

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pengumpulan dan pemberdayaan zakat, Indonesia memiliki potensi yang cukup besar karena mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam. Potensi zakat di Indonesia sendiri terus meningkat pada setiap tahunnya.¹ Meningkatnya jumlah pengumpulan zakat setiap tahun tidak terlepas dari pengelolaan zakat dengan baik, di Indonesia sendiri terdapat berbagai macam lembaga-lembaga amil zakat atau lembaga pengumpulan dan pengelolaan dana zakat yang sangat membantu dikalangan masyarakat.

Salah satu lembaga amil zakat yang sangat membantu masyarakat di tanah air selama ini adalah lembaga yang dibentuk atau dilindungi oleh pemerintah yaitu Badan Amil Zakat Nasional. Menurut laporan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), penerimaan zakat di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ketahun sebesar 15-35%.² Baznas merupakan salah satu lembaga sosial kemasyarakatan yang bertugas untuk mengelola dana zakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat bab 1 pasal 1 ayat 1, menjelaskan bahwa pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan

¹M.Rasyid Ridha,dkk. *Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional*. 2015. Hal. 98

²Laporan BAZNAS, www.baznas.org, diakses 17 Februari 2018.

pengoordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.³

BAZNAS sendiri merupakan sebuah lembaga nirlaba yang menawarkan pelayanan kepada masyarakat dan memiliki potensi persaingan yang ketat dengan berbagai lembaga nirlaba lainnya. Pada dasarnya, terdapat perbedaan diantara bentuk pelayanan pada lembaga/instansi pemerintah, lembaga bisnis dan lembaga nirlaba. lembaga nirlaba sebagaimana yang dikemukakan oleh Gusti Irhami merupakan suatu organisasi/lembaga yang tujuannya bukan untuk mencari laba/keuntungan.⁴ Meskipun lembaga-lembaga nirlaba tidak bertujuan untuk mencari keuntungan, tetapi dalam pelayanan mereka saling berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaiknya. Salah satu lembaga nirlaba yang sedang gencar di Indonesia adalah BAZNAS kota Padang, hal ini dikarenakan berbagai pencapaian-pencapaian besar BAZNAS kota Padang tersebut yaitu, pencapaian dana pengumpulan ZISWAF mendapat penghargaan nomor satu di Indonesia karena pencapaiannya melebihi target yang telah ditetapkan yaitu 2,4 Miliar. Prestasi keuangan lainnya adalah BAZNAS Kota Padang telah mendapatkan BAZNAS Award pada tahun 2017 dan ketika melakukan pengauditnya telah memiliki WTP (Wajar Tanpa Pengecualian) BAZNAS kota Padang juga memiliki potensi yang sangat besar untuk semakin berkembang. Sementara itu, keahlian bagian pengumpulan dana ZISWAF di BAZNAS Kota Padang

³ <http://baznaspadang.or.id/peraturan/> Diakses Pada Tanggal 14 Mei 2018, pukul 09:37 WIB

⁴ Gusti Irhami, *Reinventing Perguruan Tinggi dalam Blue Ocean Strategy* (Suatu Studi Analisis Teoritik), *Jurnal Komunikasi, Bisnis, dan Manajemen*, Vol. 4 No. 2, 2017, h. 4.

juga menjadi tolak ukur Badan Amil Zakat baik yang berada di dalam daerah maupun luar Provinsi sehingga banyak dari BAZNAS Provinsi lain dan BAZDA mengirimkan karyawannya untuk belajar di BAZNAS kota Padang.

Berikut adalah laporan pencapaian pendapatan Badan Amil Zakat Nasional kota Padang selama lima tahun terakhir :

Tabel 1.1.
Perolehan ZISWAF BAZNAS Kota Padang

Tahun	2013	2014	2015	2016	2017
Perolehan	19,4	20 Milyar	22,5	25,1	22,9
	Milyar		Milyar	Milyar	Milyar

Sumber : Badan Amil Zakat Nasional Kota Padang

Dalam pencapaian besar tersebut, semua tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional tersebut kepada pihak Mustahik dan Muzakki, jika pelayanan yang diberikan baik tentu akan menimbulkan citra baik pula bagi lembaga tersebut. Karakteristik pelayanan pada lembaga nirlaba dijelaskan oleh para ahli dalam beberapa dimensi agar tercapainya kepuasan masyarakat. Menurut Fitzsimmons pelayanan yang baik harus memenuhi hal-hal berikut seperti, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Sedangkan menurut Zethaml kualitas pelayanan terdiri dari: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *security*, *access*, *communications*, dan *understanding*.⁵ Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa karakteristik pelayanan

⁵ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: 2010, Alfabeta), h. 20-21

yang baik harus memiliki *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangibles* yang baik pula.

Bentuk-bentuk pelayanan kepada mustahik oleh bidang pendistribusian di Baznas Kota Padang dijelaskan pada Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP dibuat untuk mengatur prosedur alur surat permohonan dan menetapkan standarnya. terdapat dua kategori mustahik, yaitu mustahik yang meminta dan mustahik yang tidak meminta. Mustahik yang meminta, yaitu mustahik yang bermohon ke BAZNAS Kota Padang dengan membawa permohonan, sedangkan mustahik yang tidak meminta tidak bermohon ke BAZNAS Kota Padang. Namun, bisa jadi mustahik tersebut atas rekomendasi masyarakat atau temuan amil sendiri. Jika dalam kondisi tertentu diusulkan melalui telaah staf oleh Bagian Pendistribusian.⁶

Dalam penyaluran dana zakat yang telah dikumpulkan para Amil zakat, BAZNAS Kota Padang memiliki cara-cara atau program-program yang digunakan untuk menyalurkan dana zakat tersebut ketangan *Mustahik* zakat. Adapun program-program yang dibentuk dibagi menjadi enam elemen. Masing-masing elemen tersebut adalah sebagai berikut :

1. Padang Religius

Padang religius adalah salah satu program BAZNAS Kota Padang untuk meningkatkan kesejahteraan hidup beragama warga, dana tersebut di pergunakan untuk membantu acara-acara keagamaan di Kota Padang.

⁶ Wawancara dengan kepala bidang pendistribusian, Industriyadi pada 14 Mei 2018, pukul 10.00 WIB

2. Padang Sejahtera

Padang sejahtera adalah satu program BAZNAS Kota Padang untuk meningkatkan ekonomi penduduk kota Padang melalui bantuan-bantuan berupa dana atau alat, seperti bina usaha produktif, modal usaha, tempat usaha berupa grobak, dan lain sebagainya.

3. Padang Sehat

Padang sehat adalah salah satu program BAZNAS Kota Padang untuk membantu *Mustahik* kota Padang yang kesulitan dalam pengobatannya, seperti bantuan dana kesehatan, bantuan kursi roda, bantuan tangan palsu, dan lain sebagainya.

4. Padang Cerdas

Padang cerdas adalah salah satu program BAZNAS kota Padang yang membantu *Mustahik* dalam memenuhi kebutuhan untuk pendidikan, seperti program mahasiswa binaan dan siswa binaan.

5. Padang Makmur

Padang makmur adalah salah satu program BAZNAS kota Padang yang membantu *Mustahik* untuk memperbaiki rumah yang tidak layak untuk di tinggali, seperti bedah dan rehab rumah.

6. Padang Peduli

Padang peduli adalah salah satu program BAZNAS Kota Padang yang membantu *Mustahik* untuk dana konsumtif, bantuan bencana alam, dan lain sebagainya.

Dari keenam elemen tersebut maka para *Mustahik* dapat memilih bantuan mana yang dapat mereka terima, sesuai dengan prosedur dan syarat-syarat yang telah berlaku. Berikut daftar mustahik selama tahun 2017 yang telah menerima bantuan sesuai dengan program tersebut.

Tabel 1.2.
Jumlah *Mustahik* Zakat tahun 2017

Bulan	Padang Religius	Padang Sejahtera	Padang Sehat	Padang Cerdas	Padang Makmur	Padang Peduli	Jumlah
Januari	40	47	26	47	9	78	247
Februari	52	43	65	76	28	162	426
Maret	50	103	72	323	44	127	719
April	58	175	56	179	39	206	713
Mei	58	137	67	70	34	177	543
Juli	58	71	63	128	3	206	529
Agustus	62	263	49	82	11	169	636
September	16	152	23	40	6	150	387
Oktober	107	283	22	13	16	53	494
November	12	285	15	14	6	94	426
Desember	18	46	10	0	0	11	85
Jumlah keseluruhan							5.205

Sumber : *Badan Amil Zakat Kota Padang*

Dari begitu banyaknya permintaan *Mustahik* akan dana zakat yang terkumpul, penulis ingin mengetahui apakah dana zakat tersebut telah cukup membantu atau memuaskan para *Mustahik*. Penulis memfokuskan penelitiannya pada kepuasan *Mustahik* dalam pelayanan Padang Sejahtera karena diminati oleh banyak *Mustahik*.

Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti tentang beberapa komponen tentang kepuasan Mustahik dalam mendapatkan dana zakat. Dengan judul penelitian **“Analisis Kepuasan Mustahik pada BAZNAS Kota Padang (Studi Kasus pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Padang).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis paparkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah peneliti adalah :

1. Bagaimana kepuasan yang dirasakan *Mustahik* program Padang Sejahtera terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Padang?
2. Bagaimana Kesenjangan antara kenyataan dan persepsi(GAP) *Mustahik* penerima program Padang sejahtera terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Padang?
3. Bagaimana lima dimensi kualitas pelayanan yaitu wujud fisik, kepedulian, keandalan, daya tanggap, dan jaminan mempengaruhi kepuasan *Mustahik* dalam program Padang sejahtera BAZNAS Kota Padang?
4. Dimensi kualitas pelayanan apa sajakah yang dianggap penting untuk menunjang kepuasan *Mustahik* dalam program Padang sejahtera BAZNAS Kota Padang?
5. Dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan manakah yang harus ditingkatkan untuk dapat meningkatkan kepuasan *Mustahik* dalam program Padang sejahtera BAZNAS Kota Padang?

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan sebagaimana disebutkan diatas, maka diperlukan pembatasan masalah. Hal ini dimaksudkan agar penelitian menjadi lebih terarah. Oleh karena itu penelitian ini dibatasi pada masalah program Padang sejahtera di BAZNAS Kota Padang saja.

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan *Mustahik* dalam program padang sejahtera yang diberikan oleh BAZNAS Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesenjangan antara kenyataan dan persepsi(GAP) *Mustahik* dalam program padang sejahtera terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Padang.
3. Untuk mengetahui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu wujud fisik, kepedulian, keandalan, daya tanggap, dan jaminan mempengaruhi kepuasan *Mustahik* dalam program Padang sejahtera BAZNAS Kota Padang.
4. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan *Mustahik* dalam program padang sejahtera BAZNAS Kota Padang.
5. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan *Mustahik* dalam program padang sejahtera BAZNAS Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini mampu memberikan kontribusi dalam kajian ilmu manajemen dan zakat, karena dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana manajemen tata cara penyaluran zakat kepada *Mustahik* dalam salah satu program yang telah disediakan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberi manfaat berarti bagi :

a. Bagi Praktisi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam menyusun kebijakan program sehingga dengan adanya pengelolaan dan penyaluran zakat yang baik, maka dana zakat akan tersalurkan dengan tepat.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengembangan teori mengenai kepuasan *mustahik* dalam menerima dana zakat padang sejahtera, dan dapat dijadikan referensi atau rujukan bagi mahasiswa yang melakukan kajian tentang tata cara atau analisis tentang kepuasan *Mustahik* terhadap pendayagunaan dana zakat.

c. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini dapat menambah wawasan penulis tentang analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan *Mustahik* terhadap pendayagunaan dana zakat. Bagi peneliti, penelitian ini juga bermanfaat sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi.

F. Sistematika Penulisan

Mengenai sistematika penulisan, dalam hal ini penulis membaginya dalam lima bab yang secara garis besar adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori, yang berkaitan dengan masalah penelitian, meliputi: konsep kepuasan. Pengertian, dalil, tujuan, hikmah, dan *mustahik* zakat, serta pendayagunaan zakat. Kemudian menjelaskan kerangka berfiki.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang metode-metode penelitian yang akan digunakan, menjelaskan tentang jenis dan metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data.

BAB VI : HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan, meliputi bagaimana gambaran umum BAZNAS Kota Padang dan menguraikan hasil dari penelitian yang berada di Bab III.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini penulis menarik kesimpulan dari bab-bab sebelumnya, serta beberapa saran yang bersifat membangun yang berkaitan langsung dengan objek yang diteliti. Selanjutnya daftar pustaka dan lampiran yang berkaitan dalam penulisan skripsi.



UIN IMAM BONJOL
PADANG