

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam prinsip islam, kekayaan harus menyanggah sistem kesejahteraan yang bertumpu pada zakat sebagai rasa syukur atas segala anugerah dari Allah SWT.¹ Membayar zakat merupakan salah satu kewajiban yang harus ditunaikan oleh setiap muslim. Perintah mengeluarkan zakat terdapat pada firman Allah dalam al-Qur'an:

أَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ * القرآن سورة البقرة ٣٤

Artinya: “Tegakanlah shalat dan bayarlah zakat dan rukuklah beserta orang-orang yang rukuk”. (QS. Al-Baqarah : 43)

الزَّكَاةَ ۖ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ يَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا الصَّلَاةَ وَآتُوا وَأَقِيمُوا تَعْمَلُونَ بَصِيرًا

Manfaat zakat antara lain, pertama sebagai wujud keimanan kepada Allah SWT, mensyukuri nikmat-Nya, menumbuhkan akhlak mulia dengan rasa kemanusiaan yang tinggi, menghilangkan sifat kikir, rakus dan materialistis sekaligus membersihkan dan mengembangkan harta yang dimiliki. Kedua zakat berfungsi untuk menolong, membantu dan membina fakir miskin kearah kehidupan yang lebih baik dan lebih sejahtera, serta dapat terhindar dari bahaya kekufuran sekaligus dapat menghilangkan sifat iri, dengki dan hasad. Ketiga sebagai salah satu sumber dana bagi pembangunan prasarana yang dimiliki umat islam, seperti sarana ibadah,

¹ Umrotul Khasanah, manajemen zakat modern. (Malang: UIN-MALIKA PRESS, 2010), hal.76.

pendidikan, kesehatan, sosial dan ekonomi serta sarana pengembangan kualitas sumber daya manusia muslim.²

Pemerintah menyadari potensi dari zakat sangatlah besar jika dikelola dengan professional, untuk itu pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang organisasi/badan pendayagunaan dana zakat dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat dan Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 dengan jelas menyatakan bahwa pengelola/kolektor zakat yang diakui keabsahan keberadaannya terdiri dari dua macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk pemerintah, dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk atas prakarsa masyarakat.³

Pengelolaan zakat oleh lembaga pengelola zakat, apalagi yang memiliki kekuatan hukum formal akan memiliki beberapa keuntungan, pertama untuk menjamin kepastian dan disiplin pembayaran zakat, kedua untuk menjaga perasaan rendah diri para mustahik zakat, apalagi berhadapan langsung untuk menerima zakat dari mustahik zakat. Ketiga adalah mencapai efisiensi dan efektifitas serta sasaran yang tepat dalam penggunaan harta zakat menurut skala prioritas yang ada pada suatu tempat. Keempat adalah untuk memperlihatkan syiar islam dalam semangat penyelenggaraan pemerintah islami.⁴

² Didin Hafidhuddin, zakat dalam perekonomian modern. (Jakarta: Gema Insani, 2002), hal. 10

³ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 581 tahun 1999 tentang Pelaksanaan UU No. 38 tahun 1999 perihal Pengelolaan Zakat, Pasal 1

⁴ Didin Hafidhuddin, zakat dalam perekonomian modern, hal. 126.

Selain itu, dalam pengelolaan zakat ada empat tujuan yang hendak dicapai. Pertama, memudahkan muzakki dalam menunaikan kewajiban berzakat. Kedua, menyalurkan zakat yang terhimpun kepada mustahik yang berhak. Ketiga, pengelolaan zakat bisa tercapai yakni akan terwujud kesejahteraan social.⁵

Pengelolaan tersebut tidak terlepas dari manajemen yang diterapkan oleh suatu Lembaga Amil Zakat. Dengan adanya pelayanan yang lebih baik maka lembaga amil zakat tersebut akan memberikan kepuasan kepada donatur. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁶

Kinerja dari amil akan menentukan kepuasan dari donatur, jika kinerja amil lebih dari yang diharapkan donatur, maka donatur akan merasa puas. Begitu pula sebaliknya jika kinerja amil tidak sesuai dengan harapan donatur, maka akan merasa kecewa. Dan yang terpenting adalah peran dari amil sebagai pengemban dana zakat harus mengelola supaya mampu menyalurkan dana zakat kepada mustahik agar tercipta kesejahteraan sesuai dengan tujuan zakat.

Memberikan pelayanan secara prima dengan baik dan benar kepada donatur akan menciptakan kepuasan donatur dalam menyalurkan dananya. Hal ini akan memberikan efek yang besar untuk lembaga amil zakat dalam

⁵ Eri sudewo, manajemen zakat. (Ciputat: insitut manajemen zakat, 2004), hal. 99

⁶ Philip Kotler dan A.B Susanto, Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama), Jakarta: Salemba Empat, 2000 hlm52

keberlangsungan program-program pemberdayaan masyarakat. Maka dari itu penting bagi lembaga amil zakat untuk menjaga kepuasan donatur dengan menjaga kualitas pelayanan dan kinerja lembaga.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Yatim Mandiri Kota Kediri?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur di Yatim Mandiri Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang hendak dikaji tersebut maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana *Kualitas Pelayanan* terhadap Kepuasan Donatur di Yatim Mandiri Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Kualitas Pelayanan* terhadap Kepuasan Donatur di Yatim Mandiri Kota Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

Suatu penelitian dapat dikatakan berhasil apabila dapat memberikan manfaat atau berguna bagi pendidikan yang diteliti maupun masyarakatnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat kepada berbagai pihak yaitu:

1. Secara Teoritis

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan
 - b. Sebagai bahan kajian untuk melihat konsistensi hasil penelitian sehingga bermanfaat sebagai pembandingan hasil-hasil penelitian sejenis kedepannya, terutama dalam bidang perbankan syariah.
 - c. Sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur.
2. Secara Praktis
- a. Bagi Organisasi dan Instansi
Diharapkan dapat memberikan informasi kepada lembaga yang bersangkutan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Maka penelitian ini peneliti merumuskan hipotesis:

Ha : Ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan donatur.

F. Definisi Operasional

Agar penelitian ini mengarah pada fokus penelitian maka, penulis merasa perlu mendefinisikan istilah-istilah yang akan dioperasikan dalam penelitian kali ini, sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Kotler adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.⁷

Pengertian kualitas pelayanan menurut J. Supranto adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.⁸ Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Baik tidaknya kualitas tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan secara konsisten.⁹

Terdapat 5 indikator utama yang digunakan oleh konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan :

- a. Bukti Fisik (Tangibles)
- b. Keandalan (Reliability)
- c. Daya Tanggap (Responsiveness)
- d. Jaminan (Assurance)
- e. Empati (Empathy)

⁷ Philip Kotler, *Menejmen Pemasaran* edisi 11 jilid 1 dan 2, (Jakarta: PT. Indeks Jakarta, 2005) hal. 57

⁸ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 226.

⁹ Muhtossim Arif, *pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*, (Malang: Banyumedia, 2007) hal. 118

2. Kepuasan

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.¹⁰

Kotler dan Keller menjelaskan bahwa kepuasan berhubungan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu lama. Adapun indikator kepuasan pelanggan (menurut Irawan, 2008), yaitu :

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)
- b. Selalu membeli produk
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

A. Penelitian Terdahulu

¹⁰ Philip Kotler dan A.B Susanto, Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian Edisi pertam. (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hal. 52.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang mengangkat pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur. Referensi ini diambil dari artikel jurnal penelitian. Diantaranya sebagai berikut:

Pertama, penelitian ini dilakukan oleh Ahmad Abdan Syakuro dan Khusnul Fikriyah mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Mojokerto tahun 2020. Penelitian ini membahas tentang bagaimana kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan donatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan islami berpengaruh positif terhadap kepuasan donatur. Pengaruh positif kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan donatur menunjukkan apabila suatu lembaga memiliki pelayanan yang maksimal maka akan meningkatkan perasaan puas para donatur

Kedua, penelitian ini dilakukan oleh Andrika Saputra, Alvi Furwanti Alwie, Any Widayatsari mahasiswa Universitas Riau tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Donatur Dompot Dhuafa Riau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi promosi, bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepercayaan. Hal ini ditunjukkan bahwasanya kepercayaan mampu memediasi pengaruh promosi terhadap loyalitas. Oleh sebab itu organisasi harus mampu meningkatkan promosi dari setiap bulannya sehingga akan membuat

donatur semakin loyal dalam berzakat, infaq dan lain sebagainya. Sedangkan dari segi kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepercayaan. Hal ini juga ditunjukkan bahwa memediasi pengaruh promosi terhadap loyalitas. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan mampu berdampak terhadap meningkatkan loyalitas.

Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Siti Solikha dan Imam Suprpta mahasiswa STIE Muhammadiyah Jakarta tahun 2020. Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Gojek). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan para pelanggan. Semakin baik harga dan kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula kepuasan para pelanggan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini merupakan kegiatan penulisan yang termuat dan tercakup dalam isi pembahasan, antara satu bab dengan bab yang lain saling berkaitan sebagai satu kesatuan yang utuh. Dalam skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun berdasarkan sistematika berikut:

- BAB I : Berisi tentang pendahuluan yang memuat berbagai ketentuan sebuah penelitian ilmiah yaitu: a) latar belakang, b) rumusan masalah, c) tujuan penelitian, d) manfaat penelitian, e) hipotesis, f) definisi operasional, g) penelitian terdahulu, dan h) sistematika penulisan.
- BAB II : Dalam bab ini menguraikan tentang kajian pustaka yang diantaranya meliputi: a) pengaruh pengetahuan mahasiswa, dan minat memilih produk Bank Syariah.
- BAB III : Dalam bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang terdiri dari: a) rancangan penelitian, b) Populasi dan Sampel, c) Instrumen Penelitian, d) Teknik Pengumpulan Data, e) Teknik Analisis Data.
- BAB IV : Bersisi tentang pembahasan hasil penelitian yang meliputi: a) Hasil Penelitian, b) Penyajian Data, dan c) Uji Hipotesis.
- BAB V : Merupakan bagian penutup yang terdiri: a) kesimpulan, dan b) saran-saran.