggan akan lebih setia pada produk atau jasa jika mereka puas dengannya, dan mungkin akan membeli barang atau jasa tersebut lagi di masa depan.⁸ Sebagai lembaga sosial dan lembaga amil, Lembaga Amil Zakat (LAZ) berharap pembayar zakat, infaq, dan shadaqah secara konsisten membayarkan zakat, infaq, dan shadaqah jika program pemberdayaan dan layanan mereka berjalan dengan baik, sehingga donatur puas dan setia kepada lembaga. Lembaga Amil Zakat (LAZ) di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat dengan kantor di Bandung, Rumah Zakat, Dompot Dhuafa, dan Sinergi Foundation adalah contoh lembaga amil zakat yang telah berdiri untuk waktu yang lama dan telah menerima donasi dari donatur lama.

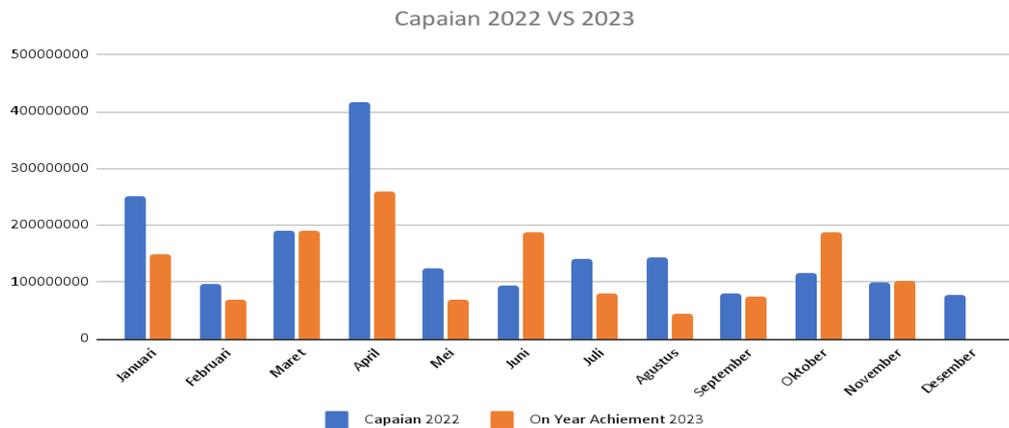
PPPA (Program Pembibitan Penghafal Al-Qur'an) Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat adalah lembaga pengelola dana umat yang berfokus pada pembangunan masyarakat dan mengelola dana tersebut secara profesional dan transparan. PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat adalah bagian dari Yayasan Daarul Qur'an Nusantara, yang merupakan LAZNAS (Lembaga Amil Zakat Nasional). LAZ adalah lembaga pengelola zakat yang didirikan oleh

⁷ Tata Triadi Ahmad, "Strategi Pelayanan Dalam Upaya Menjaga Loyalitas Muzakki Di BAZNAS Kota Bandar Lampung" (*Thesis*, UIN Raden Intan Lampung, 2023), diakses dari <http://repository.radenintan.ac.id/30647/>, pada tanggal 27 Februari 2024.

⁸ Fajar Hidayat dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan | JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research," diakses dari <https://jurnal.eraliterasi.com/index.php/jecmer/article/view/95>, pada tanggal 20 Februari 2024.

masyarakat atau swasta. LAZ berfokus pada dakwah, pendidikan, sosial, dan kesejahteraan masyarakat.

Grafik 1.1 Perkembangan Penghimpunan Dana Zakat Infaq Shadaqah di LAZNAS PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat



(Sumber : PPPA Daarul Qur'an, 2024)

Grafik diatas menunjukkan bahwa tahun 2023, LAZNAS PPPA Daarul Qur'an perwakilan Jawa Barat dapat memperoleh dana sebesar Rp 1.412.857.845,- hingga bulan November, mencapai 59,68% dari target tahunan sebesar Rp 2.367.296.036,-⁹ Meskipun terjadi defisit sebesar Rp 954.438.191,- dari target, namun pencapaian ini merupakan langkah positif dalam mendukung misi organisasi. Penyaluran dana tersebut berhasil memberikan manfaat kepada 30.429 orang penerima manfaat hingga akhir November, mencapai pertumbuhan signifikan sebesar 154,99% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 19.632 orang. Terdapat peningkatan sebanyak 10.797 penerima manfaat pada tahun 2023, menunjukkan komitmen LAZNAS PPPA Daarul Qur'an dalam meningkatkan dampak sosial dan kemanusiaan di Jawa Barat. Meskipun belum mencapai target secara penuh, pencapaian ini menggambarkan komitmen dan dedikasi organisasi dalam memberikan kontribusi positif bagi masyarakat.

⁹ Silfia Dasfitri, "Penghimpunan Dana Zakat, Infaq, Shadaqah di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat", Bandung: Wawancara, pada tanggal 06 Maret 2024.

Grafik 1.2 Jenis Donasi 2023

(Sumber : PPPA Daarul Qur'an, 2024)

Tabel 1.1 Jenis Donasi di PPPA Daarul Qur'an 2022-2023

JENIS DONASI	2022	2023
Zakat	178.358.575	51.448.988
Sedekah	1.431.072.024	1.038.004.307
Sedekah Terikat	134.933.536	207.829.550
Wakaf	130.000	-
Mpz	103.160.000	33.100.000
Dskl Qurban	89.288.000	82.475.000
Total	1.936.942.135	1.412.857.845

(Sumber : PPPA Daarul Qur'an, 2024)

Berdasarkan jenis donasi yang diterima, LAZNAS PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat pada tahun 2022 dan 2023 menunjukkan variasi yang signifikan. Pada tahun 2022, donasi didominasi oleh zakat dengan jumlah yang mencolok. Sementara itu, pada tahun 2023, terjadi perubahan pola donasi dengan sedekah menjadi yang paling dominan, diikuti oleh sedekah terikat. Sedekah pada tahun 2023 menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan pada tahun sebelumnya, menunjukkan adanya kesadaran dan partisipasi yang meningkat dari masyarakat. Meskipun sedekah terikat juga meningkat, namun proporsi dari total donasi relatif lebih rendah. Selain itu, terlihat adanya kontribusi dari donasi wakaf, MPZ (Mitra Pengelola Zakat), dan Qurban, meskipun jumlahnya relatif kecil dibandingkan dengan sedekah. Total donasi yang diterima pada tahun 2023

menunjukkan penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, namun demikian, ragam jenis donasi yang diterima mencerminkan keragaman dukungan dari masyarakat terhadap misi LAZNAS PPPA Daarul Qur'an dalam memberikan bantuan kepada yang membutuhkan.

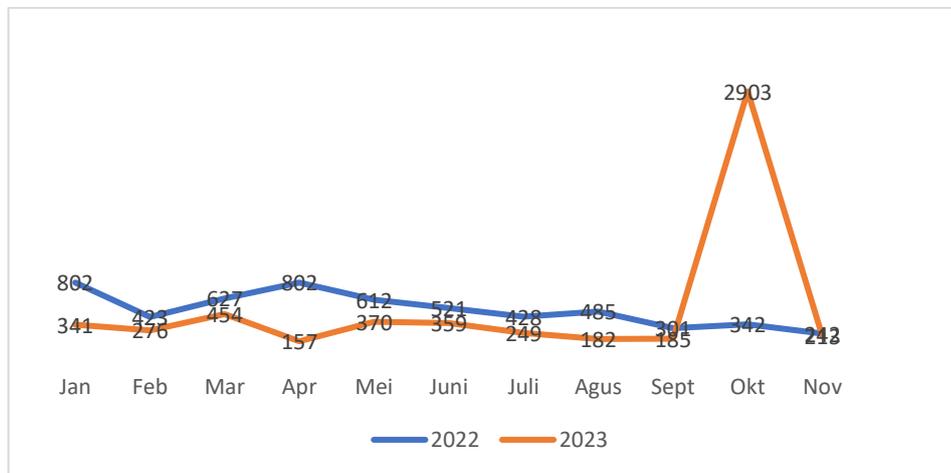
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Donatur PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat

BULAN	DONATUR 2022	DONATUR 2023
JANUARI	802	341
FEBRUARI	423	276
MARET	627	454
APRIL	802	157
MEI	612	370
JUNI	521	359
JULI	428	249
AGUSTUS	485	182
SEPTEMBER	301	185
OKTOBER	342	2.903
NOVEMBER	242	213
TOTAL	5.585	5.689

(Sumber : PPPA Daarul Qur'an, 2024)

Tabel 1.2 diatas Menunjukan bahwasannya jumlah donatur pada 2023 mengalami fluktuatif tiap bulannya bahkan dari 12 bulan hanya 1 bulan yang mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2022. Ini menandakan bahwa donatur memiliki penilaian dan kepercayaan yang berbeda beda untuk menitipkan zakat infaq dan Shadaqoh untuk di salurkan pada masyarakat yang membutuhkan.

Grafik 1.3 Perbandingan Donatur tahun 2022-2023



(Sumber : PPPA Daarul Qur'an, 2024)

Data yang tersedia menunjukkan fluktuasi signifikan dalam jumlah donatur yang terdaftar pada LAZNAS PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat antara tahun 2022 dan 2023. Pada tahun 2022, jumlah donatur menunjukkan variasi, dengan angka tertinggi tercatat pada bulan Januari dan April sebanyak 802 donatur, sementara bulan November mencatat jumlah terendah dengan hanya 242 donatur. Di tahun 2023, variasi ini menjadi lebih mencolok. Bulan Januari dan April mencatat jumlah donatur yang relatif rendah, yakni 341 dan 157 donatur masing-masing, namun bulan Oktober mengalami lonjakan drastis dengan jumlah donatur mencapai 2.903. Perbedaan ini menyoroti adanya variasi bulanan yang mencolok dalam jumlah donatur dari tahun ke tahun, dengan tren yang tidak konsisten antara kedua tahun yang diamati.

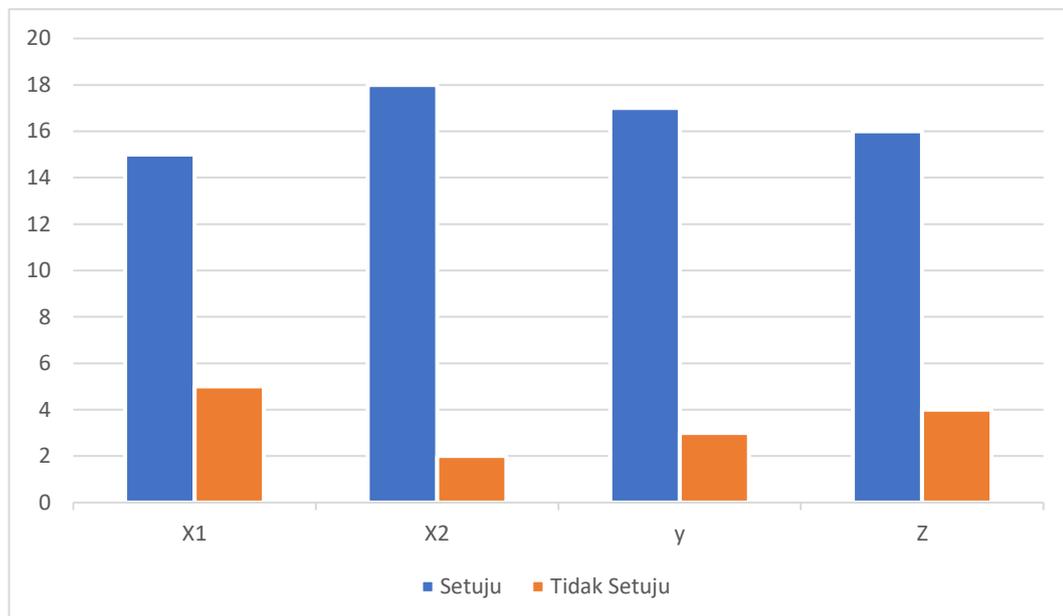
Pada bulan Oktober, terjadi lonjakan signifikan dalam jumlah donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat. Lonjakan ini mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti peluncuran kampanye khusus atau event fundraising yang menarik perhatian banyak donatur. Peningkatan kesadaran masyarakat tentang isu-isu sosial yang didukung oleh organisasi juga bisa berperan dalam meningkatkan minat donasi. Strategi pemasaran dan komunikasi yang intensif selama bulan tersebut mungkin juga berkontribusi pada lonjakan jumlah donatur. Faktor ekonomi atau musiman, seperti penyelesaian anggaran tahunan oleh perusahaan atau individu, dapat mempengaruhi kecenderungan untuk berdonasi

lebih banyak. Program pemberdayaan atau inisiatif baru yang diluncurkan pada bulan Oktober dapat menarik minat donatur untuk memberikan dukungan tambahan.

Fluktuasi jumlah donatur yang signifikan setiap bulan menjadi perhatian utama dalam program pemberdayaan dan kualitas pelayanan organisasi. Sementara beberapa bulan di tahun 2022 menunjukkan stabilitas relatif, tahun 2023 memperlihatkan variasi ekstrem, terutama dengan peningkatan luar biasa pada bulan Oktober. Perubahan ini dapat mempengaruhi stabilitas pendanaan serta perencanaan program. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi sikap donatur dan mencari strategi untuk menjaga konsistensi serta meningkatkan jumlah donatur.

Untuk mengatasi isu fluktuasi ini, peneliti melakukan mini riset dengan melibatkan 20 donatur LAZNAS PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat. Hasil riset menunjukkan pandangan yang signifikan mengenai pengaruh Program Pemberdayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur melalui kepuasan. Dari data yang dikumpulkan, 15 dari 20 responden (75%) setuju bahwa Program Pemberdayaan yang diterapkan berpengaruh pada keputusan mereka untuk terus berdonasi, sementara 5 orang (25%) tidak setuju. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi memiliki dampak besar terhadap kepuasan donatur, dengan 18 responden (90%) setuju bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mereka, dibandingkan dengan 2 orang (10%) yang tidak setuju.

Grafik 1.4 Mini Riset Donatur di LAZNAS PPPA Daarul Qur'an



(Sumber : Data Diolah oleh Peneliti, 2024)

Kepuasan donatur terbukti memainkan peran penting dalam meningkatkan loyalitas, dengan 17 responden (85%) setuju bahwa kepuasan mereka mempengaruhi keputusan untuk terus mendukung organisasi, sementara 3 orang (15%) tidak setuju. Terakhir, 16 dari 20 responden (80%) setuju bahwa Program Pemberdayaan dan kualitas pelayanan yang baik secara tidak langsung meningkatkan loyalitas mereka melalui kepuasan sebagai donatur. Sebaliknya, 4 orang (20%) merasa bahwa pengaruhnya tidak signifikan.

Data dan hasil mini riset ini mendasari penelitian ini yang bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara program pemberdayaan, kualitas pelayanan, kepuasan donatur, dan loyalitas donatur. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memahami peran mediasi dari kepuasan donatur dalam membentuk loyalitas, yang akan membantu dalam merancang strategi untuk meningkatkan konsistensi jumlah donatur dan memperbaiki stabilitas pendanaan organisasi. kepuasan donatur, dan terhadap loyalitas donatur, serta memahami peran mediasi dari kepuasan donatur dalam membentuk loyalitas.

Untuk mendukung tugas mulia dalam menghimpun, mengelola, dan menyalurkan dana umat dari zakat, infaq, sedekah, dan wakaf, PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat mempunyai program pemberdayaan. Program pemberdayaan adalah suatu inisiatif atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas, kemandirian, dan kesejahteraan masyarakat atau kelompok tertentu. Program pemberdayaan tersebut ditujukan untuk disalurkan kepada orang yang tidak mampu, sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang amat baik kepada para donatur. Kualitas pelayanan yang baik menjadikan donatur puas. Kepuasan donatur adalah kepuasan emosional yang dirasakan oleh donatur terhadap pengalaman mereka dalam memberikan sumbangan atau kontribusi kepada suatu lembaga, organisasi, atau program amal. Kepuasan tersebut memediasi donatur yang loyal terhadap PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat. Loyalitas donatur adalah tingkat kesetiaan, dukungan, dan keterlibatan jangka panjang dari donatur terhadap suatu organisasi atau program amal.

Hasil penelitian awal menunjukkan bahwa PPPA Daarul Qur'an Jawa Barat memiliki sembilan wilayah penyaluran dan pengumpulan dana yaitu Purwakarta, Bandung, Subang, Sumedang, Garut, Tasikmalaya, Ciamis, Banjar, dan Kabupaten Pangandaran. Dengan karyawan yang hanya berjumlah 5 orang dan tanggung jawab yang cukup besar, PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat dituntut untuk dapat mempertahankan stabilitas dan kepercayaan dari masyarakat sebagai Lembaga penghimpun dan penyalur dana umat. Dilatarbelakangi hal tersebut maka peneliti tertarik mengambil judul **“Pengaruh Program Pemberdayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur Melalui Kepuasan Donatur Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Donatur Di LAZNAS PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat)”**. Dimana diharapkan peneliti dapat mengetahui lebih jauh mengenai pengaruh program pemberdayaan di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat, dapat memperoleh temuan yang sangat berguna khususnya bagi peneliti, institusi, dan masyarakat secara umum dalam kajian kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas donatur.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi yang telah dijelaskan, maka penulis merumuskan masalah dari penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh program pemberdayaan terhadap kepuasan donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat?
2. Apakah ada pengaruh program pemberdayaan terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat?
5. Apakah ada pengaruh kepuasan donatur terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat?
6. Apakah ada pengaruh Program Pemberdayaan Terhadap Loyalitas Donatur yang dimediasi oleh Kepuasan Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat?
7. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur yang dimediasi oleh Kepuasan Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan beberapa masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini memiliki tujuan antara lain:

1. Menguji, menganalisis dan membuktikan pengaruh program pemberdayaan terhadap kepuasan donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.
2. Menguji, menganalisis dan membuktikan pengaruh program pemberdayaan terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.
3. Menguji, menganalisis dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.
4. Menguji, menganalisis dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

5. Menguji, menganalisis dan membuktikan pengaruh kepuasan donatur terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.
6. Menguji, menganalisis dan membuktikan Program Pemberdayaan Terhadap Loyalitas Donatur yang dimediasi oleh Kepuasan Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.
7. Menguji, menganalisis dan membuktikan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur yang dimediasi oleh Kepuasan Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfa'at sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

a) Pengembangan Teori

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan teori yang terkait dengan pengaruh program pemberdayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur, khususnya dalam konteks ekonomi Islam. Temuan penelitian ini dapat memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur dan bagaimana kepuasan donatur dapat berperan sebagai variabel intervening.

b) Keilmuan (Ekonomi Islam)

Hasil penelitian ini akan menambah referensi ilmiah dalam bidang ekonomi Islam, terutama terkait dengan pengelolaan zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS). Penelitian ini juga dapat memperluas wawasan tentang praktik-praktik terbaik dalam pemberdayaan ekonomi dan manajemen kualitas layanan dalam konteks lembaga amil zakat nasional.

c) Research

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih dalam mengenai hubungan antara program pemberdayaan, kualitas layanan, kepuasan donatur, dan loyalitas donatur. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan metodologis bagi peneliti lain yang tertarik pada topik serupa.

2. Secara Praktis

a) Regulator Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pembuat kebijakan dalam merancang dan mengimplementasikan regulasi yang mendukung program pemberdayaan dan peningkatan kualitas layanan di lembaga zakat. Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk menginformasikan kebijakan yang bertujuan meningkatkan loyalitas donatur melalui peningkatan kepuasan mereka.

b) Lembaga BAZNAS dan LAZNAS

Penelitian ini diharapkan dapat membantu BAZNAS dan LAZNAS, khususnya LAZNAS PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat, dalam mengevaluasi dan memperbaiki program pemberdayaan dan pelayanan mereka. Penelitian ini dapat digunakan untuk membuat metode yang lebih baik untuk mengelola dan meningkatkan loyalitas donasi.

c) Masyarakat (Stakeholder)

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua orang, terutama mereka yang terlibat dalam pengelolaan zakat, infaq, dan shadaqah. Dengan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang hal-hal yang mempengaruhi loyalitas donatur, masyarakat dapat lebih mendukung dan berpartisipasi lebih aktif dalam program pemberdayaan yang dilakukan oleh lembaga zakat. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi donatur tentang pentingnya program pemberdayaan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Dengan memahami bagaimana kontribusi donatur digunakan dan dampak positif yang dihasilkan, donatur dapat merasa lebih puas dan termotivasi untuk terus mendukung lembaga zakat tersebut.

E. Kerangka Pemikiran

Pada gambar 1.1 menunjukkan bahwa nilai dan aturan yang ada dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah adalah dasar studi atau penelitian ini, dan tujuan penelitian ini adalah untuk memasukkan nilai-nilai ini ke dalam kerangka pemikiran yang lebih luas. Tinjauan literatur, rumusan masalah, tujuan, dan latar belakang

penelitian menunjukkan bahwa kerangka berpikir ini diperlukan sebelum memulai proses berpikir.

Sebelum memberikan penjelasan tentang kerangka berpikir, perlu diberikan penjelasan tentang proses berpikir yang digunakan untuk menganalisis konsep tesis. Proses berpikir ini berasal dari temuan penelitian empirik yang didorong, diarahkan, dan didorong oleh prinsip-prinsip Qur'an dan Sunnah.

Teori dapat digunakan untuk menganalisis hal-hal yang spesifik atau khusus karena sifatnya yang universal. Studi teoritik mengarahkan alur pikir penulisan berdasarkan penalaran deduktif. Studi empirik adalah generalisasi dari hal yang khusus menjadi kesimpulan umum, sehingga memperluas wawasan dalam penyajian konsep penelitian dan menemukan atau mengarahkan sesuai dengan penalaran induktif.

Sebagian besar orang percaya bahwa manusia tidak hanya berpikir induktif atau deduktif, mereka juga harus berinteraksi antara penalaran induktif dan induktif berulang kali untuk menghasilkan rumusan masalah. Dianggap bahwa manusia tidak hanya berpikir induktif atau deduktif, mereka juga harus berinteraksi antara penalaran induktif dan induktif secara berulang-ulang untuk menghasilkan rumusan masalah.¹⁰

Dengan menggunakan teori-teori yang sudah ada dan data yang dikumpulkan dari sampel penelitian, hipotesis ini dibuat sebagai jawaban sementara dari rumusan masalah yang telah dibuat oleh penulis. Kemudian, hipotesis ini dijabarkan pada landasan teori, memberikan penjelasan atau gambaran tentang dugaan yang terkait dengan hipotesis. Uji statistik digunakan untuk menguji hipotesis saat ini. Diharapkan bahwa tesis ini, sebagai produk dari penelitian, akan meningkatkan temuan studi empirik dan spektrum ilmu pengetahuan. Organisasi juga dapat menggunakan tesis ini untuk meningkatkan layanan mereka.

Seringkali dianggap sebagai cara terbaik untuk mengakhiri kemiskinan adalah dengan membayar zakat, infaq, dan shadaqah. Zakat dan infak, serta wakaf, adalah alat redistribusi pendapatan yang diberikan oleh agama Islam. Sistem

¹⁰ Trisna Rukhmana et al., *Metode Penelitian Kualitatif* (Batam: CV Rey Media Grafika, 2022), hlm. 54.

ekonomi Islam menggunakan semua instrumen ini untuk mengatasi kemiskinan dan ketimpangan sosial.¹¹ Oleh karena itu, umat Islam harus benar-benar menyadari pentingnya zakat, infaq, dan shadaqah untuk membangun perekonomian umat, sehingga mereka dapat menjadi subjek ekonomi mereka sendiri. Zakat, infaq, dan shadaqah, dasar ekonomi Islam, memiliki tempat yang istimewa di dalam Islam; itu bukan hanya ibadah mahdhah, tetapi berkaitan dengan ekonomi, keuangan, dan masyarakat.¹² Untuk memastikan bahwa amil mendorong donatur untuk berbuat baik sepanjang waktu, keikhlasan mereka dalam melaksanakan zakat, infaq, dan shadaqah harus diiringi dengan kualitas pelayanan mereka.

1. Pengaruh Program Pemberdayaan terhadap Kepuasan Donatur

Program pemberdayaan bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kemandirian masyarakat kurang mampu, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan donatur. Program-program ini sering melibatkan pelatihan, bantuan modal, dan pengembangan keterampilan, yang dirancang untuk membantu penerima manfaat mencapai kemandirian ekonomi. Ketika program pemberdayaan berhasil meningkatkan kesejahteraan masyarakat, donatur cenderung merasa bahwa kontribusi mereka telah memberikan dampak yang positif dan signifikan. Hal ini berpotensi meningkatkan kepuasan mereka terhadap organisasi. Penelitian ini akan menguji apakah program pemberdayaan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan donatur di PPPA Daarul Qur'an.

2. Program Pemberdayaan terhadap Loyalitas Donatur

Program pemberdayaan di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian penerima manfaat. Program ini melibatkan berbagai inisiatif seperti pelatihan keterampilan, pemberian

¹¹ Ade Nur Rohim and Ahmad Hasan Ridwan, "Wakaf dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadis: Esensi dan Signifikansi pada Tataran Ekonomi dan Sosial," *AL QUDS: Jurnal Studi Alquran dan Hadis* 6, no. 2 (September 2, 2022): 659–678, diakses dari <http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/alquds/article/view/3742/pdf>, pada tanggal 24 Juni 2024.

¹² Rizandi, H. Sissah, And M. Maulana Hamza, "Optimalisasi Potensi Zakat Melalui Tingkat Kesadaran Masyarakat Dalam Menyalurkan Zakat Maal Dikelurahan Tanjung Johor Kecamatan Pelayangan," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 1, no. 4 (December 1, 2023): 415–429, diakses dari <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/451>, pada tanggal 20 Februari 2024.

bantuan modal, dan dukungan untuk usaha kecil. Ketika program-program ini berhasil, penerima manfaat menunjukkan kemajuan yang signifikan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan donatur. Donatur yang melihat dampak positif dari kontribusi mereka pada masyarakat kurang mampu cenderung merasa lebih terhubung dengan organisasi dan lebih puas dengan cara dana mereka dikelola. Kepuasan ini, sebagai hasil dari program pemberdayaan yang efektif, dapat meningkatkan loyalitas donatur, karena mereka merasa kontribusi mereka memberikan hasil yang nyata dan memuaskan. Penelitian ini akan mengeksplorasi apakah terdapat hubungan positif antara keberhasilan program pemberdayaan dan tingkat loyalitas donatur, serta apakah kepuasan donatur berfungsi sebagai jembatan dalam hubungan tersebut.

3. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Donatur

Kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan langsung donatur tetapi juga menciptakan rasa kepercayaan dan kenyamanan dalam jangka panjang. Donatur yang menerima pelayanan yang konsisten dan bermutu tinggi cenderung mengembangkan hubungan emosional yang lebih kuat dengan organisasi. Hal ini penting karena loyalitas donatur tidak hanya didasarkan pada satu interaksi atau pengalaman, melainkan pada akumulasi dari berbagai pengalaman positif yang berulang. Selain itu, kualitas pelayanan yang unggul sering kali memicu word-of-mouth positif, di mana donatur yang puas berbagi pengalaman mereka dengan orang lain, yang kemudian dapat menarik donatur baru dan memperkuat komunitas pendukung organisasi. Dalam konteks ini, kepuasan donatur bertindak sebagai faktor mediasi yang krusial antara kualitas pelayanan dan loyalitas, karena tanpa kepuasan yang tinggi, loyalitas jangka panjang sulit dicapai. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi seberapa kuat peran mediasi kepuasan donatur dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas, serta bagaimana hal ini dapat dioptimalkan untuk mencapai keberlanjutan dalam dukungan donatur.

4. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Donatur

Penelitian ini juga akan mengeksplorasi bagaimana kualitas pelayanan yang berkelanjutan dapat membangun hubungan jangka panjang antara donatur dan organisasi. Ketika donatur merasakan bahwa mereka diprioritaskan dan mendapatkan layanan yang konsisten, mereka cenderung mengembangkan rasa kepercayaan yang lebih dalam terhadap lembaga tersebut. Kepercayaan ini menjadi landasan bagi loyalitas yang kuat, di mana donatur tidak hanya terus memberikan dukungan, tetapi juga menjadi advokat bagi organisasi, merekomendasikan lembaga kepada orang lain, dan bahkan meningkatkan jumlah donasi mereka seiring waktu. Lebih lanjut, penelitian ini akan mengkaji bagaimana aspek-aspek khusus dari kualitas pelayanan, seperti personalisasi interaksi dan pemberian informasi yang transparan, dapat memperkuat ikatan emosional antara donatur dan organisasi. Ikatan emosional ini sering kali menjadi faktor penentu dalam keputusan donatur untuk terus mendukung lembaga, meskipun ada alternatif lain. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang dapat digunakan organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tidak hanya meningkatkan kepuasan donatur tetapi juga memperkuat loyalitas jangka panjang mereka.

5. Kepuasan Donatur terhadap Loyalitas Donatur

Loyalitas donatur mencerminkan komitmen jangka panjang mereka untuk terus mendukung organisasi melalui sumbangan reguler. Kepuasan donatur, yang merupakan perasaan positif terhadap pengalaman mereka dengan organisasi, dapat memainkan peran penting dalam membentuk loyalitas. Donatur yang merasa puas cenderung lebih loyal dan lebih mungkin untuk memberikan dukungan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menginvestigasi bagaimana kepuasan donatur mempengaruhi loyalitas mereka di PPPA Daarul Qur'an.

6. Kepuasan Donatur Memediasi Program Pemberdayaan Terhadap Loyalitas Donatur

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap peran kepuasan donatur sebagai mediator dalam hubungan antara program pemberdayaan dan loyalitas

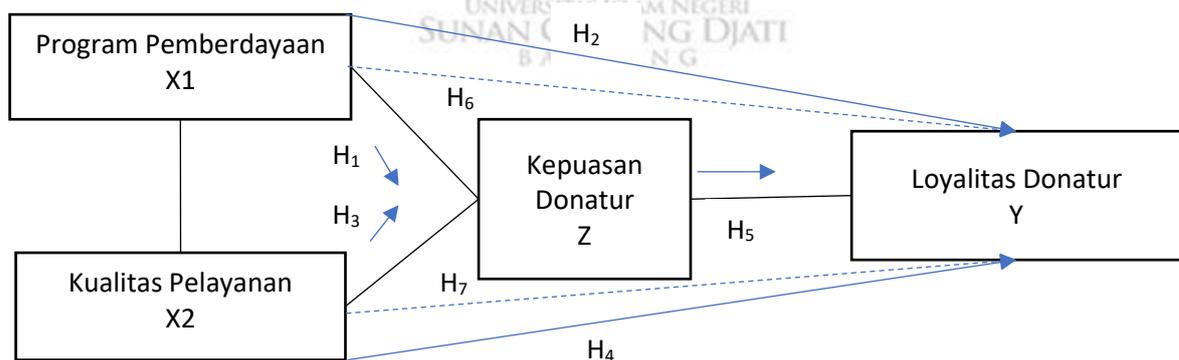
donatur. Program pemberdayaan yang dirancang dengan baik seharusnya mampu memberikan dampak positif langsung terhadap loyalitas donatur. Namun, efektivitas program tersebut mungkin dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan oleh donatur. Dalam konteks ini, kepuasan donatur dapat berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan pengaruh program pemberdayaan terhadap loyalitas donatur. Artinya, meskipun program pemberdayaan memiliki potensi untuk meningkatkan loyalitas donatur secara langsung, keberhasilan tersebut mungkin diperkuat atau diperlemah oleh tingkat kepuasan yang dialami oleh donatur. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi sejauh mana kepuasan donatur memediasi hubungan antara program pemberdayaan dan loyalitas donatur, dengan harapan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana organisasi dapat mengoptimalkan program-program pemberdayaan untuk meningkatkan loyalitas donatur.

7. Kepuasan Donatur Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur

Selain program pemberdayaan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi juga menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas donatur. Kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya mempengaruhi persepsi donatur terhadap organisasi, tetapi juga berperan penting dalam membentuk kepuasan mereka. Dalam hubungan ini, kepuasan donatur diharapkan memainkan peran mediasi yang signifikan, di mana kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan, yang pada gilirannya mendorong loyalitas donatur. Penelitian ini akan menginvestigasi bagaimana kepuasan donatur memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Fokus utama adalah untuk memahami sejauh mana kepuasan donatur memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas donatur, serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang paling berpengaruh dalam membangun dan mempertahankan loyalitas jangka panjang. Temuan ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat loyalitas donatur yang lebih tinggi.

Memahami hubungan yang kompleks antara program pemberdayaan, kualitas pelayanan, kepuasan donatur, dan loyalitas donatur sangat penting untuk merancang strategi yang efektif dalam pengelolaan donasi. Dengan mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari program pemberdayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur melalui kepuasan, PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat dapat mengembangkan pendekatan yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas donatur. Penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga untuk memperbaiki strategi program dan pelayanan, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan organisasi dalam menghimpun dan menyalurkan dana umat secara lebih efektif dan efisien.

Gambar 1.1 menunjukkan kerangka berfikir, yang menunjukkan hubungan antara variabel pendukung dan utama. Untuk setiap persamaan yang ada dalam model, variabel utama selalu muncul sebagai variabel bebas, sedangkan variabel pendukung adalah variabel yang terkait dengan paling sedikit satu persamaan dalam model, namun, untuk semua persamaan sisanya, variabel tersebut adalah variabel bebas. Setiap variabel dibentuk oleh indikator dengan angket yang terdiri dari pertanyaan berskala 1 - 5 setiap indikatornya. Berikut terlihat pada Gambar 1.1, merupakan landasan konseptual yang menggambarkan bagaimana variabel pendukung dan variabel utama berhubungan dalam konteks penelitian:



(Sumber : Data Diolah oleh Peneliti, 2024)

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

F. Hipotesis

Hipotesis adalah asumsi awal tentang rumusan masalah penelitian. Ini dapat disusun sebagai berikut berdasarkan uraian latar belakang yang telah

diuraikan, judul, rumusan masalah, tinjauan literatur, dan kerangka berpikir, maka disusun hipotesis sebagai berikut:

- a) Pengaruh program pemberdayaan terhadap kepuasan donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

H₁: Program pemberdayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

- b) Pengaruh Program Pemberdayaan Terhadap Loyalitas Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

H₂: Program Pemberdayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

- c) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

H₃: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

- d) Kualitas Pelayanan pemberdayaan terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

H₄: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

- e) Pengaruh Pengaruh Kepuasan Donatur terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

H₅: Kepuasan Donatur berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

- f) Pengaruh Program Pemberdayaan Terhadap Loyalitas Donatur yang dimediasi oleh Kepuasan Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

H₆: Kepuasan Donatur Memediasi pengaruh Program pemberdayaan terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

- g) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur yang dimediasi oleh Kepuasan Donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

H₇: Kepuasan Donatur Memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas donatur di PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang diajukan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Penelitian Nanda (2021) yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Donatur Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada)*.”¹³

Hasil penelitian : Menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan kepuasan dan transparansi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur. Sedangkan variabel akuntabilitas berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas donatur.

2. Penelitian Ahmad dan Khusnul (2020) yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (Lazismu) Kabupaten Mojokerto*”.¹⁴

Hasil penelitian : Menunjukkan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan donatur terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan doantur dalam pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF).

3. Penelitian Jumriani (2021) yang berjudul “*Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan Kepercayaan Muzakki Terhadap Loyalitas Muzakki*”.¹⁵

Hasil penelitian Menunjukan bahwa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan dan secara parsial bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap loyalitas muzakki, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas muzakki, dan kepercayaan muzakki berpengaruh terhadap loyalitas muzakki.

¹³ Nanda Wijhan Khairi, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Donatur Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada)” (Thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021), diakses dari <http://repository.uinsu.ac.id/11531/>, pada tanggal 01 Maret 2024.

¹⁴ Ahmad Abdan Syakuro dan Khusnul Fikriyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (Lazismu) Kabupaten Mojokerto,” *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (August 15, 2020): 200–209, diakses dari <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/9461/4263>, pada tanggal 01 Maret 2024.

¹⁵ Jumriani, “Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki,” *Journal of Islamic Management* 1, no. 1 (January 18, 2021): 19–29, diakses dari <https://jurnalfdk.uinsa.ac.id/index.php/JIM/article/view/386/342> pada tanggal 20 Maret 2024.

4. Penelitian Dody (2017) yang berjudul *“Pengaruh Program Pemberdayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pembayar ZIS dalam Membayar Zakat, Infaq dan Shadaqah di LAZ yang Berkantor Pusat di Surabaya.”*¹⁶

Hasil penelitian : Menunjukkan terdapat pengaruh positif variabel program secara langsung terhadap kepuasan donatur namun tidak signifikan; serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan donatur . kepuasan donatur juga memediasi program pemberdayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur.

5. Penelitian Ma’rifatul (2023) yang berjudul *“Pengaruh Layanan Pembayaran Digital Zakat dan Transfer Rekening Menggunakan m-Banking Terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung”*.¹⁷

Hasil penelitian : Menunjukkan bahwa solusi yang tepat untuk diterapkan di perusahaan yaitu menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu digital zakat dan transfer rekening menggunakan M-Banking berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Kota Bandar Lampung. Hal ini Berdasarkan hasil uji-F yang telah dilakukan oleh peneliti, diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan nilai signifikansi sebesar $<$. Variabel digital zakat dan transfer rekening merupakan suatu layanan yang sangat memudahkan para muzakki untuk membayarkan zakat mereka, sehingga muzakki sangat merasa puas dengan adanya kedua layanan tersebut.

¹⁶ Dody Eka Saktiandy, “Pengaruh Program Pemberdayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pembayar ZIS dalam Membayar Zakat, Infaq dan Shadaqah di LAZ yang Berkantor Pusat di Surabaya” (Thesis, Universitas Airlangga, 2017), diakses dari <http://lib.unair.ac.id>, pada tanggal 20 Maret 2024.

¹⁷ Latifah Ma’rifatul, “Pengaruh Layanan Pembayaran Digital Zakat Dan Transfer Rekening Menggunakan M-Banking Terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung” (Thesis, UIN Raden Intan Lampung, 2023), diakses dari <http://repository.radenintan.ac.id/30809/>, pada tanggal 20 Februari 2024.

6. Penelitian Anjani (2023) yang berjudul “*Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Donatur LAZ Al Bunyan*”.¹⁸

Hasil penelitian: Penelitian menunjukkan tanggapan responden mengenai citra merek sebesar 81,1% hasil tersebut menunjukkan citra merek LAZ Al Bunyan pada doantur loyal LAZ Al Bunyan terbilang sangat baik, dan loyalitas sebesar 79,8% hasil tersebut menunjukkan loyalitas donatur kepada LAZ Al Bunyan terbilang baik. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Citra Merek (variabel X) terhadap Loyalitas (variabel Y) adalah positif.

7. Penelitian Nispi (2021) yang berjudul “*Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kepuasan Muzakki dan Program Pemberdayaan Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Baitulmaal Munzalan Indonesia (BMI)*.”¹⁹

Hasil penelitian : Menunjukkan bahwa Secara simultan, akuntabilitas, transparansi, kepuasan muzakki, dan program pemberdayaan berpengaruh terhadap loyalitas muzakki tetapi secara parsial hanya Kepuasan muzakki yang berpengaruh terhadap loyalitas muzakki.

8. Penelitian Hidayat (2023) yang berjudul “*Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di BAZNAS Enrekang*”.²⁰

Hasil penelitian : Menunjukkan bahwa: 1) BAZNAS Enrekang memberikan layanan informasi lewat sosial media maupun secara langsung, dengan tiga model pelayanan offline, seperti layanan konsultasi, bayar zakat dan layanan jemput zakat. layanan lewat online dengan media aplikasi muzakki corner. 2) Berdasarkan kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang begitu sangat berkaitan antara suatu pelayanan yang di lakukan dengan kepuasan muzakki yang begitu

¹⁸ Ira Nuralifah Anjani, “Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Donatur LAZ Al Bunyan” (*Thesis*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, 2023), diakses dari <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/7523>, pada tanggal 20 Februari 2024.

¹⁹ Nispi Nurhamidah, “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kepuasan Muzakki dan Program Pemberdayaan Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Baitulmaal Munzalan Indonesia (BMI),” *Jurnal KIAFE* 11, no. 3 (March 10, 2022), diakses dari <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/ejafe/article/view/50528>, pada tanggal 01 Maret 2024.

²⁰ Hapida Binti Hidayat, “Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki di BAZNAS Enrekang” (*Thesis*, IAIN Parepare, 2023), diakses dari <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/4883/>, pada tanggal 01 Maret 2024.

bermacam-macam namun tidak dapat diukur puas atau tidak puas akan tetapi tetap diterima karena sudah sesuai dengan harapan muzakki. 3) Hubungan relevansi kualitas layanan dan kepuasan muzakki di BAZNAS Enrekang sudah relevan karena saling berkaitan antara keduanya yaitu layanan dan kepuasan, muzakki sudah dapat mengetahui dana yang ia salurkan telah tersalurkan dengan baik kepada mustahik atau seseorang yang memang layak mendapatkan bantuan dari BAZNAS, kemudian muzakki juga dapat mengumpulkan zakatnya secara langsung ke BAZNAS maupun di jemput oleh petugas penjemput zakat yang telah ditugaskan oleh pengelola zakat (amil) dan bisa juga melalui via online lewat aplikasi muzakki corner.

9. Penelitian Putri (2022) yang berjudul *“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF) (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton)”*.²¹

Hasil penelitian : Menunjukkan bahwa kualitas layanan BSI Mobile terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF). Sedangkan ketersediaan fitur BSI Mobile terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efisiensi nasabah dalam pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF).

10. Penelitian Lestari (2023) yang berjudul *“Strategi Komunikasi Yayasan Panti Asuhan NU ‘An-Nuur’ Kota Kediri Dalam Menjaga Loyalitas Donatur”*.²²

Hasil penelitian : Strategi komunikasi di Yayasan Panti Asuhan NU ‘An-Nuur’ dalam menjaga loyalitas donatur. Loyalitas adalah memberikan atau menunjukkan dukungan secara terus menerus kepada seseorang atau sebuah institusi. Loyalitas akan terjalin baik ketika relasi yang dibangun antara yayasan

²¹ Imaniar Putri, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton)” (Thesis, UIN Raden Intan Lampung, 2022), diakses dari <http://repository.radenintan.ac.id/21785/>, pada tanggal 01 Maret 2024.

²² Luthfi Lestari, “Strategi Komunikasi Yayasan Panti Asuhan NU ‘An-Nuur’ Kota Kediri Dalam Menjaga Loyalitas Donatur” (Thesis, IAIN Kediri, 2023), diakses dari <https://etheses.iainkediri.ac.id/7490/>, pada tanggal 20 Maret 2024.

panti asuhan dan donatur saling menguntungkan. Dalam menjaga loyalitas donatur di Yayasan Panti Asuhan NU “An-Nuur” penggunaan strategi komunikasi cukup efektif yaitu melakukan standarisasi layanan, pengelolaan dan pentasarufan dana donasi yang amanah, silaturahmi yang terjaga dan citra Nahdhatul Ulama yang melekat di masyarakat. Dari keempat strategi komunikasi dalam menjaga loyalitas donatur yang paling efektif adalah standarisasi layanan.

11. Penelitian Pasaribu & Nawawi (2022) yang berjudul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Membayar Zakat, Infaq dan Sedekah pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa di Kota Medan*”.²³

Hasil penelitian : Peneliti telah menemukan bahwa Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur dalam membayar zakat, infaq dan sedekah. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur dalam membayar zakat, infaq dan sedekah. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur dalam membayar zakat, infaq dan sedekah. Kepuasan pelanggan, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur dalam membayar zakat, infaq dan sedekah.

12. Penelitian Zunaidi & Setiawan (2021) yang berjudul “*Peran Marketing Public Relation Dalam Merawat dan Mempertahankan Loyalitas Donatur Infaq*”.²⁴

Hasil penelitian : Berdasarkan pembahasan pada pokok bahasan, penerapan strategi pemasaran humas di LPI Kota Mojokerto juga meliputi promosi, periklanan, penciptaan inovasi, event, dan sponsorship; Strategi pemasaran kehumasan memegang peranan penting dalam menjaga dan mempertahankan loyalitas donatur, terbukti dengan data peningkatan jumlah donatur tetap setiap tahunnya.

²³ Nur Asriza Pasaribu, Zuhri M. Nawawi, dan Nur Ahmadi Bi Rahmani, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Membayar Zakat, Infaq dan Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa di Kota Medan,” *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 3, No. 07 (9 Maret 2022): 20–44, diakses dari <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/717/544>, pada tanggal 20 Maret 2024.

²⁴ Arif Zunaidi dan Hendik Setiawan, “Peran Marketing Public Relations Dalam Merawat dan Mempertahankan Loyalitas Donatur Infaq,” *Istithmar* 5, No. 2 (1 Desember 2021), diakses dari <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/istithmar/article/view/76/50>, pada tanggal 20 Maret 2024.

13. Penelitian Rahman (2020) yang berjudul “*Analisis Pemanfaatan Lahan Usaha Terhadap Kepuasan dan Implikasinya pada Mutualisme Loyalitas Mustahik LAZ Al-Madinah Ciledug*”.²⁵

Hasil penelitian : Menyatakan bahwa secara langsung kualitas pelayanan LAZ Al-Madinah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik dan kepuasan mustahik berpengaruh langsung signifikan terhadap loyalitas mustahik, secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mustahik.

14. Penelitian Iswahyuni (2021) yang berjudul “*Pengaruh Iklan Zakat Melalui Media Online Terhadap Loyalitas Muzaki si Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali*”.²⁶

Hasil penelitian : Pemasaran mempunyai peran penting bagi keberlanjutan perusahaan. Melalui pemasaran, hasil produksi dapat diperkenalkan, dan dibeli oleh konsumen. Apabila hasil produksinya baik, dapat menimbulkan kepuasan di hati konsumen maka mereka akan tertarik dan menjadi langganan di suatu produk yang kita kenalkan. Besarnya nilai loyalitas muzaki menunjukkan adanya pengaruh antara iklan zakat melalui media online terhadap loyalitas muzaki di Baznas Provinsi Bali baik secara parsial atau terpisah maupun secara simultan.

²⁵ Choirul Rahman, “Analisis Pemanfaatan Lahan Usaha Terhadap Kepuasan dan Implikasinya Pada Mutualisme Loyalitas Mustahik Laz Al-Madinah Ciledug” (*Thesis*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta, 2020), diakses dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/49996>, pada tanggal 01 Maret 2024.

²⁶ Iswahyuni, “Pengaruh Iklan Zakat Melalui Media Online Terhadap Loyalitas Muzaki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali,” *Widya Balina* 6, no. 2 (December 31, 2021): 273–283, diakses dari <https://www.journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/article/view/105/98>, pada tanggal 01 Maret 2024.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dirangkum sebagaimana tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 1.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Dody (2017)	Pengaruh Program Pemberdayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pembayar ZIS dalam Membayar Zakat, Infaq dan Shadaqah di LAZ yang Berkantor Pusat di Surabaya	Pendekatan kuantitatif deskriptif	a) Berfokus pada Peningkatan Kualitas Pelayanan b) Hanya menggunakan 5 hipotesis
2.	Ahmad (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (Lazismu) Kabupaten Mojokerto	Pendekatan kuantitatif deskriptif	a) Berfokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur b) Lokus penelitiannya di LAZISMU
3.	Rahman (2020)	Analisis Pemanfaatan Lahan Usaha Terhadap Kepuasan dan Implikasinya pada Mutualisme Loyalitas Mustahik LAZ Al-Madinah Ciledug	Pendekatan kuantitatif deskriptif	a) Berfokus pada Kepuasan dan Implikasinya pada Mutualisme Loyalitas Mustahik b) Objek penelitian kepada mustahik yang memanfaatkan lahan usaha yang disediakan oleh LAZ Al-Madinah Ciledug

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
4.	Nanda (2021)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Donatur Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada)	Pendekatan kuantitatif deskriptif	a) Berfokus pada kualitas dan Kepercayaan b) Objek penelitian Studi Kasus Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada
5.	Jumriani (2021)	Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan Kepercayaan Muzakki Terhadap Loyalitas Muzakki	Pendekatan kuantitatif deskriptif	a) Berfokus pada Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan Kepercayaan Muzakki b) Lokus penelitiannya pada Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Surabaya
6.	Nispi (2021)	Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kepuasan Muzakki dan Program Pemberdayaan Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Baitulmaal Munzalan Indonesia (BMI)	Pendekatan kuantitatif deskriptif	a) Menguji dan memberikan bukti empiris pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kepuasan Muzakki dan Program Pemberdayaan terhadap Loyalitas Muzakki b) Lokus penelitiannya di Lembaga Amil Zakat Baitulmaal Munzalan Indonesia (BMI)

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
7.	Zunaidi & Setiawan (2021)	Peran Marketing Public Relation dalam Merawat dan Mempertahankan Loyalitas Donatur Infaq	-	<ul style="list-style-type: none"> a) Pendekatan kualitatif deskriptif b) Hanya berfokus pada Peran Marketing Public Relation c) Lokus penelitiannya di LPI Kota Mojokerto
8.	Iswahyuni (2021)	Pengaruh Iklan Zakat Melalui Media Online Terhadap Loyalitas Muzaki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali	Pendekatan kuantitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> a) Berfokus pada Pengaruh Iklan Zakat Melalui Media Online Terhadap Loyalitas Muzaki b) Lokus penelitiannya di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali
9.	Putri (2022)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf (ZISWAF) (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton)	Pendekatan kuantitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> a) Berfokus pada Ketersediaan Fitur BSI Mobile Terhadap Efisiensi Nasabah Dalam Pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf b) Objek penelitian kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Kedaton

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
10.	Pasaribu & Nawawi (2022)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Membayar Zakat, Infaq dan Sedekah pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa di Kota Medan	Pendekatan kuantitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> a) Hanya berfokus pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Membayar Zakat, Infaq dan Sedekah b) Lokus penelitiannya di Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Kota Medan
11.	Ma'rifatul (2023)	Pengaruh Layanan Pembayaran Digital Zakat dan Transfer Rekening Menggunakan m-Banking Terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung	Pendekatan kuantitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> a) Hanya berfokus pada Layanan Pembayaran Digital Zakat dan Transfer Rekening Menggunakan m-Banking b) Lokus penelitiannya di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandar Lampung
12.	Anjani (2023)	Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Donatur LAZ AI Buyan	Pendekatan kuantitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> a) Hanya berfokus pada Pengaruh Citra Merek (Brand Image) terhadap Loyalitas Donatur b) Objek penelitian kepada Donatur LAZ AI Buyan
13.	Hidayat (2023)	Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki Di BAZNAS Enrekang	-	<ul style="list-style-type: none"> a) Pendekatan kualitatif deskriptif b) Hanya berfokus pada Relevansi Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Muzakki c) Lokus penelitiannya di BAZNAS Enrekang

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
14.	Lestari (2023)	Strategi Komunikasi Yayasan Panti Asuhan NU "An- Nuur" Kota Kediri Dalam Menjaga Loyalitas Donatur	-	a) Pendekatan kualitatif deskriptif b) Berfokus pada Strategi Komunikasi Yayasan Panti Asuhan NU "An- Nuur" Dalam Menjaga Loyalitas Donatur c) Lokus penelitiannya di Yayasan Panti Asuhan NU "An- Nuur" Kota Kediri

(Sumber : Data Diolah oleh Peneliti 2024)

Sebagaimana yang tercantum dalam tabel di atas perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu penelitian saat ini meneliti tentang bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen atau donatur dapat berpengaruh besar dalam loyalitas kepada lembaga atau perusahaan, sedangkan pada 14 penelitian terdahulu meneliti beberapa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen atau donatur (tidak secara keseluruhan) atau hanya terfokus kepada kualitas pelayanannya saja atau kepuasan konsumen atau donatur.

Selanjutnya jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif, berbeda dengan penelitian yang dilakukan Zunaidi & Setiawan (2021), Lestari (2023), dan Hidayat (2023) yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Begitupun lokus dan sumber data penelitian pada penelitian ini berbeda dengan 15 penelitian sebelumnya, dimana penelitian ini bertempat di LAZNAS PPPA Daarul Qur'an Perwakilan Jawa Barat di Bandung.