

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zakat memiliki peran, fungsi dan posisi penting dalam ajaran Islam. Ia merupakan salah satu sendi di antara sendi-sendi Islam lainnya. Zakat adalah ibadah *fardiyah* yang mengukuhkan hubungan vertikal antara seorang muzakki (pembayar zakat) dengan Tuhannya. Ia merefleksikan nilai spiritualitas yang mampu menumbuhkan nilai *charity* (kedermawanan) terhadap sesama manusia bahkan memiliki implikasi luas dalam aspek kehidupan sosial (*jama'iyah*), ekonomi (*iqtishadiyah*), politik (*siyasiyat*), budaya (*tsaqafah*), pendidikan (*tarbiyah*) dan aspek-aspek lainnya.¹

Zakat tidak lagi dipandang sebagai sebuah kewajiban agama yang dapat ditunaikan secara bebas oleh para muzakki. Mobilisasi dana zakat melalui pendekatan manajemen organisasi zakat didasarkan pada rasionalitas potensi zakat yang demikian besar. Apabila potensi zakat ini dihimpun dan dikelola melalui manajemen organisasi zakat, niscaya potensi zakat akan memberikan kontribusi tidak saja bagi pemenuhan kebutuhan konsumtif mustahik, tetapi juga berorientasi pada pertumbuhan ekonomi.²

Keberadaan organisasi zakat diharapkan memainkan peran signifikan dengan menunjukkan kekuatan, komitmen, *trust* dan integritas dalam menerapkan manajemen pelaksanaan zakat. Manajemen ini, menurut Eri Sudewo menjadi bagian paling vital, penentu sukses dan tidaknya pengelolaan zakat. Integritas, amanah, kreatif dan profesional

¹ Muhammad dan Abubakar HM, *Manajemen Organisasi Zakat*, MADANI, Malang, 2011, hlm. 1

²*Ibid.*, hlm. 3

menjadi persyaratan yang diperlukan oleh manajemen organisasi zakat. Manajemen organisasi zakat harus diletakkan dalam kerangka prinsip moral, integritas kejujuran, dan transparan. Dengan modal tersebut manajemen organisasi zakat akan meraih kepercayaan dan dukungan penuh dari masyarakat dalam melaksanakan fungsi-sungsi manajemen organisasi zakat.³

Lembaga Amal Zakat, Infaq, dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama (LAZISNU) cabang Kudus adalah lembaga yang ada di naungan Nahdlatul Ulama. Sejak mendapatkan SK, LAZISNU semakin giat melakukan penataan lembaga, penguatan jaringan dan menentukan langkah maupun program kerja ke depan. Sebagai kegiatan awal, pengurus LAZISNU berinisiatif menyebarkan uang saldo tahun 2013 kepada MWC di kecamatan-kecamatan guna dibagikan untuk santunan Yatim Piatu. Pada tahun 2015, sebagai tahun optimalisasi bagi pengurus LAZISNU Kudus guna mewujudkan impian sebagai lembaga terpercaya dalam mengumpulkan, mendistribusikan serta mendayagunakan dana zakat, infaq, dan shodaqoh (ZIS), terdapat program-program utama LAZISNU yakni *Nu'Smart*, *NU'Preneur*, *NU'Skill* dan *NU'Care* secara perlahan terus digalakkan secara masif melalui bentuk-bentuk program yang bersentuhan dengan kepentingan keummatan.⁴

Pada hakikatnya keberhasilan dalam mengembangkan Lembaga Amil Zakat sangat ditentu bagaimana amil dapat merebut hati muzakki. Kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam melayani masyarakat, karena semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.⁵

Pelayanan sepatutnya dapat memenuhi kepuasan objek yang dilayani, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu

³*Ibid.*, hlm. 5

⁴ Dokumen LAZISNU Kudus, dikutip pada tanggal 14 April 2018

⁵ Dwi Richa Farokha dan Achmad Syafi'i, *Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express di PT. POS INDONESIA Cabang Baratajaya Surabaya*, hlm. 59

tolok ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Terlebih lagi, apabila pelayanan itu telah menerapkan sistem yang canggih dengan alat teknologi yang efisien, dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal. Salah satu harapan masyarakat dalam kaitannya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah maupun organisasi lainnya sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial dan dinamikannya. Dalam konteks ini, pelayanan menjadi kewajiban dan tanggung jawab birokrasi dalam mengadopsi perubahan beragam kebutuhan sosial berdasarkan kinerja profesional.⁶

Pada sebuah lembaga zakat, kegiatan pelayanan merupakan interaksi antara karyawan dengan muzakki dan mustahik. Pelayanan karyawan terhadap donatur meliputi proses penyampian program yang dimiliki oleh lembaga dan cara karyawan membuat donatur tertarik berdonasi dengan lembaga tersebut, sehingga lembaga tersebut mendapatkan kepercayaan dari donatur yang nantinya juga akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sekitar lembaga. Sedangkan pelayanan karyawan terhadap mustahik merupakan cara berkomunikasi karyawan saat menyalurkan bantuan dari lembaga kepada mustahik.

Kualitas pelayanan juga menjadi hal yang sangat penting dalam memberikan kepuasan muzakki, karena dasar utama dalam program yang akan digunakan untuk mempengaruhi muzakki adalah ketrampilan kinerja yang berkualitas dan kinerjalah yang dibeli muzakki dalam suatu program lembaga zakat. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan hasil yang terbaik dan peluang bagi lembaga untuk dapat bersaing dalam merebut hati muzakki. Jika sebuah lembaga zakat menginginkan laju pertumbuhan yang baik, lembaga tersebut harus mendapatkan donatur yang prospeknya

⁶Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Cet. 1, CV Pustaka Setia, Bandung, 2015, hlm. 5

bagus. Tentunya donatur membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih berkualitas.

Penilaian kualitas pelayanan yang akan memenuhi tingkat kepentingan pelanggan, dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeitha yang berdasarkan pada lima aspek kualitas yaitu *tangibel* (bukti langsung), *empathy* (perhatian), *assurance* (jaminan pelayanan/keamanan), *responsiviness* (bersikap tanggap), dan *reliability* (handal).⁷

Namun sesungguhnya, di Indonesia kesadaran muzakki dalam berzakat masih sangat rendah sehingga dalam hal ini peran Lembaga Amil Zakat sangat dibutuhkan. Lembaga Amil Zakat sendiri tidak boleh pasif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Sebagai sebuah sistem, pengelolaan dana zakat membutuhkan pelayanan dari amil yang profesional untuk mengambilnya dari orang-orang kaya dan memberikannya kepada yang berhak. Lembaga Amil Zakat harus meningkatkan profesionalitasnya dalam mengelola dana zakat. Untuk itulah, Lembaga Amil Zakat harus meningkatkan transparansi, karena dengan transparansi Lembaga Amil Zakat dapat membuat muzakki semakin yakin untuk menyalurkan dana zakatnya kepada lembaga tersebut. Transparansi merupakan prinsip keterbukaan dalam proses keputusan dan dalam menyampaikan informasi. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi maksudnya adalah bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar, dan tepat waktu kepada semua pihak pemangku kepentingan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Richa Farokha dan Achmad Syafi'i dengan judul Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express di PT. POS INDONESIA Cabang Baratajaya Surabaya, penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. POS INDONESIA. Dimana kualitas pelayanan ini diukur dari enam standar

⁷ Hendrianto, *Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci*, Al-Falah: Journal Of Islamic Economics, Vol 1, No. 2, 2016, hlm. 164

pelayanan publik, yaitu: prosedur pelayanan yang mudah dipahami sehingga tidak membuat pelanggan mengalami kesulitan dalam menggunakan jasa pengiriman paket pos express, ketepatan waktu dalam menyelesaikan paket pengiriman paket pos express, biaya pelayanan yang dikenakan sesuai dengan ketentuan dan tidak ada biaya tambahan yang dikeluarkan oleh pelanggan, produk pelayanan yang memuaskan, sarana prasarana yang memadai serta memberikan kenyamanan, kompetensi petugas yang dilihat dari tanggung jawab, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dari petugas. Hal ini menunjukkan bahwa untuk memberikan rasa puas kepada muzakki harus memperhatikan standar dari kualitas pelayanan. Karena apabila tidak diperhatikan dengan baik maka pelayanan yang diberikan tidak akan mencapai hasil yang diharapkan.

Pelayanan dan kajian sosiologis di lembaga zakat memiliki keterkaitan. Kajian sosiologis membahas tentang interaksi sosial antara manusia satu dengan manusia lain, sedangkan pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi karena adanya interaksi antara karyawan dengan muzakki dan mustahik. Hal itu menunjukkan pada pelayanan terjadi interaksi sosial antara karyawan dengan muzakki maupun mustahik. Interaksi sosial antara karyawan dan muzakki dapat berupa penyampaian program kerja yang dimiliki lembaga kepada muzakki sehingga nantinya akan timbul transaksi berupa pemberian dan penerimaan dana zakat, infaq, shodaqoh. Selain itu juga terjadi interaksi sosial lain antara karyawan dengan mustahik yaitu berupa penyaluran dana zakat, infaq, shodaqoh dari para donatur kepada mustahik melalui lembaga tersebut. Interaksi sosial yang dilakukan tersebut menjadikan lembaga semakin komunikatif dengan masyarakat umum sehingga menjadikan nama lembaga semakin dikenal dan lembaga akan lebih mudah mendapat kepercayaan dari masyarakat umum.

Pada penelitian ini berfokus pada bagaimana Lazisnu Cabang Kudus memberikan pelayanan yang berkualitas yang diterapkan oleh amil

dan karyawan yang secara langsung berinteraksi dengan muzakki dan mustahik. Selain itu berfokus pada cara karyawan berkomunikasi kepada muzakki dan mustahik, karena pelayanan merupakan interaksi antara karyawan dengan muzakki dan juga mustahik. Pelayanan yang baik kepada muzakki dan mustahik akan menciptakan kesenangan dan kepuasan para muzakki dan mustahik.

Dari uraian diatas maka untuk mengembangkan kualitas pelayanan lembaga zakat dalam hal ini Lazisnu Cabang Kudus harus mengetahui aspek apa saja yang harus diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada lembaga. Maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk memilih judul **“Kajian Sosiologis Kualitas Pelayanan Lembaga Amal Zakat, Infaq, Shodaqoh Nahdlatul Ulama (Lazisnu) Cabang Kudus”**

B. Fokus Penelitian

Batasan penelitian ini bertujuan untuk memberikan batasan yang paling jelas dari pembahasan-pembahasan yang ada untuk memudahkan fokus dalam penelitian. Berdasarkan identifikasi dari latar belakang penelitian maka penulis memberikan batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah Lembaga Amal Zakat, Infaq, Shodaqoh Nahdlatul Ulama (Lazisnu) Cabang Kudus.
2. Yang diteliti adalah Kajian Sosiologis Kualitas Pelayanan Lembaga Amal Zakat, Infaq, Shodaqoh Nahdlatul Ulama (Lazisnu) Cabang Kudus.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja aspek pelayanan Lazisnu Cabang Kudus dalam memberikan pelayanan kepada muzakki dan mustahik?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dialami Lazisnu Cabang kudus dalam memberikan pelayanan ?

3. Termasuk tindakan sosial tipe apa yang digunakan pada pelayanan Lazisnu Cabang Kudus ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Untuk menjelaskan aspek pelayanan Lazisnu Cabang Kudus dalam memberikan pelayanan kepada muzakki.
2. Untuk menjelaskan faktor pendukung dan penghambat Lazisnu Cabang Kudus dalam memberikan pelayanan kepada muzakki.
3. Untuk menggali tipe tindakan sosial yang digunakan pada pelayanan Lazisnu Cabang Kudus.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi pada khasanah keilmuan Islam dalam studi kelembagaan zakat di Indonesia, khususnya tentang pengembangan manajemen pengelolaan zakat dalam bidang pelayanan di lembaga zakat.
 - b. Memberikan solusi masalah dan memberikan kontribusi ilmu pemikiran kepada praktisi atau institusi-institusi yang berkompeten terhadap Organisasi Pengelola Zakat.
2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi bagi lembaga amil zakat mengenai kualitas pelayanan lembaga amil zakat agar dalam memberikan pelayanan kepada umat sesuai dengan sasaran dan lebih optimal lagi.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun:

1. Bagian Awal

Bagian muka ini, terdiri dari: halaman judul, nota persetujuan pembimbing, pengesahan kelulusan, pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, dan halaman daftar isi.

2. Bagian Isi

Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab 1 dengan bab lain yang saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab itu adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang terdiri dari ruang lingkup zakat, kelembagaan zakat, kualitas pelayanan, kajian sosiologis, ilmu komunikasi, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data dan analisis data.

BAB IV KUALITAS PELAYANAN LAZISNU CABANG KUDUS DALAM KAJIAN SOSIOLOGIS

Dalam bab ini akan menguraikan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, yaitu tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, sarang-saran dan penutup dari penulis atas dasar penelitian.

3. Bagian akhir meliputi: daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan dan lampiran-lampiran

