

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang hukumnya wajib bagi setiap muslim.¹ Pentingnya menunaikan zakat karena perintah ini mengandung misi sosial yang memiliki tujuan jelas bagi kemaslahatan umat. Tujuan yang dimaksud antara lain untuk memecahkan masalah kemiskinan, meratakan pendapat, meningkatkan kesejahteraan umat dan negara. Inilah yang menunjukkan betapa pentingnya menunaikan zakat sebagai salah satu rukun Islam.²

Zakat menurut istilah fikih adalah sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah SWT untuk diserahkan kepada orang-orang yang berhak.³ Sedangkan zakat menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat adalah harta yang wajib

¹Sri Nurhayati, dkk., *Akuntansi Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), h. 254.

²Abdul Al-Hamid Mahmud Al-Baiy, *Ekonomi Zakat: Sebuah Kajian Moneter dan Keuangan Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 1.

³ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi Keempat*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2015), h. 265.

dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat Islam.⁴

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam Muhammad disebutkan bahwa zakat profesi adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (keterampilan, kejuruan, dan sebagainya) tertentu. Profesional adalah yang bersangkutan dengan profesi, memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Sedangkan menurut Fachrudin dalam Muhammad, profesi adalah segala usaha yang halal yang mendatangkan hasil (uang) yang relatif banyak dengan cara yang mudah, baik melalui suatu keahlian tertentu atau tidak.⁵ Dapat disimpulkan bahwa zakat profesi adalah zakat yang dikeluarkan dari hasil usaha yang halal yang dapat mendatangkan hasil (uang) yang relatif banyak dengan cara yang mudah, melalui suatu keahlian tertentu. Sebagaimana yang terkandung dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267:

⁴Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Edisi Kedua*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2009), h. 428.

⁵Muhammad, *Zakat Profesi: Wacana Pemikiran Zakat Dalam Fiqh Edisi 1*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), h. 3.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman ! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji (Q.S. Al-Baqarah: 267).⁶

Zakat profesi sendiri dapat ditunaikan dengan cara memberikan secara langsung kepada yang berhak menerimanya (mustahik) maupun melalui lembaga pengelola zakat. Fenomena yang berkembang dimasyarakat sekarang, banyak *muzakki* yang memberikan zakatnya secara langsung (tidak melalui amil zakat baik pemerintah maupun swasta) kepada mustahik. Hal ini semacam terjadi karena ketidakpercayaan masyarakat pada lembaga pengelola zakat, dan tidak semua *muzakki* faham tentang keberadaan amil zakat.⁷

⁶Q.S. Al-Baqarah (2): 267.

⁷Ilyas Supena dan Darmuin, *Manajemen Zakat*, (Semarang: Rasail, 2009), h. 11-13.

Keinginan seseorang berzakat tergantung pada minat orang itu sendiri. Minat adalah suatu kecenderungan hati kepada sesuatu. Minat timbul dari dalam diri seseorang apabila sesuatu yang diminati itu bermanfaat, bisa dirasakan, dialami secara nyata, dan adanya dorongan dari orang lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa minat merupakan dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan keinginannya. Dalam upaya menarik minat *muzakki*, suatu lembaga perlu adanya upaya untuk meningkatkan kinerja yang baik. Zakat tidak hanya sekedar diartikan sebagai suatu ibadah semata yang diwajibkan kepada setiap umat islam bagi yang sudah memenuhi syarat, akan tetapi lebih daripada itu, yakni sebagai sebuah sistem pendistribusian harta benda dikalangan umat Islam, dari yang kaya kepada yang tidak mampu. Sehingga zakat mampu menghilangkan kesenjangan sosio-ekonomi masyarakat.⁸

Pemahaman seseorang terhadap norma-norma syariah khususnya yang terkait dengan kewajiban menunaikan zakat sangat mempengaruhi kesadaran seseorang untuk menunaikan zakat,

⁸Abdurrahman Qadir, *Zakat Dalam Dimensi Mahdah dan Sosial*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1998), h. 214.

sehingga dapat dikatakan bahwa semakin baik sikap seseorang terhadap suatu objek (kewajiban menunaikan zakat), maka semakin tinggi pula kemungkinan seseorang untuk melakukan hal-hal yang terkait dengan objek (kewajiban menunaikan zakat) tersebut. Seseorang yang mempunyai pemahaman terhadap agama atau religiusitas yang dapat diartikan sebagai pengabdian terhadap agama. Salah satu faktor keberhasilan dalam pengumpulan zakat disuatu daerah adalah faktor keagamaan.⁹

Setiap lembaga amil zakat berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas kepada *muzakki* sebagai bentuk strategi untuk meningkatkan jumlah *muzakki* dan potensi dana zakat yang terhimpun. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila petugas yang melayani mampu memberikan memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggannya. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada *muzakki* akan memberikan kepercayaan para *muzakki* yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah *muzakki* dan potensi dana zakat yang terhimpun. Menurut Moenir pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan

⁹Didin Hafidhudin, *The Power of Zakat Studi Perbandingan Pengelola Zakat di Asia Tenggara*, (Malang: UIN MALANG PRESS, 2008), h. 10-11.

proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.¹⁰

Citra perusahaan merupakan persepsi yang berkembang dalam benak publik mengenai realitas (yang terlihat) dari perusahaan itu. Setiap perusahaan harus mempunyai citra di masyarakat, dan citra itu sendiri dapat berperingkat baik, sedang atau buruk. Citra buruk melahirkan dampak yang negatif bagi operasional perusahaan dan juga dapat melemahkan kemampuan perusahaan untuk bersaing. Citra yang baik dari suatu perusahaan merupakan aset yang sangat penting karena citra mempunyai suatu dampak persepsi masyarakat dan operasi perusahaan dalam berbagai hal.¹¹

Membangun citra lembaga pengelola zakat yang amanah dan profesional penting untuk dilakukan oleh setiap lembaga pengelola zakat, mengingat saat ini telah terjadi krisis kepercayaan antar sesama komponen masyarakat. Pembangunan citra

¹⁰Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 47.

¹¹Firsan Nova, *CRISIS Publik Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), h. 302-303.

merupakan hal yang sangat fundamental, citra yang baik akan menggiring seorang *muzakki* untuk bersedia menunaikan zakatnya melalui lembaga pengelola zakat. Sebaliknya, citra yang buruk hanya akan mengakibatkan rendahnya minat *muzakki* untuk menunaikan zakatnya melalui lembaga pengelola zakat.

Di Indonesia, terdapat lembaga semi-pemerintah yang berwenang untuk melakukan pengelolaan dan pendistribusian dana zakat, infaq dan shadaqah, yaitu Badan Amil Zakat dari tingkat nasional Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sampai tingkat daerah Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA). Selain itu, terdapat lembaga non-pemerintah dari tingkat nasional sampai tingkat daerah yaitu Lembaga Amil Zakat (LAZNAS/LAZDA).¹²

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan lembaga pemerintah non-struktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada presiden melalui menteri yang bertugas untuk melakukan pengelolaan zakat secara nasional.¹³ Salah

¹²Iqbal M. Ambara, *Problematika Zakat dan Pajak Indonesia*, (Jakarta: Sketsa, 2009), h. 35.

¹³ Oni Sahroni, dkk, *Fikih Zakat Kontemporer*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), h. 275.

satunya adalah BAZNAS Kabupaten Serang yang mengelola dana zakat termasuk didalamnya zakat profesi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Azy Athoillah Yazid (2017) yang meneliti Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat *Muzakki* Dalam Menunaikan Zakat Di Nurul Hayat Cabang Jember. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, religiusitas, dan citra lembaga terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat di Nurul Hayat Cabang Jember.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu diatas adalah bahwa dalam penelitian terdahulu membahas kaitannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat *muzakki* dalam menunaikan zakat dengan objek penelitian di Nurul Hayat Cabang Jember periode penelitian tahun 2017. Sedangkan dalam penelitian ini lebih memfokuskan membahas tentang variabel kualitas pelayanan, religiusitas, dan citra lembaga terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi dengan objek penelitian di BAZNAS Kabupaten Serang periode penelitian tahun 2020.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis memilih objek penelitian di BAZNAS Kabupaten Serang. Alasan penulis memilih BAZNAS Kabupaten Serang karena perolehan dana zakat setiap tahunnya selalu meningkat, dan mempunyai banyak program untuk mensejahterakan umat. Oleh karena itu penulis mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Religiusitas, dan Citra Lembaga Terhadap Minat *Muzakki* Dalam Menunaikan Zakat Profesi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Serang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Dana zakat profesi yang terhimpun masih belum maksimal.
2. Pengelolaan zakat yang masih belum maksimal.
3. Kurangnya pemahaman *muzakki* tentang kewajiban menunaikan zakat profesi.
4. Kurangnya kesadaran *muzakki* untuk menunaikan zakatnya ke Badan Amil Zakat.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan pada penelitian ini dibatasi untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas. Peneliti membatasi masalah penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan, religiusitas, dan citra lembaga terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi pada BAZNAS Kabupaten Serang.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi pada BAZNAS Kabupaten Serang ?
2. Bagaimanakah pengaruh religiusitas secara parsial terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi pada BAZNAS Kabupaten Serang ?

3. Bagaimanakah pengaruh citra lembaga secara parsial terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi pada BAZNAS Kabupaten Serang ?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan, religiusitas, dan citra lembaga secara simultan terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi pada BAZNAS Kabupaten Serang ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi pada BAZNAS Kabupaten Serang.
2. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas secara parsial terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi pada BAZNAS Kabupaten Serang.
3. Untuk mengetahui pengaruh citra lembaga secara parsial terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi pada BAZNAS Kabupaten Serang.

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, religiusitas, dan citra lembaga secara simultan terhadap minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi pada BAZNAS Kabupaten Serang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan atau pengetahuan dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyajian dalam bentuk laporan.

2. Bagi praktis lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi mengenai pentingnya kualitas pelayanan, religiusitas, dan citra lembaga untuk meningkatkan minat *muzakki* dalam menunaikan zakat profesi.

3. Bagi *muzakki*

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dalam hal menunaikan zakat profesi agar zakat yang dikeluarkan dapat tersalurkan dengan baik.

4. Bagi kalangan akademis

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi serta bahan perbandingan pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan variabel-variabel pada penelitian ini.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu tentang kualitas pelayanan,

religiusitas, citra lembaga, minat, zakat profesi, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang objek penelitian, waktu dan tempat penelitian, ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.

