

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Teori Pelayanan

1. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik¹.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih, pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan².

Dari definisi tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain. Pelayanan dalam konteks bisnis atau kelembagaan merupakan salah satu unsur terpenting dari seluruh rangkaian aktivitas yang dijalankan. Oleh karenanya menjadi penting memahami bagaimana menciptakan

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2005), h. 111.

² Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2.

pelayanan yang baik agar berdampak baik pula bagi sebuah perusahaan atau lembaga.

2. Dimensi dan Indikator Pelayanan

Memberikan pelayanan yang baik merupakan suatu tuntutan perusahaan atau lembaga. Berikut ini adalah beberapa dimensi dan indikator yang mampu menghasilkan pelayanan berkualitas kepada konsumen atau target pasar:

a. *Tangibles* (berwujud)

Merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Indikatornya adalah :

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. *Responsivess* (ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Indikatornya adalah:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. *Assurance* (jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. *Emphaty* (Empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:

- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan³.

³ Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 41.

B. Teori Partisipasi

1. Pengertian Partisipasi

Menurut Arfan dan Muhammad, partisipasi adalah suatu proses pengambilan keputusan bersama oleh dua bagian atau lebih pihak dimana keputusan tersebut akan memiliki dampak masa depan terhadap mereka yang membuatnya.

Menurut Brownell (1982) dalam Eka Yuda (2013) partisipasi merupakan proses dimana individu-individu terlibat langsung di dalamnya dan mempunyai pengaruh dan kemungkinan akan dihargai dan dievaluasi atas kinerjanya⁴.

2. Indikator Partisipasi

Menurut Griffin (2003) konsumen dapat dikatakan berpartisipasi apabila telah melalui tahapan-tahapan berikut, yaitu:

a. *Cognitive* (partisipasi berdasarkan kesadaran)

Pada tahap pertama ini informasi utama suatu produk atau jasa menjadi faktor penentu. Tahap ini berdasarkan pada kesadaran dan harapan konsumen. Namun bentuk kesetiaan ini kurang kuat karena konsumen mudah beralih kepada produk atau jasa yang lain jika memberikan informasi yang lebih baik.

b. *Affective* (partisipasi berdasarkan pengaruh)

⁴ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Salemba Empat, 2019), h. 52.

Pada tahap ini kedudukan pengaruh yang kuat baik dalam perilaku maupun yang mempengaruhi kepuasan sangat sulit dihilangkan karena kesetiaan sudah tertanam dalam pikiran konsumen bukan hanya sebagai kesadaran/harapan.

c. *Coractive* (partisipasi berdasarkan komitmen)

Tahap ini mengandung perilaku yang tinggi untuk melakukan pembelian produk atau jasa. Hasrat untuk melakukan pembelian ulang atau bersikap loyal tumbuh dikarenakan telah merasa sangat membutuhkan dan terfasilitasi dengan baik.

d. *Action* (partisipasi berdasarkan tindakan)

Tahap ini merupakan puncak dari keterlibatan atau partisipasi. Pada tahap ini diawali suatu keinginan yang disertai motivasi, selanjutnya diikuti oleh siapapun untuk bertindak dan keinginan untuk mengatasi seluruh hambatan untuk melakukan tindakan⁵.

C. Lembaga Amil Zakat (LAZ)

1. Definisi Lembaga Amil Zakat (LAZ)

Pengelolaan zakat menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 adalah kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengoordinasian pengawasan dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan

⁵ Jill Griffin, *Customer Loyalty*, (Jakarta: Erlangga, 2003), h. 22.

zakat. Kegiatan-kegiatan tersebut, salah satunya Lembaga Amil Zakat sebagaimana diatur dalam Pasal 17 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.

Lembaga Amil Zakat (LAZ) merupakan institusi pengelola zakat yang dibentuk oleh masyarakat sehingga tidak memiliki afiliasi dengan Badan Amil Zakat, yang notabene dibentuk atas prakarsa pemerintah. Secara yuridis, definisi LAZ dapat ditemukan dalam penjelasan Pasal 7 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat. Lembaga amil zakat di- pandang sebagai institusi pengelolaan zakat yang sepenuhnya dibentuk atas prakarsa masyarakat dan oleh masyarakat.

Setelah Undang-Undang ini diubah, definisi LAZ turut mengalami perubahan sebagaimana diatur dalam Pasal 1 poin 8 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Lembaga Amil Zakat adalah lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki tugas membantu pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.¹⁸ Melalui definisi ini, peran yang dimainkan oleh LAZ turut berubah, yaitu sebagai pembantu dalam pengelolaan zakat di Indonesia⁶.

⁶ Ramadhita, "Optimalisasi Peran Lembaga Amil Zakat Dalam Kehidupan Sosial," dalam *Jurisdictie, Jurnal Hukum dan Syariah*, Vol.. 3, No. 1 (Juni 2012), h. 27.

2. Sifat Lembaga Amil Zakat (LAZ)⁷

Dikarenakan LAZ mengelola dana umat yang amat sensitif, maka sifat-sifat berikut perlu diperhatikan:

- a. Independen. Dikelola secara independen, artinya lembaga ini tidak mempunyai ketergantungan kepada orang-orang tertentu atau lembaga lain. Lembaga yang demikian akan lebih leluasa untuk memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat donatur.
- b. Netral. Karena didanai oleh masyarakat, berarti lembaga ini adalah milik masyarakat, sehingga dalam menjalankan aktivitasnya lembaga tidak boleh hanya menguntungkan golongan tertentu saja (harus berdiri di atas semua golongan). Karena jika tidak, maka tindakan itu akan menyakiti hati donatur yang berasal dari golongan lain. Sebagai akibatnya, dapat dipastikan lembaga yang akan ditinggalkan sebagian donatur potensialnya.
- c. Tidak berpolitik (praktis). Lembaga jangan sampai terjebak dalam kegiatan politik praktis. Hal ini perlu dilakukan agar donatur dari partai lain yakin bahwa dana itu tidak dipergunakan untuk kepentingan partai politik.

⁷ Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. (Jakarta: Kencana, 2013), h. 87.

- d. Tidak berniat diskriminatif. Kekayaan dan kemiskinan bersifat universal. Di mana pun, kapan pun, dan siapa pun dapat menjadi kaya atau miskin. Karena itu dalam menyalurkan dananya lembaga tidak boleh mendasarkan pada suku atau golongan. Tetapi selalu menggunakan parameter-parameter yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan.

3. Unsur-unsur Lembaga Pengelola Zakat⁸

1. Dewan Pembina

Dewan Pembina bertugas untuk:

- a. Memberikan nasihat dan arahan kepada dewan pengurus atau manajemen lembaga pengelola zakat;
- b. Memilih, menetapkan, dan juga memberhentikan dewan pengawas syariah;
- c. Mengangkat dan memberhentikan dewan pengurus;
- d. Menciptakan arah dan kebijakan organisasi; dan
- e. Menetapkan RKAT (Rencana Kerja Anggaran Tahunan)

2. Dewan Pengawas Syariah

Melaksanakan fungsi pengawasan atau kegiatan yang dilakukan oleh pihak manajemen terkait dengan kepatuhan terhadap ketentuan syariah;

⁸ Nurul Huda & Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan*, ..., h. 84.

- a. Memberikan koreksi dan juga saran perbaikan kepada pihak manajemen bila terjadi penyimpangan terhadap ketentuan syariah; dan
 - b. Memberikan laporan atas pelaksanaan pengawasan kepada desan pembina.
3. Dewan Pengurus/Manajemen Lembaga Pengelola Zakat

Secara umum, tugas yang dilakukan oleh pihak manajemen adalah untuk melaksanakan arah dan juga kebijakan umum dari lembaga pengelola zakat dan juga merealisasikan berbagai rencana yang sudah ditetapkan oleh pengurus. Adapun berbagai bagian yang ada dalam dewan pengurus terdiri dari :

- a. Ketua atau direktur. Tugas utama yang dilaksanakan memastikan pencapaian dari berbagai tujuan yang dilaksanakan oleh lembaga zakat;
- b. Bagian penyaluran zakat, infak, dan sedekah (ZIS). Membuat program kerja distribusi ZIS dan juga melaksanakan pendistribusian ZIS tersebut;
- c. Bagian keuangan. Bertugas membuat laporan keuangan dari lembaga pengelola zakat dan juga melakukan pengelolaan aset-aset yang dimiliki oleh lembaga pengelola zakat. Dalam bagian

keuangan juga terdapat bagian akuntansi, bendahara, dan juga internal audit;

- d. Koordinator program. Menyusun dan juga melaksanakan berbagai program yang dilakukan oleh lembaga pengelola zakat, serta menyusun laporan kinerja lembaga pengelola zakat;
- e. Bagian pembinaan mustahiq. Melakukan pendataan mustahik yang ada dan lalu mencatat dalam data mustahiq yang dimiliki oleh lembaga pengelola zakat. Selain itu juga melakukan pembinaan terhadap mustahiq, dan melakukan pemantauan atas berbagai program distribusi ZIS kepada para mustahiq;
- f. Bagian pengumpulan dana ZIS. Bertugas untuk melakukan pengumpulan dana ZIS di wilayah yang menjadi tanggung jawab serta menyetorkan berbagai dana ZIS tersebut kepada pihak bendahara ZIS.

D. Keterkaitan antara Pelayanan dengan Partisipasi Donasi

Pelayanan merupakan elemen penting bagi suatu perusahaan karena berperan penting untuk mengetahui bagaimana tanggapan positif donatur terhadap pelayanan yang diberikan. Atep Adya Barata mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah daya tarik yang besar bagi para

pelanggan⁹, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggannya. Artinya pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam menarik donatur untuk mendonasikan harta mereka kepada perusahaan. Sehingga perusahaan dapat meningkatkan tanggung jawab mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada para donaturnya. Dengan demikian donatur akan merasa puas dan akan melakukan donasi secara terus menerus kepada perusahaan tersebut.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang harus diuji kebenarannya melalui melalui penelitian yang akan dilaksanakan. Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif. Yaitu jawaban sementara terhadap rumusan asosiatif yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih¹⁰.

Hipotesis dalam penelitian ini:

H_0 = Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan partisipasi donasi di lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Banten.

⁹ Atep Adya Barata, *Dasar- dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), h. 23

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 95.

H_1 = Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan partisipasi donasi di lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) Yatim Mandiri Banten.