

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Zakat merupakan rukun Islam yang tidak sama dari rukun Islam lainnya karena zakat berupa ibadah dengan dua aspek: *hablu min al-allah*, yang berarti aspek vertikal dan *hablu min an-nas*, yang berarti aspek horisontal. Zakat adalah jenis ibadah yang memiliki hubungan baik dengan Allah Subhanahu Wata'ala maupun dengan sesama manusia. Hal ini menunjukkan bahwa Islam adalah agama yang *Rahmatan lil Alamin*, atau pembawa kasih sayang bagi alam semesta.

Konsep zakat dalam Islam bertujuan untuk mengentaskan kemiskinan dan memiliki kedudukan wajib bagi orang-orang yang sudah memiliki kemampuan untuk mengeluarkan zakat. Kemiskinan dalam pandangan Islam merupakan ujian hidup, selain itu juga Islam melihat kemiskinan sebagai sesuatu yang dapat membahayakan iman, akhlak, logika berpikir, kelurgaan masyarakat, sehingga seorang muslim harus diusahakan untuk menghindari kemiskinan sesuai dengan kemampuan dan potensinya.

Seseorang yang telah memenuhi syarat diharapkan menunaikan zakat, yaitu ibadah wajib yang terikat dengan hartanya, sebagaimana dalam Al Qur'an Surat At-Taubah ayat 103:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ  
لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ١٠٣

*“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.” (Q.S. At-Taubah : 103)<sup>1</sup>*

Sangat jelas terlihat bahwa zakat merupakan kewajiban seorang muslim yang tidak dapat ditawar lagi sejalan dengan perannya yang sangat signifikan sebagai alat untuk memajukan keadilan sosial dan pemerataan ekonomi. Sebagaimana dinyatakan dalam surat At-Taubah ayat 103, setiap orang yang mencapai tingkat sosial ekonomi tertentu diwajibkan untuk menunaikannya.

Penunaian kewajiban untuk mengeluarkan zakat dari masyarakat hendaknya melalui Amil Zakat yang bertugas sebagai Lembaga resmi dalam pengelolaan dan pendistribusian zakat, banyaknya organisasi atau lembaga pengelola zakat yang muncul di Indonesia harusnya menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pengelolaan zakat. Secara umum, organisasi atau lembaga pengelola zakat yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta melakukan tiga tugas utama: mengumpulkan, mengawasidan membagikan zakat. Namun pada kenyataannya masih banyak lembaga pengelola zakat yang belum dimaksimalkan oleh masyarakat yang dalam hal ini adalah muzaki.

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019, Lajnah*, VI (2019), vi. h.279

UU No 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat mengatur sistem pengelolaan zakat dari perencanaan hingga distribusi dan pendayagunaan. Sebuah organisasi pengelola zakat dapat dianggap memiliki manajemen yang baik jika memiliki beberapa karakteristik berikut: sistem prosedur dan aturan yang jelas, manajemen yang terbuka dan rencana kerja.

Selain itu menurut UU No 23 tahun 2011, tujuan pengelolaan zakat adalah untuk mengakhiri kemiskinan. Untuk mengurangi kemiskinan, amil dari golongan penerima zakat telah ditugaskan untuk menghimpun, mengelola dan menyalurkan zakat sehingga dapat digunakan secara efektif. Selain itu perlu diperhatikan bahwa zakat harus dikelola dengan benar dan profesional oleh lembaga dan amil zakat yang profesional, amanah, jujur dan adil.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Penduduk Miskin Kota Cilegon Tahun 2018-2020 (Jiwa)**

<b>Jumlah Penduduk Miskin</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Jumlah Penduduk Miskin	13.964	13.200	16.310
Persentase Penduduk Miskin	3.25 %	3.03 %	3.69 %

Sumber: *BPS Kota Cilegon (2021)*<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Cilegon, "Jumlah Penduduk Miskin Kota Cilegon," <https://cilegonkota.bps.go.id/indicator/23/86/1/jumlah-penduduk-miskin.html>, 2021. Diakses pada 19 Oktober 2023 pukul 20.30 WIB

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk miskin Kota Cilegon mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Hal tersebut dilihat dari yang semula pada tahun 2018 jumlah penduduk miskin sebanyak 13.964 jiwa atau 3.25%, pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 13.200 jiwa atau 3.03%. Namun pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 0,66% atau menjadi 16.310 jiwa atau 3.69%.

Sebagaimana tujuan Undang-undang nomor No 23 tahun 2011 bahwa tujuan pengelolaan zakat merupakan mengurangi kemiskinan, namun demikian jika dilihat berdasarkan data diatas maka peran dari zakat tersebut dianggap masih belum maksimal. Tingkat kesadaran masyarakat tentang wajib zakat masih rendah, jika potensi yang dimiliki muzakki sepadan dengan kesadaran dan keinginan masyarakat maka idealnya hal ini dapat merangsang antusiasme para amil zakat untuk dapat melakukan tindakan-tindakan tertentu untuk mengoptimalkan hasil dan pengelolaan zakat, tentunya melewati sinkornisasi Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) dan Direktorat Jenderal Pemberdayaan Zakat Kementerian Agama Republik Indonesia. Idealnya, Baznas sendiri mampu langsung menyikapi potensi tersebut dengan melakukan koordinasi dan pemetaan potensi muzaki yang ada di seluruh tanah air dengan berkoordinasi dengan pemerintah daerah yang memiliki data utama lebih valid mengenai keluarga muslim yang masuk kategori muzakki. Dengan demikian Amil dan seluruh pihak yang

berkepentingan dengan zakat dengan meningkatkan kesadaran masyarakat, termasuk Amil yang terkumpul dalam Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Cilegon.

**Tabel 1.2**  
**Target Muzakki 2024 BAZNAS Kota Cilegon**

No	Muzakki	Muzakki 2023	Target Muzakki 2024
1	Jumlah Muzaki Individu	5.600	6.185
2	Jumlah Muzaki Badan	52	58

*Sumber BAZNAS Kota Cilegon*

Dari tabel di atas dapat kita lihat target BAZNAS kota Cilegon pada tahun 2024 sebanyak 6.185 muzakki individu yang sebelumnya berjumlah 5.600 muzakki di tahun 2023 serta muzakki badan sebesar 58 badan yang sebelumnya 52 badan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa masih ada masyarakat ataupun Lembaga di kota Cilegon memiliki tingkat kesadaran tentang wajib zakat yang rendah. Untuk dapat mencapai target pada tahun 2024 sebanyak 6.185 muzakki individu dan 58 muzakki badan, tentunya banyak hal yang harus dilakukan oleh Baznas Kota Cilegon agar Masyarakat Kota Cilegon menjadi tertarik menyalurkan dana zakat, infak dan sedekahnya.

Salah satu cara yang dilakukan untuk menarik minat masyarakat dalam menunaikan ziswaf, Baznas Kota Cilegon membuat inovasi program

yang salah satunya yaitu Gerakan Sedekah 2000 perhari, yang mana Gerakan tersebut juga didukung oleh pemerintah kota Cilegon melalui penerbitan Surat Edaran Wali Kota Cilegon Nomor : 451/1240/kesra tentang Gerakan Sedekah 2000.<sup>3</sup> Selain itu untuk memudahkan Masyarakat dalam menunaikan zakat, infak dan sedekah, Baznas Kota Cilegon telah menyediakan pelayanan pembayaran zakat, infak dan sedekah melalui QRIS. Hal tersebut tentunya bertujuan untuk menarik minat dan kepercayaan Masyarakat untuk menuanikan zakat, infak dan sedekah melalui Baznas Kota Cilegon.

Dari inovasi program Baznas Kota Cilegon yang telah diupayakan tentu tidak terpaku hanya pada Baznas Kota Cilegon saja dalam proses penyaluran dananya melainkan bisa melalui Lembaga atau organisasi yang telah terdaftar untuk mengelola dana ziswaf tersebut. Jadi, ketika muzaki memilih lokasi, wadah, organisasi, lembaga, atau bahkan Organisasi Pengelola Zakat (OPZ), mereka dapat memilih LAZ mana saja atau mentransfer zakatnya melalui BAZ. Saat ini, Baznas (Badan Amil Zakat Nasional) adalah nama organisasi yang mengelola zakat BAZ. Ada Baznas pusat dan nasional yang mengelola zakat, Baznas provinsi dan pemerintah

---

<sup>3</sup> Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Cilegon, "Jutaan Manfaat dengan Hanya Sedekah Perhari 2000 Rupiah," <https://baznascilegon.com/2023/07/17/jutaan-manfaat-dengan-hanya-sedekah-perhari-2-000-program-pemkot-cilegon-dan-baznas-yuk-ikutan/>, 17 Juli 2023. diakses pada 19 Oktober 2023 pukul 20.45 WIB

kota yang mengelola zakat di tingkat provinsi dan kotadan bahkan ada Unit Pengumpul Zakat (UPZ) yang didirikan untuk membantu Baznas.

Organisasi Penyelenggara Zakat (OPZ) adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk mengelola zakat, infaqdan shadaqah, baik yang didirikan oleh pemerintah, seperti Baznas, maupun oleh masyarakat, seperti LAZ. Tugas OPZ adalah merencanakan, melaksanakan dan mengkoordinasikan pengumpulan, distribusi, serta penggunaan zakat berdasarkan undang-undang yang berlaku di Indonesia.

Sehingga apa persepsi muzakki yang lebih memilih Baznas atau LAZ? Tentu hal ini sangat menarik karena banyak pilihan ketika Muzakki menyalurkan zakat, Infaq dan sedekahnya kepada lembaga tersebut. Pandangan dan persepsi yang terbentuk dalam benak Muzakki tentunya berasal dari banyak aspek dan faktor. Tidak sedikit Masyarakat Kota Cilegon yang menganggap bahwa dalam menuanaikan zakat, infak dan sedekah harus langsung kepada Mustahik, khususnya adalah Masyarakat yang secara domisili berada pada wilayah perkampungan. Masyarakat pada wilayah tersebut biasanya menganggap bahwa dalam zakat, infak dan sedekah itu lebih baik dilakukan secara mandiri tanpa melalui lembaga amil zakat, hal tersebut terjadi karena pemahaman Masyarakat yang belum terbentuk. Oleh karena itu menjadi tugas dari lembaga amil zakat terutama Baznas dalam mensosialisasikan kepada masyarakat di segmen tersebut, agar mereka

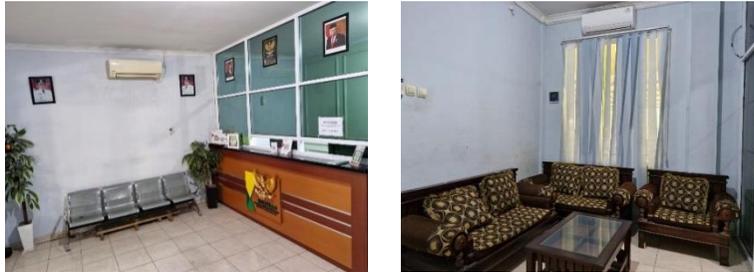
percaya dan minat untuk menunaikan zakat, infak dan sedekah melalui lembaga amil zakat serta memberikan pemahaman bahwa dana zakat, infak dan shodaqoh yang telah dikeluarkan mereka dapat dikelola dengan maksimal, kemudian dalam penyalurannya tepat sasaran.

Sedarmayanti menerangkan bahwa kualitas pelayanan umum pada dasarnya meliputi aspek sumber daya manusia, aspek pengelolaan sarana dan prasarana yang sesuai, aspek prosedur pelaksanaan, aspek kemudahan informasi dan kecepatan pelayanan.<sup>4</sup> Guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Baznas Kota Cilegon telah melakukan berbagai upaya yang mana diantaranya adalah dalam upaya memudahkan memberikan akses informasi kepada masyarakat Baznas Kota Cilegon selain dari mengumumkan kegiatan melalui papan informasi yang ada pada lingkungan kantor tapi juga disebar luaskan melalui media sosial dan website yang dimiliki. Selain itu pada aspek sarana-prasarana guna memberikan kenyamanan terhadap masyarakat yang datang di kantor Baznas Kota Cilegon, maka ruang tunggu dan ruang konsultasi dibuat agar terasa nyaman digunakan. Selanjutnya guna meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki maka Baznas Kota Cilegon juga rutin melakukan kegiatan pembekalan terhadap para petugasnya.

---

<sup>4</sup> Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* (Bandung: Mandar Maju, 2009). Cet. 3. h. 207

**Gambar 1.1**  
**Ruang Tunggu dan Ruang Konsultasi**



Namun demikian perlu dilakukan pengukuran apakah upaya peningkatan pelayanan yang sudah dilakukan oleh Baznas Kota Cilegon tersebut sudah dianggap maksimal atau belum. Pengukuran yang dimaksud tentunya atas dasar penilaian pengguna pelayanan itu sendiri yang mana dalam hal ini tentunya muzakki dan mustahik. Pengukuran persepsi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Baznas Kota Cilegon ini perlu dilakukan guna mengetahui sektor atau aspek mana saja yang dianggap masih memerlukan perhatian lebih, sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Radiatul Jannah dkk menemukan bahwa persepsi kualitas pelayanan amil berpengaruh terhadap kinerja amil zakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh amil kepada muzaki maka dapat meningkatkan penilaian kinerja amil. Persepsi sikap amanah amil berdampak kepada kinerja amil zakat. Persepsi sikap jujur amil berdampak kepada kinerja amil zakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik

sikap jujur amil akan meningkatkan kinerja amil zakat. Persepsi sikap adil amil berdampak kepada kinerja amil zakat.<sup>5</sup>

Dengan adanya suatu persepsi muzaki kepada lembaga Baznas yang mana dalam hal tersebut menciptakan minat dalam membayar zakat sebagaimana ketentuan Islam serta keutamaan dari bayar zakat tersebut. Meski zakat berada pada posisi yang strategis, namun tetap tidak dapat berdiri sendiri untuk mananggulangi kemiskinan. Oleh karena itu, zakat harus dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi agar hasilnya dapat maksimal. Prinsip ekonomi yang dilaksanakan harus berdasarkan kepada syariat yaitu tidak mengenal riba, pemilikan tidak terbatas, penghalalan segala caradan kelicikan lainnya. Karena, apabila zakat diimplementasikan menggunakan konsep ekonomi konvensional, maka zakat hanya semakin membuat makmur pemilik modal saja.

Agar pengelolaan zakat dapat berjalan dengan baik tentunya harus didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan sistem pengelolaan yang baik. Mulai dari pengelolaan, penggunaan, tanggung jawab zakat muzakki hingga pelayanan baik yang diberikan kepada muzakki, hal ini akan memotivasi muzakki untuk membayar zakat kepada organisasi pengelola zakat dalam hal ini Baznas.

---

<sup>5</sup> Radiatul Jannah, Abdul Hamid Habbe, dan Agus Bandang, "Persepsi Muzaki Terhadap Kinerja Amil Zakat," *Akrual: Jurnal Bisnis dan Akuntansi Kontemporer* Vol. 14, no. No. 2 (Juli 2021). h. 143–50.

Perbedaan persepsi individu tentang membayar zakat, infak dan sedekah melalui lembaga amil zakat diawali dengan hadirnya perbedaan persepsi dalam hukum membayar zakat infak dan sedekah melalui lembaga amil zakat. Hal tersebut sebagaimana terjadi pada masyarakat Kota Cilegon, di mana masyarakat muslim beranggapan bahwa menyalurkan zakat infak dan sedekah dengan bertemu langsung kepada yang berhak menerimanya lebih dianjurkan daripada melalui lembaga amil zakat, sementara masyarakat muslim yang lain berpendapat sebaliknya serta kurangnya pemahaman masyarakat tentang utamanya membayar zakat infak dan sedekah melalui lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah yaitu Baznas Kota Cilegon. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui persepsi muzakki yang menyalurkan zakat, infak dan sedekahnya melalui Baznas Kota Cilegon tentang pelayanan apa saja yang sudah diberikan sampai mampu menarik para muzakki untuk menyalurkan sebagian hartanya. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti dan menentukan judul yaitu: ***“Persepsi Muzakki Terhadap Pelayanan Baznas Kota Cilegon Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”***.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, penulis menemukan adanya permasalahan yang terjadi. Adapun permasalahan yang terjadi sebagai berikut:

1. Masih banyak masyarakat Cilegon yang menyalurkan dana zakat, infak dan sedekah secara langsung ke mustahik tanpa melalui lembaga zakat.
2. Masih dibutuhkan peningkatan sumber daya manusia pada lembaga amil zakat.
3. Berdasarkan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan lembaga amil zakat dapat berpengaruh terhadap minat masyarakat menunaikan zakatnya. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian bagaimana persepsi masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan lembaga amil zakat.

## **C. Batasan Masalah**

Agar tidak terjadinya pelebaran masalah dan tetap fokus pada permasalahan yang diteliti maka penulis memberikan batas penelitian hanya pada bagaimana persepsi musakki terhadap pelayananan, di berikan oleh Baznas Kota Cilegon.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti menentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Persepsi Muzakki Terhadap Pelayanan Baznas Kota Cilegon?
2. Faktor apa yang harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan oleh Baznas Kota Cilegon?

#### **E. Tujuan Dan Manfaat**

1. Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :
  - a. Untuk mengetahui bagaimana Persepsi Muzakki Terhadap Pelayanan Baznas Kota Cilegon !
  - b. Untuk mengetahui Faktor apa yang harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan oleh Baznas Kota Cilegon !
2. Kegunaan dari penelitian ini adalah :
  - a. Untuk Peneliti

Kajian ini merupakan cara untuk belajar, menimba ilmu dan meningkatkan pengetahuan tentang muzakki dan mustahik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Baznas Kota Cilegon.

- b. Untuk Universitas

Diharapkan penelitian ini akan menjadi sumber referensi tambahan di perpustakaan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Mahasiswa yang ingin melanjutkan studi mereka di bidang lain juga dapat menggunakannya sebagai bahan ajar atau referensi.

c. Untuk Kepentingan Pihak Terkait

Diharapkan penelitian ini akan memberikan informasi dan pemahaman tentang cara terbaik untuk melayani Muzakki dan Mustahik sebaik mungkin, sehingga orang lebih tertarik untuk menipkan zakat, infakdan sedekah melalui Baznas Kota Cilegon.

## **F. Sistematika Penulisan**

BAB I PENDAHULUAN, Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, keuntungan dari penelitian, penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, hipotesis, metode penelitiandan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, Di antara topik yang dibahas dalam bab ini adalah definisi zakat, zakat menurut peraturan perundang-undangan, dasar hukum zakat, muzakki dan mustahik, persepsi dan preferensidan teori pelayanan.

BAB III METODOLOGI, Metode pengumpulan data dan analisisnya dibahas secara rinci di sini. Ruang lingkup dan desain penelitian juga dibahas.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, Bab ini menyajikan hasil penelitian dalam bentuk kesimpulan yang disertai dengan analisis dan diskusi yang mendalam.

BAB V PENUTUP, Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan menggunakan temuan ini untuk memberikan saran kepada pihak berwenang yang bertanggung jawab untuk menciptakan pelayanan terbaik bagi muzakki dan mustahik.