

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Zakat merupakan rukun Islam yang ketiga dan menjadi salah satu kewajiban yang harus ditunaikan oleh umat Islam. Kewajiban tersebut telah ada sejak masa Rasulullah dan para sahabat sampai dengan nanti di akhir zaman seperti yang diperintahkan Allah dan Rasulullah SAW.

Kewajiban zakat memiliki arti penting dalam ajaran Islam, selain merupakan hubungan vertikal antara seorang hamba dengan Allah SWT, zakat juga berperan dalam perekonomian dengan menjadi sarana pemerataan pendapatan di antara umat Islam. Zakat diharapkan mampu untuk mengurangi jumlah kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghilangkan sifat kikir dari yang memiliki harta dan mempererat hubungan silaturahmi sesama umat Islam.<sup>1</sup>

Secara bahasa (*literal*), zakat berasal dari bahasa arab yang memiliki arti “tumbuh dan berkembang”. Sedangkan menurut ahli

---

<sup>1</sup> Sutomo, mukhamad najib, dan setiadi djohar, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki Studi Kasus LAZ KPPU Yogyakarta*”, (Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen, Vol.III, No.1 Januari 2017), hal 59.

yurisprudensi Islam, zakat didefinisikan sebagai bentuk pengeluaran yang dilakukan oleh kaum berpunya (*the have*), -yang di dalam istilah Islam disebut sebagai *muzakki*, yakni golongan orang yang telah melampaui batas pemilikan harta tertentu (*nisab*)- yang ditujukan kepada kaum tak berpunya (*the haven't*), yang disebutkan di dalam Al-Qur'an berjumlah delapan golongan.

Undang-undang nomor 23 tahun 2011 telah mengatur tentang pengelolaan zakat yang didalamnya mengatur segala kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan terhadap dana zakat.

Berdasarkan undang-undang tersebut, keberadaan zakat sangat penting, yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat, dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.<sup>2</sup>

Dilihat dari kacamata ekonomi, sepintas zakat merupakan pengeluaran (konsumsi) bagi pemilik harta sehingga kemampuan ekonomis yang dimilikinya berkurang. Namun logika tersebut dibantah

---

<sup>2</sup> Undang-undang republik Indonesia nomor 23 tahun 2011 “tentang pengelolaan zakat pasal 3”.

oleh Allah SWT, melalui kitab suci Al-Qur'an yang menyatakan bahwa segala macam bentuk pengeluaran yang ditujukan untuk mencapai keridhaan Allah, maka Allah akan menggantikannya dengan pahala yang berlipat.

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لِيَرْبُوًا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوًا عِنْدَ اللَّهِ وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ ﴿٣٩﴾

*“Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).” (QS. Ar-Rum:39).*<sup>3</sup>

Zakat sebagai rukun Islam yang ketiga merupakan instrumen utama dalam ajaran Islam yang berfungsi untuk *transfer* atau *distribusi* kekayaan dari orang yang mampu kepada orang yang tidak mampu. Zakat merupakan institusi resmi yang diarahkan untuk menciptakan pemerataan dan keadilan bagi masyarakat sehingga taraf kehidupan masyarakat bisa ditingkatkan.<sup>4</sup> Manfaat dari distribusi nantinya dapat dirasakan oleh pihak-pihak yang berhak untuk menerima zakat.

---

<sup>3</sup>Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara penerjemah Al-Qur'an, disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), hal 408

<sup>4</sup> Asmuni Mth, “Zakat Profesi Dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial,” jurnal ekonomi Islam, Vol. 1, No.1, (Juli 2007), h.45.

Kaitannya dengan Ekonomi Islam, zakat merupakan sistem dan instrumen orisinal dari sistem ekonomi Islam sebagai salah satu sumber pendapatan tetap institusi ekonomi Islam (*Baitul maal*). Dalam literatur sejarah peradaban Islam, zakat bersama berbagai instrumen ekonomi yang lain, seperti wakaf, infak/sedekah, kharaj, ushur dan sebagainya senantiasa secara rutin mengisi kas Negara untuk kemudian didistribusikan kepada masyarakat. Kedudukan zakat yakni menjamin tercukupinya kebutuhan minimal kaum lemah (*mustadh'afiin*) sehingga tetap mampu mengakses perekonomian. Melalui akses ekonomi tersebut, zakat secara langsung telah menjamin keberlangsungan pascaproduksi sendirinya, produksi bahan-bahan kebutuhan tetap berjalan dan terus membukukan keuntungan. Dan perlu dicatat bahwa produsen tersebut pada umumnya adalah mereka yang memiliki status sebagai muzakki.

Dari mekanisme seperti di atas-lah, maka kemudian secara filosofis zakat diartikan sebagai *berkembang*. Belum lagi, zakat juga memiliki potensi yang besar untuk merangsang mustahiq untuk keluar dari keterpurukan menuju kemandirian. Dengan kata lain, zakat, jika dikelola dengan baik dan profesional oleh lembaga-lembaga (*amil*) yang amanah, memiliki potensi mengubah mustahiq menjadi muzakki

atau bermental muzakki atau minimal tidak menjadi mustahiq lagi. Dalam konteks Indonesia, implementasi zakat dalam perekonomian sangat relevan terutama jika dikaitkan dengan upaya pengentasan kemiskinan (yang juga merupakan golongan yang berhak menerima zakat) yang terus-menerus diupayakan oleh pemerintah.

Dilihat dari aspek Ibadah, zakat memiliki posisi yang sangat vital karena merupakan salah satu rukun Islam. Konsekuensi logis dari posisi ini adalah zakat merupakan kewajiban bagi umat Islam yang jika ditinggalkan menyebabkan pelakunya akan menanggung beban dosa. Dari penjelasan yang terdapat dalam sumber-sumber hukum agama Islam, yakni Al-Qur'an dan Hadits mengisyaratkan secara tegas bahwa orang-orang yang menahan hartanya dari membayar zakat akan mendapat hukuman yang berat. Sejarah mencatat, pada masa khalifah Abu Bakar as Shidiq ra., orang-orang yang tidak membayar zakat dihukum berat dengan cara diperangi.<sup>5</sup>

Salah satu ayat dalam Alqur'an yang menegaskan tentang kewajiban zakat terdapat dalam Surat At Taubah ayat 103:

---

<sup>5</sup> Balai Penelitian Dan Pengembangan Agama Jakarta, "*Fungsi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat*", (cetakan 1. pulo gebang cakung Jakarta: 2008)

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.” (QS. At-Taubah: 103).

Zakat Infaq dan shodaqoh merupakan ibadah yang mengandung dua dimensi yaitu dimensi *hablum minallah* dan *hablum minann-nas*. Ibadah zakat apabila ditunaikan dengan baik, akan meningkatkan kualitas keimanan, membersihkan dan menyucikan jiwa, menyumbangkan dan memberkahkan harta yang dimiliki. Jika dikelola dengan baik dan amanah, zakat mampu meningkatkan etos kerja umat, serta sebagai institusi pemerataan ekonomi.<sup>6</sup>

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan keputusan presiden RI No.8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional.

---

<sup>6</sup>Muchamad Ainur Rochim, "Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap kepuasan dan kepercayaan Muzakki pada BAZNAS Kabupaten Tulungagung", (2016), hal 3

Lahirnya undang-undang nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat semakin mengukuhkan peran BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional.

Dalam UU tersebut, BAZNAS dinyatakan sebagai lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada presiden melalui menteri Agama. Dengan demikian, BAZNAS bersama pemerintah bertanggung jawab untuk mengawal pengelolaan zakat yang berasaskan syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas.

Pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengkoordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. Dalam pengelolaan zakat ada tiga unsur, yaitu:

1. Pihak yang membayar zakat (Muzakki)
2. Pihak yang menerima zakat (Mustahiq)
3. Pihak yang mengelola zakat (Amilin)

Tugas Amilin berdasarkan pasal 7 UU. No. 23 Tahun 2011 jo Pasal.3 PP. No.14/2014 adalah:

1. Perencanaan pengumpulan. Pendistribusian, dan pendayagunaan zakat

2. Pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
3. Pengendalian pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
4. Pelaporan dan pertanggung jawaban pelaksanaan pengelolaan zakat

Pengelolaan zakat bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

Pemerintah Republik Indonesia bersama DPR telah membuat Undang-undang yang mengatur tentang pengelolaan zakat yaitu UU Nomor 23 Tahun 2011. Undang-undang ini bertujuan diantaranya:

- a. Menjamin kepastian hukum di bidang perzakatan
- b. Melindungi dan memberikan rasa aman bagi muzakki dan Badan Amil Zakat
- c. Meningkatkan kesejahteraan umat Islam dan bangsa Indonesia
- d. Sebagai instrument untuk mengembangkan rasa tanggung jawab bagi para pihak yang mendapat kepercayaan mengelola zakat

- e. Mendorong optimalisasi pengelolaan potensi zakat
- f. Untuk menampung berkembangnya potensi zakat yang semakin beragam sejalan dengan perekonomian modern.

UU Nomor 23 Tahun 2011 pasal 15 ayat (1) : dalam rangka pelaksanaan pengelolaan zakat pada tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Pasal 16 ayat (1): dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BAZNAS provinsi, BAZNAS Kabupaten/kota dapat membentuk UPZ (Unit Pengelola Zakat) pada instansi pemerintah, badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, perusahaan swasta, dan perwakilan republik Indonesia di luar negeri serta dapat membentuk UPZ pada tingkat kecamatan, kelurahan atau nama lainnya, dan tempat lainnya.<sup>7</sup>

Kabupaten Tangerang telah memiliki Badan Amil Zakat Nasional yaitu BAZNAS Kabupaten Tangerang bahkan UPZ (Unit Pengelola Zakat) yang berjumlah 29 tersebar di semua kecamatan se-Kabupaten Tangerang.

BAZNAS Kabupaten Tangerang harus bersinergi dengan pemerintah daerah sesuai dengan motto “*One Team, One Spirit, One Goal*” agar menuju kabupaten Tangerang Gemilang serta Mewujudkan

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 “*Tentang Pengelolaan Zakat*”

masyarakat Kabupaten Tangerang yang cerdas, makmur, religius, dan berwawasan lingkungan. Cerdas, bermakna memiliki pengetahuan yang cukup terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pencapaian tingkat pendidikan formal tertentu, sehingga mendukung kualitas kehidupan masyarakat. Makmur, bermakna memiliki tingkat kesejahteraan yang tinggi yang didukung oleh tingkat pendidikan yang cukup, derajat kesehatan yang tinggi serta daya beli yang mencukupi. Religius, bermakna bahwa nilai-nilai agama mendasari setiap kebijakan pemerintah dan aktifitas masyarakat, serta terciptanya kebebasan menjalankan agama sesuai dengan keyakinannya masing-masing. Berwawasan lingkungan, bermakna bahwa kelestarian terhadap lingkungan hidup, daya dukung dan keseimbangan lingkungan menjadi prioritas pemerintah dan masyarakat dalam aktivitas ekonomi untuk menjamin keberlanjutan pembangunan.

Masalah zakat adalah tanggung jawab bersama, sehingga semua pihak, baik pemerintah, swasta, maupun masyarakat mempunyai kewajiban yang sama untuk mengembangkannya, dan tentunya beban itu akan menjadi ringan ketika dikerjakan secara bersama-sama dengan membangun kemitraan agar fungsi dan manfaat zakat dapat terwujud dalam mensejahterakan umat.

Oleh karena itu pengelolaan zakat harus maksimal dan professional. Hal ini dapat dilakukan dengan cara :

1. Peningkatan kualitas pengelola ZIS (Amilin) dalam bidang penguasaan dan hukum zakat (Fiqh zakat dan perundang-undangan).
2. Peningkatan kualitas pengelola ZIS dalam teknik fundrising untuk dapat mengumpulkan dana ZIS yang besar dan peningkatan kualitas dalam pendistribusian dan pendayagunaan agar tepat sasaran.
3. Peningkatan kualitas manajemen pengelolaan ZIS, dalam bidang administrasi keuangan (Akuntansi).
4. Peningkatan kualitas manajemen pengelolaan ZIS dalam bidang

Penguasaan teknologi komputer dan teknologi informasi lainnya.

Dalam pendistribusian pengelolaan zakat harus tepat sasaran kepada mustahiknya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara :

1. Perencanaan pendistribusian dan pendayagunaan yang tepat bagi mustahiq berdasarkan data akurat.
2. Pendistribusian dan pendayagunaan kepada yang paling tepat/membutuhkan (skala prioritas).

3. Teknik pendistribusian dan pendayagunaan yang bisa menggugah calon muzakki (unsur sosialisasi).
4. Pendistribusian dan pendayagunaan yang terpadu bersama BAZNAS lain/ lembaga lain.
5. Pendistribusian dan pendayagunaan secara bertahap diupayakan harus bisa mengubah mustahiq (terutama fakir miskin) menjadi muzakki.

Badan Amil Zakat (BAZ) yang tersebar diberbagai provinsi, kota, dan kabupaten memiliki peranan penting dalam menyediakan saluran produktif melalui berbagai jenis investasi. Wujud penyaluran dana produktif, yang sumbernya berasal dari umat Islam golongan mampu, dan menjadi ciri pokok kemandirian sosial ekonomi umat Islam, dapat disebut sebagai salah satu tujuan pengentasan kemiskinan yang telah sekian lama diperjuangkan. Penyaluran dana produktif akan memberikan kesempatan kerja yang sama bagi golongan miskin, sehingga dapat meningkatkan taraf ekonomi yang selama ini menjadi harapan mereka. Karena itu, cara pengelolaan dan strategi pemanfaatan dana yang baik akan menciptakan kepercayaan masyarakat sehingga masyarakat akan terdorong menyalurkan dananya pada BAZ daripada menyalurkannya langsung kepada mustahiq. Penyaluran secara

langsung tersebut lebih dekat pada pemanfaatan konsumtif sehingga agak mengaburkan tujuan produktif. Masalahnya, pada umumnya BAZ tidak memiliki strategi yang jelas dalam mengupayakan saluran produktif ini. Disebabkan karena rendahnya kualitas SDM, struktur dan infrastruktur, serta dukungan dari pemerintah dan masyarakat, BAZ relatif lambat dalam mengambil peran ekonomi strategis sehingga potensi pemerataan dengan kekuatan dana zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) masyarakat tak dapat dimanfaatkan dengan baik.

Oleh sebab itu, berdasarkan paparan di atas, dalam upaya pemanfaatan distribusi ZIS sebagai alat pengentas kemiskinan sosial yang diajarkan oleh agama, BAZ perlu didorong pada suatu peran yang sangat strategis bagi pengembangan ekonomi masyarakat. Karena, menurut agama, penopang ekonomi umat Islam adalah umat Islam sendiri dan BAZ sebagai badan amil memiliki peran mediasi strategis dalam mengaktifkan upaya penopangan tersebut. Dengan demikian, disinilah letak pentingnya penekanan agar BAZ menjaga orientasi penguatan ekonomi umat Islam. Salah satu kenyataan yang menggembirakan tentang BAZ di Indonesia dewasa ini ialah berkembangnya kesadaran masyarakat membayar ZIS, terutama dari segi jumlah dana yang disalurkan dalam beberapa tahun terakhir.

Disamping itu, hadirnya UU No. 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan ZIS semakin memacu BAZ agar lebih meningkatkan peran ekonominya dengan dipersilangkannya BAZ membuka saluran-saluran produktif. Dari segi inilah kita harus menilai mutlakannya peranan BAZ yang lebih optimal dengan memantapkan strateginya.<sup>8</sup>

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Dari 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. Berdasarkan penelitian dari Baznas dan IPB tahun 2010, potensi zakat di Indonesia mencapai Rp217 Triliun per tahun dan saat ini jumlah yang terkumpul per tahun hanya sebesar 1% dari potensi yang ada. Dari hasil riset tersebut dapat dilihat bahwa masih ada 99% potensi zakat nasional yang belum terserap oleh lembaga pengelola zakat.

BAZNAS dan LAZ sebagai lembaga pengelola zakat harus terus berusaha keras untuk meningkatkan penerimaan zakat

---

<sup>8</sup>Muhammad Muflih, “*Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*,”(Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada,2006).

nasional. Peningkatan jumlah muzakki harus menjadi perhatian utama, namun BAZNAS dan LAZ juga harus berupaya keras untuk mempertahankan para muzakki yang telah membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) atau Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).

Para muzakki yang telah membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) atau Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) harus sangat diperhatikan, karena muzakki tersebut memiliki pengaruh yang besar bagi LAZ dan BAZNAS. Muzakki yang terus menerus membayar zakatnya melalui badan amil zakat akan berpengaruh pada peningkatan penerimaan zakat lembaga atau badan tersebut. Maka Badan Amil Zakat harus terus berupaya untuk mempertahankan para muzakki yang telah mereka miliki sehingga akan terbentuk loyalitas muzakki.

Penilaian muzakki terhadap Lembaga Amil Zakat begitu beragam, sesuai dengan persepsi dan pengalaman masing-masing muzakki. Salah satu alasan seorang muslim membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat atau Badan Amil Zakat disebabkan karena faktor kepuasan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah kualitas pelayanan.

Kepuasan muzakki merupakan salah satu kunci dalam menciptakan loyalitas muzakki. Dalam membentuk kepuasan, Badan Amil Zakat perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada muzakki. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh Badan Amil Zakat akan membentuk persepsi dan harapan yang positif pada muzakki sehingga muzakki akan merasa puas dan loyal dengan Badan Amil Zakat tersebut.

Selain peningkatan kepuasan muzakki, Badan Amil Zakat juga harus memperhatikan prinsip transparansi, badan pengelola zakat termasuk badan amil zakat nasional dianggap tidak profesional karena belum menerapkan prinsip transparansi (Sri Fadilah), maka untuk mempertahankan muzakki yang telah dimiliki oleh Badan Amil Zakat, Badan Amil Zakat harus meningkatkan profesionalitasnya dalam mengelola dana zakat. Peningkatan transparansi Badan Amil Zakat dapat membuat muzakki semakin yakin untuk menyalurkan dana zakatnya kepada Badan Amil Zakat tersebut.<sup>9</sup>

Maka dari itu dibutuhkan organisasi pengelola zakat yang mampu bekerja secara profesional dan sesuai syariah Islam, mulai

---

<sup>9</sup>Indri Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, “Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki”, (Jurnal Ekonomi Islam, Vol.VII, No.2 Juli-Desember 2016).

dari perhitungan, pengumpulan dan pendistribusian zakat sehingga menimbulkan kepercayaan dari masyarakat.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) kabupaten Tangerang-Banten merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang penghimpunan dan pendayagunaan Zakat, Infak, dan Shadaqah. Badan pengelola zakat yang terletak di Jl. Islamic Center No. 1 Citra Raya Panongan kabupaten Tangerang ini mempunyai visi, misi, dan juga motto, yaitu :

Visi : Terwujudnya masyarakat sadar zakat dan berkurangnya kesenjangan sosial.

Misi :

1. Optimalisasi pengumpulan dan pendayagunaan zakat, Infaq, dan shadaqah (ZIS) sesuai ketentuan syariat Islam.
2. Meningkatkan kesadaran Muzakki melalui BAZNAS Kabupaten Tangerang, dan meperkecil kesenjangan sosial para Mustahiq.
3. Melaksanakan Ibadah Ijtima'iyah (sosial) berbasis *ukhuwwah Islamiyah* untuk kesejahteraan umat.

Motto : “Bersama BAZNAS menuju soleh individual dan soleh sosial.”

Adapun maksud dan tujuan BAZNAS Kabupaten Tangerang adalah:

1. Terciptanya tertib administrasi pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah di Kabupaten Tangerang.
2. Terciptanya sumber daya manusia yang profesional dalam pengelolaan zakat, infaq, dan shadaqah di Kabupaten Tangerang.
3. Optimalisasi pengelolaan zakat, dana ZIS harus dikelola oleh lembaa (Amilin) dan UPZ (Unit Pengelola Zakat) di seluruh kecamatan se-Kabupaten Tangerang.
4. Terciptanya perencanaan pendistribusian dan pendayagunaan yang tepat bagi mustahiq berdasarkan data akurat.
5. Terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat, infaq dan shadaqah di kabupaten Tangerang.
6. Terwujudnya masyarakat kabupaten Tangerang yang cerdas, makmur, religius, dan berwawasan lingkungan

melalui pengelolaan zakat, infaq, dan shadaqah di kabupaten Tangerang yang maksimal dan profesional.

7. Terjalannya hubungan yang harmonis antara BAZNAS Kabupaten dan UPZ kecamatan se-kabupaten Tangerang sehingga dapat terwujud satu kesatuan yang utuh “*One Team, One Spirit, One Goal*” untuk mewujudkan kabupaten Tangerang yang GEMILANG.

BAZNAS kabupaten Tangerang juga sudah memiliki sertifikat ISO (*International Standard Organization*). Sertifikat ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme para pengelola zakat, karena dengan adanya pengawasan dari tim audit pengawas syari’ah, maka segala bentuk pengelolaan yang dilakukan oleh lembaga zakat akan dilakukan secara disiplin dan tertata untuk menghindari segala bentuk penyimpangan yang dilakukan dalam sebuah lembaga.

BAZNAS Kabupaten Tangerang merupakan salah satu institusi pengelola zakat yang diharapkan dapat menghantarkan zakat menjadi bagian dari penyelesaian masalah atas kondisi masyarakat yang terus berkembang. Dengan kinerja yang transparan, amanah dan profesional BAZNAS Kabupaten Tangerang berusaha mengembangkan diri untuk menjadi sebuah lembaga yang dipercaya.

BAZNAS Kabupaten Tangerang melakukan usaha untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan dan transparansi kinerja pada setiap Muzakki, agar muzakki semakin loyal untuk kembali menyalurkan zakatnya pada lembaga ini. Dan BAZNAS kabupaten Tangerang menjadi lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dengan kualitas pelayanan dan transparansinya, hingga masyarakat bersedia menyalurkan zakatnya melalui lembaga ini, dan diharapkan masyarakat semakin loyal menyalurkan dana zakat guna mempertahankan peningkatan jumlah muzakki di lembaga tersebut.<sup>10</sup>

Menurut Bramasetia pada bukunya, banyaknya Badan Amil Zakat (BAZ) tidak menimbulkan persaingan namun memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat yang dipercayai, sehingga setiap Badan Amil Zakat (BAZ) akan berusaha menunjukkan program dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat. Badan Amil Zakat (BAZ) juga akan berusaha menjaga kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakatnya sehingga tidak berpindah ke lembaga zakat lain atau menyalurkannya secara langsung kepada penerima zakat (mustahik). BAZ yang amanah, transparan, bertanggungjawab dan memiliki

---

<sup>10</sup> Baznas Kabupaten Tangerang, Profil Baznas Kabupaten Tangerang, Program Kerja Baznas (2013)

kredibilitas, dapat menyebabkan masyarakat percaya dan menyalurkan zakatnya. Jika pelayanan yang diberikan juga memuaskan, tentunya masyarakat akan puas serta semakin percaya dan loyal dalam menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut. Oleh karena itu, penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi Badan Amil Zakat Nasional kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki menjadi penting untuk dilakukan.

Penulis akan melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan juga transparansi terhadap loyalitas muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tangerang. Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap dapat menjadi acuan bagi BAZNAS itu sendiri, maupun lembaga zakat yang lain untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar masyarakat menjadi semakin loyal.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah-masalah yang akan diteliti, diantaranya adalah peningkatan kualitas pelayanan dan transparansi yang menjadi salah satu faktor utamaterhadap kepercayaan masyarakat, sehingga masyarakat akan memberikan kepercayaan pada BAZNAS Kabupaten Tangerang untuk mengelola dana zakat yang mereka salurkan.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi BAZNAS Kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan BAZNAS Kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat?
3. Seberapa besar pengaruh transparansi BAZNAS Kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi BAZNAS kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BAZNAS kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat
3. Untuk mengetahui pengaruh transparansi BAZNAS kabupaten Tangerang terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat.

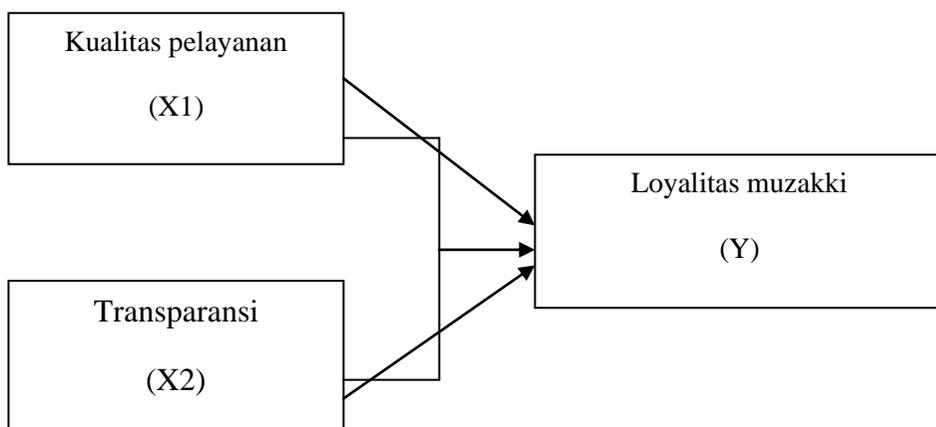
### **E. Pembatasan Masalah**

Agar masalah lebih terfokus dan spesifik, maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti, penulis hanya meneliti tentang kualitas pelayanan dan transparansi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tangerang dapat mempengaruhi loyalitas muzakki.

### **F. Kerangka Pemikiran**

**TABEL 1.1**

**Kerangka Pemikiran**



Keterangan :

X1 = kualitas Pelayanan

X2 = Transparansi

Y = Loyalitas Muzakki

Tabel di atas menggambarkan korelasi antara variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y), yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tangerang terhadap Loyalitas Muzakki, sebuah lembaga atau Badan Amil Zakat pastinya memiliki standar kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur untuk menentukan seberapa baik lembaga tersebut, begitu pula dengan transparansi, sebuah lembaga dapat dikatakan profesional jika sudah menerapkan sistem transparan dalam setiap kegiatan atau programnya. pelanggan atau nasabah akan merasa senang dan loyal terhadap lembaga tersebut apabila kualitas pelayanan baik dan juga memberikan informasi mengenai pelaporan kegiatan dan keuangan lembaga, secara jelas, akurat, dan informasi tersebut mudah diakses masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.<sup>11</sup>

Transparansi adalah kondisi dimana lembaga menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Para pengelola wajib menjalankan prinsip keterbukaan dalam proses keputusan dan dalam menyampaikan informasi. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi maksudnya adalah bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar dan tepat waktu kepada semua pihak pemangku kepentingan.<sup>12</sup>

Sedangkan Loyalitas, menurut Grifiin, Loyalitas lebih ditujukan kepada suatu perilaku, yang ditujukan dengan pembelian rutin,

---

<sup>11</sup> Dedi Junaedi dan Citra Permatasari, Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki di Jabotabek, Institut Agama Islam Negeri Sahid (INAIS), Bogor.

<sup>12</sup> Indri Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, "Pengaruh Kepuasan Muzakki, Trasparansi, dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki Studi Persepsi pada LAZ Rumah Zakat", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. VII, (Juli- Desember 2016), No.2, hal 209.

didasarkan pada unit pengambilan keputusan. Loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu tertentu dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian tidak terjadi kurang dari dua kali.

Menurut Pearson (dalam Pribanus Wantara, 2015) loyalitas merupakan sikap atau perilaku seorang konsumen yang menguntungkan perusahaan, seperti melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa perusahaan dan merekomendasikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Indri Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, *Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi, dan akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki*, 210.

## **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

### **1. Bagi Penulis**

Dapat memperdalam pengetahuan dan ilmu, serta wawasan mengenai kualitas pelayanan dan transparansi Baznas, agar penulis mengetahui lebih jelas bagaimana kualitas pelayanan dan transparansi tersebut dapat mempengaruhi loyalitas muzakki di suatu Badan Amil Zakat. Sebagai sarana untuk melakukan evaluasi dan perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik dimasa yang akan datang.

### **2. Bagi Badan Amil Zakat di Suatu Wilayah**

Penulis berharap dari penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan. Sebagai kontribusi positif dalam rangka menyediakan informasi tentang badan amil zakat yang dituju. Dan dapat memberikan dampak yang baik bagi kualitas pelayanan tersebut, dan juga sebagai tolak ukur sejauh mana BAZNAS kabupaten Tangerang menjalankan amanahnya dalam hal pengelolaan zakat dan kualitas jasa yang diberikan kepada muzakki.

### **3. Bagi Pihak Lain**

Diharapkan dapat dijadikan sebagai studi perbandingan dalam rangka mengkaji ilmu pengetahuan. Dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian berikutnya yang lebih baik lagi bagi sivitas akademik UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten, khususnya bagi mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Penulisan ini disusun dengan sistematika yang terdiri dari beberapa bab atau bagian yaitu bab Pendahuluan, bab II. Landasan Teori, bab III. Metodologi penulisan, bab IV. Pembahasan hasil penulisan, dan bab V. Kesimpulan dan saran. Untuk masing-masing isi setiap bagian adalah sebagai berikut :

**BAB KE-SATU : Pendahuluan** bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka penelitian dan sistematika pembahasan.

**BAB KE-DUA :Landasan Teori** bab ini membahas tentang kajian pustaka, meliputi pengertian kualitas pelayanan, transparansi, zakat, dan pengaruhnya terhadap loyalitas muzakki.

**BAB KE-TIGA : Metodologi Penulisan** bab ini menguraikan secara rinci mengenai objek penelitian, jenis metode penelitian, metode

pengumpulan data, metode analisis data, dan operasional variabel penelitian.

**BAB KE-EMPAT : Pembahasan Hasil Penelitian** bab ini membahas uraian hasil penulisan berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan dengan di sertai pembahasan analisis dan terpadu.

**BAB KE-LIMA : Penutup** bab ini membahas tentang kesimpulan mengenai objek yang di teliti berdasarkan hasil analisa data dan memberikan saran untuk pihak-pihak yang terkait.