

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zakat adalah salah satu sektor penting dalam filantropi Islam. Sebagai rukun Islam ketiga, zakat wajib dibayarkan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat (*muzakki*) untuk menyucikan hartanya dengan cara menyalurkan zakatnya kepada *mustahik* (penerima zakat). Zakat ini tidak hanya berfungsi untuk menolong perekonomian *mustahik*, tetapi juga dapat menjadi instrument penyeimbang dalam sektor ekonomi nasional. Dalam jangka panjang, tujuan utama zakat adalah mentransformasi para *mustahik* menjadi *muzakki*. Hal ini menunjukkan bahwa zakat sangat berpotensi untuk mengatasi kesenjangan ekonomi dan kemiskinan di suatu negara¹.

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan mayoritas penduduk muslim yaitu sejumlah 216.66 juta penduduk atau dengan persentase muslim sebesar 85 persen dari total populasi (BPS, 2005). Fakta ini menyiratkan bahwa zakat memiliki potensi besar dan dapat berkontribusi mengurangi kemiskinan. Namun penghimpunan Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS) pada 2016 tercatat Rp 5,12 triliun dari potensi pengumpulan zakat individu sebesar Rp 138 triliun. Artinya dana ZIS

¹ Puskas BAZNAS, *Outlook Zakat Indonesia 2017*, (Jakarta: Pusat Kajian Strategis Baznas, 2017), 1.

yang berhasil dihimpun lembaga amil milik pemerintah maupun swasta baru mencapai 3.7 %.

Badan Amil Zakat (Baznas) Provinsi Banten menyebut realisasi penerimaan zakat di Banten pada tahun 2016 baru mencapai angka Rp 50 miliar. Angka ini dihitung hanya 1 persen dari total potensi zakat yang mencapai 50 triliun². Ketua Baznas Provinsi Banten mengungkapkan bahwa minimnya penghimpunan zakat ini disebabkan masih banyak warga Banten yang penyaluran zakatnya tidak melalui badan amil zakat³.

Dari data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa penghimpunan dana ZIS di Indonesia atau dalam lingkup daerah Banten belum optimal. Oleh karena itu, lembaga amil milik pemerintah maupun swasta harus terus melakukan sinergi untuk meningkatkan penghimpunan ZIS dengan melakukan upaya yang efektif. Dalam hal ini penulis memiliki pandangan bahwa salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan menyusun program layanan yang menarik bagi *muzakki* dan donatur, sehingga hal ini akan menstimulus para *muzakki* dan donatur untuk bergerak dan rutin menunaikan ZIS kepada lembaga amil zakat, sehingga berimplikasi pada meningkatnya penghimpunan dana ZIS baik dalam lingkup daerah maupun nasional.

² Sutisna, "Potensi Zakat di Banten Rp 50 Triliun," www.kabar-banten.com/potensi-zakat-di-banten-rp-50-triliun/ (diakses tanggal 26 September 2018)

³ Nasrudin Jahari, "Potensi Zakat di Banten Baru Tergarap 10 Persen," http://rri.co.id/banten/post/berita/350855/daerah/potensi_zakat_di_banten_baru%20tergarap_10_persen.html (diakses tanggal 26 September 2018)

B. Identifikasi Masalah

Problem organisasi yang bernapaskan Islam adalah, niat besar tetapi kemampuan manajerial kurang mendukung. Akibatnya, pengaruhnya kurang signifikan⁴. Salah satu elemen yang sangat penting bagi lembaga pengelola ZIS adalah penghimpunan dana. Sedangkan penghimpunan dana erat kaitannya dengan bagaimana strategi penghimpunan dana tersebut dilakukan.

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pengelola dana ZIS adalah dengan memaksimalkan seluruh perangkat lembaga. Lebih khusus lagi, pengelola lembaga harus memberikan pelayanan terbaik agar dapat menghimpun dana dengan maksimal. Sehingga program-program layanan untuk menarik dan memudahkan *muzakki* atau donatur pun harus disusun sedemikian rupa untuk memaksumalkan penghimpunan.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini akan penulis batasi hanya pada hal-hal yang terkait dengan judul penelitian. Yakni terkait apa saja program layanan donatur yang disusun oleh LANAS Yatim Mandiri Banten, kemudian seberapa

⁴ Erie Sudewo, *Manajemen ZIS : Profesionallah Agar Tak Terus Terbetot di Kubangan Tradisi, Potensi, Wacana* (Ciputat: IMZ, 2012), 4.

signifikan pengaruhnya terhadap peningkatan pengimpunan dana ZIS LAZNAS Yatim Mandiri Banten.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, maka dapat disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh layanan pada donatur terhadap partisipasi donasi?
2. Seberapa besar pengaruh layanan pada donatur terhadap partisipasi donasi?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui adakah pengaruh layanan pada donatur terhadap partisipasi donasi.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh layanan donatur terhadap partisipasi donasi LAZNAS Yatim Mandiri Banten.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian tersebut di atas, besar harapan penulis supaya penelitian tersebut berguna untuk:

1. Lembaga atau Badan Amil Zakat

Memudahkan identifikasi seberapa penting dan efektif diadakannya program layanan donatur sebagai strategi penghimunan dana ZIS.

2. Akademisi

Menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan program dan strategi penghimpunan dana ZIS.

3. Penulis

Menambah wawasan dalam hal program dan strategi penghimpunan dana ZIS.

4. Peneliti selanjutnya

Menjadi salah satu referensi dalam penelitian mengenai layanan Lembaga Amil Zakat.

G. Penelitian Terdahulu

1. Rika Yuni Rahmawati (2013), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *Muzakki* lembaga Amil Zakat Infak dan Shadaqah Nahdatul Ulama (LAZISNU) Gunung Kidul”, menyatakan bahwa terdapat perpengaruh positif dan

signifikan layanan terhadap kepuasan *muzakki* LAZISNU Gunung Kidul.

2. Jamilatun (2011), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa (Pelayanan) Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan *Muzakki* di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa) Semarang”, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki* di di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa) Semarang.
3. Sutomo (2016), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas *Muzakki* (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)”, menunjukkan bahwa kepuasan *muzakki* memengaruhi loyalitas dan nilai indeks kepuasan muzakki sebesar 82,34% yang berarti bahwa muzakki telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tingkat loyalitas muzakki sebesar 84,7% yang berarti bahwa muzakki telah loyal kepada LAZ PKPU Yogyakarta.
4. Lili Hasti Safitri (2013), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) Yon Armed 8 Jember”, menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan pelayanan terhadap

partisipasi anggota Primer Koperasi Angkatan Darat (PRIMKOPAD) YON ARMED 8 Jember sebesar 81% sedangkan sisanya yaitu 19% dipengaruhi faktor lain.

Adapun perbedaan dalam penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, yakni di Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Wilayah Banten. Kemudian pada metode penelitian yang menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria tertentu yang di jelaskan pada BAB III bagian teknik pengumpulan data.

H. Kerangka Pemikiran

Pelayanan yang baik merupakan aspek penting penentu keberlanjutan sebuah organisasi atau lembaga. Terutama pada organisasi yang bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan yang baik menjadi ujung tombak dalam menangkap peluang dan memahami konsumen atau klien yang akan menggunakan jasa yang ditawarkan. Bukan tidak mungkin konsumen atau klien enggan menggunakan jasa yang ditawarkan atau enggan menggunakan kembali jasa karena mereka menilai pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan bersahabat. Oleh karenanya menjadi penting untuk sebuah lembaga memiliki kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut maka penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas

yaitu layanan pada donatur, sedangkan variabel terikat yaitu partisipasi donasi. Variabel kualitas pelayanan diduga memiliki hubungan positif dengan partisipasi donasi di Lembaga Amil Zakat (LAZ). Artinya jika layanan pada donatur tersebut baik, maka partisipasi donasi akan meningkat. Sebaliknya jika layanan pada donatur buruk, maka partisipasi donasi akan menurun.

I. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas dan mempermudah pembaca dalam memahami apa hal-hal yang disampaikan dalam penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

1. **BAB I PENDAHULUAN.** Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika pembahasan.
2. **BAB II KAJIAN TEORITIS.** Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan atau dasar penulisan skripsi.
3. **BAB III METODOLOGI PENELITIAN.** Bab ini menjelaskan mengenai metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data

maupun metode untuk merancang sistem yang dilakukan dalam penelitian.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN. Bab ini menguraikan hasil dan pembahasan atas penelitian yang telah dilakukan.
5. BAB V PENUTUP. Menguraikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.