

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada saat sekarang, pelayanan yang diberikan oleh setiap lembaga nirlaba menumbuhkan persaingan yang ketat. Pada dasarnya, terdapat perbedaan di antara 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.<sup>1</sup> Meskipun lembaga-lembaga nirlaba tidak bertujuan untuk mencari keuntungan, tetapi dalam pelayanan mereka saling berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaiknya.

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*.<sup>2</sup> Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa karakteristik pelayanan yang baik harus memiliki *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* yang baik pula.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 20-21

Salah satu bentuk lembaga nirlaba adalah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). 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 pengoordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.<sup>3</sup>

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.<sup>4</sup>

Selain itu, terdapat enam program Baznas Kota Padang dalam menyalurkan/mendistribusikan dana zakat yaitu: Padang Religius adalah kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan nilai-nilai keagamaan. Padang Sejahtera adalah kegiatan memberikan bantuan kepada masyarakat miskin

---

<sup>3</sup> Baznas Kota padang, <http://baznaspadang.or.id/bd/peraturan/>, (Diakses Pada Tanggal 10 Februari 2018, pukul 06:37 WIB)

<sup>4</sup>Wawancara dengan Industriyadi, Kepala Bidang Pendistribusian Baznas Kota Padang, Tanggal 18 April 2018 di Kantor Baznas Kota Padang

produktif untuk meningkatkan kesejahteraan melalui pembinaan berbagai usaha. Selanjutnya Padang Sehat adalah kegiatan memberikan bantuan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang tidak mampu. Kemudian, Padang Cerdas adalah kegiatan memberikan bantuan biaya kepada anak didik dalam meningkatkan prestasi pendidikan serta bantuan biaya bagi anak didik putus dan terancam putus sekolah. Selanjutnya Padang Makmur adalah kegiatan yang dilakukan untuk memakmurkan masyarakat melalui rehab dan bedah rumah. Serta Padang Peduli adalah program yang dilakukan dalam rangka kepedulian terhadap masyarakat yang ditimpa musibah, bencana alam dan orang terlantar.<sup>5</sup>

Pelayanan yang berkualitas juga dibutuhkan mustahik. Jika mustahik suka dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan maka mustahik akan merasa puas. Namun, jika mustahik merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Baznas, tentu mustahik akan merasa kecewa. Bagaimanapun, puas atau tidaknya mustahik menjadi tolak ukur bagi perkembangan Baznas kedepannya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik di BAZNAS Kota Padang menjadi penting untuk dilakukan.

---

<sup>5</sup> Baznas Kota Padang, *Buku Panduan Kerja Badan Amil Zakat Nasional Kota Padang*, (Padang: 2015), h. 4

## B. Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang akan diteliti berdasarkan latar belakang masalah di atas adalah bahwa Baznas Kota Padang dalam memberikan pelayanan kepada mustahik belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai, parkir yang kurang aman, dan informasi yang berbelit-belit. Sehingga perlu dilakukan penelitian tentang masalah ini.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang ?
2. Bagaimana pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *assurance* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang ?
5. Bagaimana pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang ?
6. Bagaimana pengaruh *reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan *tangibles* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang?

#### D. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih jelas dan terarah, maka peneliti membatasi masalah hanya kepada mustahik pada program padang cerdas, padang sehat dan padang peduli. Karena pada bidang pendistribusian hanya melayani mustahik pada tiga program tersebut, dan program yang lainnya dilayani oleh bidang pendayagunaan.

#### E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang
4. Untuk mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang
5. Untuk mengetahui pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang
6. Untuk mengetahui pengaruh *reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan *tangibles* terhadap kepuasan mustahik di Baznas Kota Padang?

## **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna bagi semua pihak yang terkait, antara lain :

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelas Sarjana Ekonomi (SE) di program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang dan menambah pengetahuan di bidang pemasaran.
2. Bagi akademik, sebagai sumbangan ilmiah dan juga masukan bagi perkembangan ilmu dibidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai kualitas pelayanan agar dapat dipergunakan sebagai bahan perbandingan dengan teori-teori yang telah diterima dibangkepulkuliahan maupun lapangan.
3. Bagi pihak Baznas Kota Padang dapat digunakan sebagai evaluasi kinerja atas pelayanan yang diberikan kepada pihak mustahik.

## **G. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan ini terdiri dari (5) lima bab yaitu sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdapat latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dijelaskan landasan teori sebagai kerangka pemikiran dalam pembahasan yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis yang diambil dalam berbagai literature, dan berisi tentang hipotesis, serta berisikan penelitian yang relevan terkait penelitian yang dilakukan ini.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang pengertian variabel penelitian yang sudah ditentukan, jumlah sampel yang diteliti, jenis sumber data, cara pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan untuk menguji kebenaran penelitian.

## **BAB IV: PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai gambaran umum Baznas Kota Padang, hasil pengolahan data hasil analisis dan pembahasan.

## **BAB V: PENUTUP**

Pada bab ini akan menjelaskan kesimpulan dan hasil pembahasan penelitian serta berisi saran sebagai sub bab terakhir.



UIN IMAM BONJOL  
PADANG