

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penduduk muslim di Indonesia yang merupakan muslim terbesar di dunia tentunya mempunyai potensi yang besar dalam penerimaan zakat, infaq dan shodaqoh (ZIS). Potensi ZIS sebagaimana yang dimuat jurnal nasional pada tanggal 5 Agustus 2011 yaitu menyebutkan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) bersama Fakultas Ekonomi dan Manajemen (FEM) IPB dalam penelitian bersama yang dirilis baru-baru ini mengungkapkan fakta yang mengejutkan. Total potensi zakat nasional mencapai Rp 217 Trilyun, atau menyumbang 3,4% Produk Domestik Bruto (PDB). Potensi zakat berasal dari tiga saluran. Pertama, potensi zakat rumah tangga Rp 82,7 trilyun (1,3% PDB). Kedua Potensi zakat BUMN mencapai 2,4 trilyun (0,64% PDB). Ketiga potensi zakat dari tabungan mencapai Rp 17 trilyun (0,27% PDB). Pertama, potensi zakat rumah tangga Rp 82,7 trilyun (1,3% PDB). Kedua, potensi zakat BUMN mencapai 2,4 trilyun (0,64% PDB). Ketiga potensi zakat dari tabungan mencapai Rp 17 trilyun (0,27% PDB).

Fakta ini menunjukkan bahwa zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS) memiliki potensi strategis untuk memberdayakan penduduk miskin, sehingga dapat mendorong penduduk miskin menjadi insan yang mandiri melalui kewirausahaan dan memiliki kesejahteraan yang sesungguhnya, baik secara lahir maupun batin.

Zakat secara bahasa bermakna “mensucikan”, “tumbuh” atau “berkembang”. Menurut istilah syara’, zakat bermakna mengeluarkan sejumlah harta tertentu untuk diberikan kepada orang-orang yang berhak menerimanya (*mustahik*) sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan syariat islam. Zakat merupakan salah satu dari rukun Islam yang lima dan hukum pelaksanaannya adalah wajib. Zakat terbagi dua jenis, yaitu zakat jiwa (*zakah al-fithr*) dan zakat harta (*zakah al-mal*) (Wibisono, 2015).

Zakat artinya mengeluarkan bagian dari harta dengan persyaratan tertentu yang diwajibkan Allah SWT kepada pemiliknya, untuk diserahkan kepada yang

berhak menerimanya, dengan persyaratan tertentu dan membawa dampak bagi kedua belah pihak, pemberi dan penerima zakat (Muhammad dan Abubakar, 2011).

Zakat merupakan salah satu pilar (rukun) dari 5 pilar yang membentuk Islam. Zakat adalah ibadah *maaliyah ijtimai'iyah* yang memiliki posisi yang strategis dan menentukan bagi pembangunan kesejahteraan umat. Zakat tidak hanya berfungsi sebagai suatu ibadah yang bersifat vertikal kepada Allah (*Hablumminallah*), namun zakat juga berfungsi sebagai wujud ibadah yang bersifat horizontal (*Hablumminannas*). Zakat merupakan kewajiban seorang muslim mengeluarkan sebagian hartanya yang telah mencapai *nasab* (batas minimal) dalam waktu tertentu dan diberikan kepada orang-orang yang berhak menerima zakat untuk menyucikan dan membersihkan jiwa dan hartanya sesuai dengan yang diisyaratkan dalam Al-Qur'an (Huda, dkk., 2015).

Alokasi zakat secara spesifik telah ditentukan langsung di dalam Al-qur'an Surat At-Taubah (9):60, di mana zakat hanya diperuntukkan bagi 8 golongan (*asnaf*) saja, yaitu: orang-orang fakir (*fuqara'*), miskin (*masakin*), amil zakat (*'amilin alayha*), muallaf (*muallaf qulubuhum*), budak (*riqab*), orang-orang yang berutang (*gharimin*), pejuang di jalan Allah (*fi sabilillah*), dan musafir (*ibn sabil*). Jumhur ulama sepakat bahwa selain 8 golongan ini, haram menerima zakat (Wibisono, 2015).

UU No. 23/2011, Pengelolaan zakat sepenuhnya oleh Negara, tidak berlaku secara umum, namun penuh dengan kualifikasi. Lebih jauh lagi, keberhasilan pengelolaan Negara lebih banyak ditentukan oleh tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah, bukan karena paksaan Negara. Dengan kata lain, pengelolaan zakat oleh Negara bukanlah tujuan, ia hanyalah instrument. Tujuan sebenarnya yang harus dikejar yaitu tertunainya zakat dan tersampaikan kepada yang berhak (*mustahik*) dengan kemanfaatan yang paling optimal. Kesimpulan ini selaras dengan kaidah *al-'ibrah bi maqashid al-syari'ah* (ibrah harus mengacu pada tujuan syari'ah) dan mendorong lahirnya kebijakan public yang berorientasi syari'ah (*siyasah syar'iyah*) (Wibisono, 2015).

Lembaga pengelola zakat pada hakekatnya termasuk kategori lembaga publik karena mengelola dana publik. Sudah menjadi kewajiban bagi lembaga publik untuk mempertanggungjawabkan dana-dana yang dikelolanya kepada publik secara transparan. Maka setiap lembaga pengelola zakat dituntut dapat menjadi *trustable institution*. Keberhasilan kinerja pengelolaan zakat tidak hanya dilihat dari banyaknya dana zakat yang terkumpul, tetapi juga pada dampak dari pendistribusian dan pendayagunaan zakat tersebut yaitu dapat mewujudkan kesejahteraan dan keadilan sosial dalam masyarakat. Oleh karena itu lembaga pengelola zakat seyogyanya mampu meningkatkan kualitas program dan pelayanan yang lebih terfokus dan berdampak luas (Shihab; 1996).

Tiga masalah besar yang dihadapi oleh lembaga pengelola zakat saat ini yakni, Pertama, problem kelembagaan. Sebagian besar lembaga pengelola zakat tergolong pemain baru, yang masih mencari bentuk dan struktur kelembagaan. Kedua, problem sumberdaya manusia. Kualitas sumberdaya manusia pengelola zakat masih rendah karena kebanyakan tidak menjadikan pekerjaan amil sebagai profesi atau pilihan karier, tapi sebagai pekerjaan sampingan atau pekerjaan paruh waktu. Menjadi pengelola zakat atau amil hanya sekedar mengisi waktu luang atau mengisi hari tua bagi yang sudah pensiun. Ketiga, masalah sistem. Kebanyakan lembaga pengelola zakat belum memiliki atau tidak memahami pentingnya sebuah sistem dalam kinerja organisasinya (Mintarti; 2011).

Berdasarkan riset BAZNAS dan FEM IPB (2011), salah satu alasan utama seseorang membayar zakat di Lembaga Amil Zakat adalah karena adanya faktor kepuasan, dalam arti kepuasan atas kinerja lembaga amil zakat. Sementara kinerja Lembaga Amil Zakat dapat diukur dengan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepada customer atau biasa disebut dengan *Service quality* (SERVQUAL).

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat, dalam hal ini muzaki. Sehubungan dengan itu, citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa yang dalam hal ini Lembaga Amil Zakat, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi muzaki. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori

dan praktik pemasaran, serta merupakan faktor yang *esensial* bagi kegiatan bisnis. Kotler (2003) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Selain itu juga definisinya berdasarkan *disconfirmation paradigm* (Oliver, 1997), bahwa kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi pasca beli. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan maka akan terjadi ketidakpuasan.

Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat mencapai kepuasan sehingga menimbulkan loyalitas muzaki dalam membayar zakatnya melalui Badan Amil Zakat yang berkompeten. Lembaga Amil Zakat yang memahami *service quality* akan menjadikannya sebagai salah satu alat untuk mengukur peningkatan kapasitas lembaga yang akan memberikan kepuasan kepada muzaki. Kepuasan tersebut merupakan bukti adanya kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Amil Zakat yang dapat memberikan efek domino dalam penghimpunan zakat serta percepatan pengentasan kemiskinan (Huda, dkk., 2015).

Baituzzakah Pertamina (BAZMA) sebagai wadah untuk menampung dana zakat, infaq, sedekah (ZIS) dari para pekerja muslim Pertamina yang sebelumnya bernama BAZIS (Badan Amil Zakat, Infaq dan Sedekah) berada dibawah Badan Dakwah Islam (BDI) Pertamina tanggal 10 Februari 1992. BAZMA dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dengan Menteri Agama No. 29 tahun 1991 dan No. 47 tahun 1991 Tentang Pembinaan Badan Amil Zakat Infaq dan Sedekah yang ditandatangani oleh Bapak Rudini selaku Mendagri dan Bapak Munawir Sazali selaku Menteri Agama pada tanggal 19 Maret 1991. Dengan lahirnya surat keputusan bersama tersebut, Pertamina sebagai salah satu BUMN membentuk Badan Pengelola Zakat sebagai organisasi resmi pengelolaan dana ZIS pekerja Pertamina. Pada tanggal 24 Mei BAZMA mendapat kepercayaan dari pemerintah sebagai Lembaga Amil Zakat tingkat nasional (LAZNAS) dengan mendapat akreditasi melalui Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 313 tahun 2004.

Visi BAZMA adalah untuk “Menjadikan BAZMA sebagai Lembaga Zakat yang professional, amanah, jujur serta mampu mensejahterakan masyarakat”. Dan

misi nya adalah sebagai penyelenggara pengumpul dan penyalur dana ZIS yang efektif, efisien dan tepat sasaran (www.bazmapertamina.com).

1.2. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah penerimaan Zakat Infaq dan sedekah di BAZMA untuk tahun 2014 dan 2015 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Penerimaan Zakat, Infaq dan sedekah

Tahun	Penerimaan		Jumlah
	Via Payroll (Rp)	Via Transfer (Rp)	
2013			2,124,132,919.00
2014	1,794,618,372.00	1,034,215,375.00	2,828,833,747.00
2015	1,905,953,215.00	1,213,811,396.00	3,119,764,611.00

Sumber: BAZMA

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat kenaikan sebesar 33,17% pada penerimaan zakat, infaq dan sedekah pada tahun 2014 dan kenaikan sebesar 10,28% atas penerimaan Zakat, Infaq dan Sedekah yang diterima pada tahun 2015. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Jumlah muzaki sebanyak 700 orang sedangkan jumlah karyawan tetap muslim di Kantor Pusat berdasarkan data awal Maret 2016 sebanyak 2,502 orang maka jumlah muzaki yang menyalurkan zakatnya melalui BAZMA baru sekitar 27,98%.

BAZMA di dalam pengumpulan zakatnya hanya bersifat “Menghimbau” dan tidak memiliki peran memaksa. Dengan jumlah muzaki yang 27,98%, BAZMA masih memiliki potensi yang cukup besar untuk meningkatkan baik jumlah muzaki maupun jumlah penerimaannya pada tahun-tahun kedepan.

Ada beberapa kriteria pengelola zakat agar mampu menjadi suatu lembaga zakat yang profesional, yaitu (1) *Amanah*; (2) *Manajerial Skills*; (3) *Ikhlas*; (4) *Leadership Skills*; (5) *Inovatif*; (6) *No Profit Motives*.

Pada dasarnya ada empat bidang kerja dalam lembaga pengelola zakat yang seharusnya memiliki *standard operating procedure*, yaitu manajemen penghimpunan dana, manajemen keuangan dan *back office*, manajemen sumberdaya manusia, serta manajemen pendayagunaan atau pendistribusian dana zakat. Dengan adanya *standard performance management system* maka fungsi-fungsi manajemen zakat pada sebuah lembaga amil diharapkan dapat berjalan sesuai perencanaan dan terkontrol. Standarisasi pengelolaan zakat menjadi masalah prioritas yang mesti dilakukan. Sudah seharusnya dana zakat dikelola dengan sistem kerja yang profesional dengan pendekatan manajemen organisasi modern, namun kaidah dan aturan sesuai hukum syariah tidak boleh ditinggalkan.

Guna meningkatkan fungsi informasi dan sosialisasi zakat diperlukan kegiatan yang professional. Salah satu kegiatan yang cocok dan bisa dilakukan oleh lembaga amil zakat adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan (*Service Quality*). Sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas *muzaki* dalam berzakat melalui Lembaga Amil Zakat yang dalam kasus ini diwakili oleh BAZMA Pertamina.

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas dijelaskan dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan zakat terhadap Kepuasan muzaki di BAZMA?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan muzaki terhadap loyalitas muzaki di BAZMA?
3. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan zakat terhadap loyalitas muzaki di BAZMA?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian maka tujuan penelitian ini :

1. Menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan zakat terhadap Kepuasan muzaki di BAZMA
2. Menganalisis pengaruh antara kepuasan muzaki terhadap loyalitas muzaki di BAZMA

3. Menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan zakat terhadap loyalitas muzaki di BAZMA

1.4. Batasan Penelitian

Untuk menghindari terlalu luasnya pembahasan, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa hal, yaitu:

1. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas berzakat muzaki, tetapi dalam penelitian ini hanya akan diteliti tentang pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Baituzzakah Pertamina (BAZMA)
2. Muzaki yang diambil datanya tidak terbatas pada muzaki yang membayarkan zakatnya secara rutin tetapi muzaki yang membayarkan zakatnya secara *insidental* juga dijadikan *sample*.
3. Keterbatasan waktu dan biaya, sehingga penelitian ini hanya dilakukan di BAZMA Kantor Pusat.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Secara Teoritis

Sebagai tambahan untuk memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen keuangan mikro islam khususnya dalam aspek pengelolaan zakat utamanya menyangkut kepuasan muzaki serta sebagai bahan penelitian lanjutan.

2. Secara Praktis

Khusus bagi Baituzzakah Kantor Pusat Pertamina dan umumnya Lembaga zakat lainnya baik BAZ (Badan Amil Zakat) maupun LAZ (Lembaga Amil Zakat), yakni dengan hasil penelitian ini dapat menentukan dan menetapkan strategi untuk menjaga kepuasan dan loyalitas muzaki dalam membayar zakat serta *istiqomah* dalam menunaikan zakatnya.