

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Ruang Lingkup Zakat

a. Pengertian Zakat

Zakat secara bahasa berarti *an-numu wa az-ziyadah* (tumbuh dan bertambah). Kadang-kadang dipakaikan dengan makna *ath-thaharah* (suci), *al-barakah* (berkah). Zakat, dalam pengertian suci adalah membersihkan diri, jiwa, dan harta. Seseorang yang mengeluarkan zakat berarti dia telah membersihkan diri dan jiwanya dari penyakit kikir, membersihkan hartanya dari hak orang lain. Sementara itu, zakat dalam pengertian berkah adalah sisi harta yang sudah dikeluarkan zakatnya secara kualitatif akan mendapat berkah dan akan berkembang walaupun secara kuantitatif jumlahnya berkurang.¹

Zakat merupakan mengeluarkan bagian tertentu dari harta tertentu yang telah sampai nishabnya untuk orang-orang yang berhak menerimanya. Zakat adalah ibadah yang tidak dapat diganti dengan model apapun. Karena itulah Abu Bakar Shidiq, Khalifah pertama setelah Nabi Muhammad wafat, memerangi orang-orang yang enggan membayar zakat. Selain suatu kewajiban bagi umat Islam, melalui zakat, Al-Qur'an menjadikan suatu tanggung jawab bagi umat Islam untuk tolong menolong antar sesama. Dalam kewajiban zakat, terkandung unsur moral, sosial dan ekonomi. Dalam bidang moral, zakat mengikis habis ketamakan dan keserakahan orang kaya, menyucikan jiwa orang yang menunaikannya dari sifat kikir, menyucikan dan mengembangkan harta miliknya. Walaupun secara zhahir harta muzakki berkurang

¹ Rozalinda, *Ekonomi Islam (Teori dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi)*, Cet-1, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 247

jumlahnya. Namun, secara hakikatnya harta tersebut berkembang dan akan bertambah keberkahannya. Zakat merupakan manifestasi rasa syukur atas nikmat Allah.²

Dalam ajaran zakat juga terkandung pendidikan kepada manusia untuk selalu mempunyai rasa ingin memberi, berinfak, dan menyerahkan sebagian harta miliknya sebagai bukti kasih sayang kepada sesama manusia. Islam tidak membiarkan umatnya lemah, dan tidak membiarkan mereka terhimpit oleh kemiskinan. Allah telah menentukan hak orang miskin dalam harta orang-orang kaya secara tegas. Zakat diambil dari orang kaya dan diberikan kepada orang miskin yang dengan zakat itu mereka dapat memenuhi kebutuhan seperti makan, kebutuhan batin, seperti menuntut ilmu dan kebutuhan lainnya.³

Dalam bidang sosial, dengan zakat, orang fakir dan miskin dapat berperan dalam kehidupannya, melaksanakan kewajibannya kepada Allah. Dengan zakat pula orang fakir dan miskin merasakan bahwa mereka bagian dari anggota masyarakat, bahkan kaum yang disia-siakan dan diremehkan. Namun, mereka dibantu dan dihargai. Dalam bidang ekonomi, zakat mencegah terjadinya penumpukan kekayaan pada segilintir orang saja dan mewajibkan orang kaya untuk mendistribusikan harta kekayaannya pada orang miskin. Zakat merupakan sumber dana yang potensial untuk mengentaskan kemiskinan.⁴

b. Dasar Hukum Zakat

Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang lima. Zakat juga merupakan salah satu kewajiban yang ada di dalamnya. Zakat diwajibkan di Madinah pada bulan Syawal tahun kedua Hijriyah.

Dalam al-Qur'an, zakat digandengkan dengan kata "salat" dalam dua puluh dua tempat. Hal ini menunjukkan bahwa

²*Ibid.*, hlm. 248

³*Ibid.*,

⁴*Ibid.*, hlm. 249

keduanya memiliki keterkaitan yang sangat erat.⁵ Adapun dasar hukum zakat terdapat pada hadits dan terdapat dalam Al-Qur'an. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Al-Qur'an

لَمَّا تَوَكَّأْتُمْ عَلَىٰ أَعْيُنِكُمْ وَأَسْتَأْذِنُ بَعْضُكُم مِّنَ بَعْضٍ لَّا تَذَكَّرُونَ
 ﴿١٠٣﴾ عَلِيمٌ سَمِيعٌ وَاللَّهُ هُمْ سَكَنٌ

"Ambillah zakat zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan menyucikan mereka, dan berdo'alah untuk mereka. Sesungguhnya do'amu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah maha mendengar lagi maha mengetahui." (QS. At-Taubah [9]:103).⁶

وَهُمْ وَالْمُؤَلَّفَةُ عَلَيْهِمُ وَالْعَمَلِينَ وَالْمَسْكِينِ وَالْفُقَرَاءِ الصَّدَقَاتُ إِنَّمَا
 فَرِيضَةُ السَّبِيلِ وَأَبْنِ اللَّهِ سَبِيلٍ وَفِي الْغَرْمِينَ الرِّقَابِ وَفِي قُلُوبِ
 حَكِيمٌ عَلِيمٌ وَاللَّهُ اللَّهُ مَنَّ

Artinya : *"Sesungguhnya shadaqah (zakat-zakat) itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang berhutang, untuk jalan Allah dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai sesuatu ketetapan yang diwajibkan Allah; Dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana."* (QS. At-Taubah : 60).⁷

2) Hadits

⁵Wahbah Al-Zuhairi, *Zakat Kajian Berbagai Mazhab*, Remaja Rosda Karya, Bandung, Cet. VII, 2008, hlm. 89

⁶Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 103, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Departemen Agama Republik Indonesia*, Kumudasmoro, Semarang, 1994, hlm. 297-298

⁷Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 60, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Departemen Agama Republik Indonesia*, Kumudasmoro, Semarang, 1994, hlm. 288

عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا: (أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بَعَثَ مُعَاذًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ إِلَى الْيَمَنِ) فَذَكَرَ الْحَدِيثَ , وَفِيهِ: (أَنَّ اللَّهَ قَدْ افْتَرَضَ عَلَيْهِمْ صَدَقَةً فِي أَمْوَالِهِمْ , تُوْخَذُ مِنْ أَغْنِيَائِهِمْ , فَتُرَدُّ فِي فُقَرَائِهِمْ) مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ , وَاللَّفْظُ لِلْبُخَارِيِّ

*Artinya : “ Dari Ibnu Abbas radhiyallahu’ anhu bahwa Nabi saw. Mengutus Mu’adz ke Yaman, kemudian dia menjelaskan hadits. Di dalamnya terdapat sabda, “ Sesungguhnya Allah telah mewajibkan kalian mengeluarkan zakat dari harta mereka yang diambil dari orang-orang yang kaya dan diberikan kepada orang miskin diantara mereka”.*⁸

3) Undang-undang republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011

Dalam Undang-undang ini dijelaskan bahwa zakat wajib dikeluarkan oleh setiap muslim sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam al quran dan hadis. Zakat dibayarkan melalui BAZ (Badan Amil Zakat) atau LAZ (Lembaga Amil Zakat) yang telah di resmikan oleh Negara. Dana zakat yang diterima harus disalurkan kepada 8 asnaf yang ditentukan oleh Al-Quran dan Hadist.⁹

Zakat bukan merupakan hibah atau pemberian, bukan tabarru’ atau sumbangan, dan bukan juga pemberian dari orang kaya kepada fakir miskin, tetapi ia adalah penunaian kewajiban orang-orang kaya sebagai muzakki atas hak orang-orang fakir miskin dan beberapa mustahiq lainnya. Zakat berbeda dengan ibadah lainnya , yaitu sekalipun pemilik harta (muzkaki) belum atau tidak memiliki kewajiban ibadah karena dirinya belum baligh

⁸ Ibnu Hajar al-Asqalani, *Bulughul Maram Dan Dalil-Dalil Hukum*, Penerjemah: Khalifaturrahman dan Haer Haeruddin, Cet ke-1, Gema Insani, Jakarta, 2013, hlm. 241

⁹ UUD RI No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat

atau karena hilang akal (gila), tetapi apabila ia telah memiliki syarat-syarat ketundukan hartanya kepada zakat, maka ia tetap mesti menunaikan kewajiban zakatnya.¹⁰

Zakat, juga memiliki peranan penting dalam pembangunan tatanan sosial dan ekonomi umat Islam. Zakat ikut andil dalam meningkatkan taraf perekonomian kaum fakir miskin, mencetak mereka menjadi suatu kekuatan yang produktif, dan merealisasikan garis jaminan sosial terhadap mereka yang kurang mampu, sehingga tidak ada kesenjangan antara si kaya dan si miskin.¹¹

c. Syarat-Syarat Wajib Zakat

Zakat merupakan kewajiban bagi setiap muslim, baik laki-laki maupun perempuan. Zakat diwajibkan atas beberapa jenis harta dengan berbagai syarat yang harus dipenuhi. Syarat-syarat ini dibuat untuk membantu pembayar zakat agar dapat membayar zakat hartanya dengan rela hati sehingga tagret suci disyaratkan zakat dapat tercapai. Para ulama fikih telah menetapkan beberapa syarat yang harus terpenuhi dalam harta, sehingga harta tersebut tunduk kepada zakat atau wajib zakat. Syarat-syarat tersebut adalah:

1) Milik sempurna

Harta yang wajib dizakatkan adalah harta milik penuh atau milik sempurna, yakni berada di bawah kekuasaan dan di bawah kontrol orang yang berzakat.

2) Cukup hisab

Nishab merupakan batas minimal jumlah harta yang wajib dikeluarkan zakatnya berdasarkan ketentuan syara'. Ketentuan nishab ini menunjukkan bahwa zakat hanya dibebankan kepada orang kaya yang mempunyai harta yang melebihi kebutuhan

¹⁰Hikmat Kurnia dan A. Hidayat, *Panduan Pintar Zakat*, Cet Pertama, Qultum Media, Jakarta, 2008, hlm. 7

¹¹*Ibid.*, hlm. 8

pokok minimal. Oleh karena itu, zakat tidak dibebankan kepada orang yang berpenghasilan sedikit yang hanya dapat memenuhi makan saja ataupun tidak punya penghasilan sedikitpun.

3) Melebihi kebutuhan pokok

Pada dasarnya kebutuhan hidup manusia itu banyak (tidak terbatas) dan beragam, selalu berubah sesuai dengan perubahan ekonomi, pendidikan, lingkungan sosial, dan peradabannya. Zakat hanya diwajibkan terhadap orang yang hartanya sudah melebihi kebutuhan pokok minimal.¹²

4) Bebas dari hutang

Bebas dari utang yang dimaksudkan adalah dengan melunasi utang jumlah harta tidak akan mengurangi nishab yang ditentukan. Bila pemilik harta mempunyai utang yang jika dilunasi utangnya akan mengurangi nishab hartanya, maka ia tidak wajib zakat.

5) Haul

Haul merupakan ketentuan batas waktu kewajiban untuk mengeluarkan zakat. Harta yang wajib dizakatkan adalah harta yang kepemilikannya sudah mencapai satu tahun atau haul. Ketentuan haul satu tahun (12 bulan qamariyah) berlaku untuk harta perniagaan, emas dan perak, binatang ternak. Sedangkan untuk harta hasil pertanian ketentuan batas waktunya adalah waktu panen, begitu juga dengan barang tambang, dan harta rikaz ketentuannya adalah saat harta itu diperoleh.¹³

6) Harta itu berkembang

Maksudnya, kekayaan itu dengan sengaja atau memiliki potensi untuk berkembang. Berkembang dalam pengertian

¹² Rozalinda, *Op. Cit.*, hlm. 252

¹³ *Ibid.*, hlm. 253

menghasilkan keuntungan, pemasukan, atau diistilahkan dengan produktif.¹⁴

d. Prinsip-Prinsip Zakat

Disisi lain, zakat juga merupakan sebuah bentuk ibadah yang mempunyai keunikan tersendiri, karena di dalamnya terdapat dua dimensi sekaligus, yakni dimensi vertikal sebagai bentuk kepatuhan atau ketaatan dalam konteks hubungan antara hamba dan Khalik, dan Allah, khususnya hubungan sosial sesama manusia. Zakat juga sering disebut sebagai ibadah *maliyah ijthadiyah*. Menurut Manan, zakat mempunyai enam prinsip meliputi:

- 1) Prinsip keyakinan keagamaan. Yaitu bahwa orang yang membayar zakat merupakan salah satu manifestasi dari keyakinan agamanya.
- 2) Prinsip pemerataan dan keadilan. Merupakan tujuan sosial zakat yaitu membagi kekayaan yang diberikan Allah lebih merata dan adil kepada manusia.
- 3) Prinsip produktifitas. Menekankan bahwa zakat memang harus dibayar karena milik tertentu telah menghasilkan produk tertentu setelah lewat jangka waktu tertentu.
- 4) Prinsip nalar. Sangat rasional bahwa zakat harta yang menghasilkan itu harus dikeluarkan.
- 5) Prinsip kebebasan. Zakat hanya dibayar oleh orang yang bebas.
- 6) Prinsip etika dan kewajaran. Yaitu zakat tidak dipungut secara semena-mena.¹⁵

Selain prinsip-prinsip tersebut zakat juga memiliki tujuan yang sangat jelas, yaitu untuk mencapai keadilan sosial ekonomi. Zakat merupakan transfer kekayaan dari bagian dengan ukuran tertentu harta si kaya untuk dialokasikan kepada si miskin.

¹⁴*Ibid.*, hlm. 254

¹⁵ Didiek Ahmad Supadie, *Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah Dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat*, PT Pustaka Rizki Putra, Cet pertama, Semarang, 2013, hlm. 39

Sementara itu Mohammad Daud Ali, Guru Besar Hukum Islam UI, menguraikan ada sembilan tujuan zakat. (1) Mengangkat harkat dan martabat fakir miskin; (2) Membantu memecahkan persoalan orang-orang yang terjebak hutang (gharimin, ibnusabil, dan mustahiq lainnya); (3) Membentangkan dan membina tali persaudaraan dan solidaritas sesama umat Islam dan manusia pada umumnya; (4) Menghilangkan sifat kikir; (5) Menghilangkan sifat dengki dan iri (kecemburuan sosial) dari hati para fakir miskin ; (6) Menjembatani jurang pemisah antara si kaya dan si miskin; (7) Mengembangkan rasa tanggung jawab sosial pada diri seseorang terutama yang memiliki harta; (8) Mendidik manusia untuk disiplin menunaikan kewajiban dan menyerahkan hak orang lain padanya; (9) Sarana pemerataan pendapatan untuk mencapai keadilan sosial.¹⁶

e. Sasaran Zakat

Dalil yang paling jelas menggambarkan mustahiq zakat (orang yang berhak menerima zakat) adalah sebagai berikut:

قُلُوبِهِمْ وَالْمَوْلُوفَةَ عَلَيْهَا وَالْعَمَلِينَ وَالْمَسْكِينِ لِلْفُقَرَاءِ الصَّدَقَاتُ إِنَّمَا
 اللَّهُ مِنَ فَرِيضَةِ السَّبِيلِ وَأَبْنِ اللَّهِ سَبِيلٍ وَفِي وَالْغَرَمِينَ الرِّقَابِ وَفِي
 حَكِيمٌ عَلِيمٌ وَاللَّهُ

Artinya: “*Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, yang dilunakkan hatinya (muallaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untu (membebaskan) orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui, Mahabijaksana.*” (QS. At-Taubah [9]: (60)).¹⁷

¹⁶Ibid., hlm. 40

¹⁷Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 60, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Departemen Agama Republik Indonesia*, Kumudasmoro, Semarang, 1994, hlm. 288

Sesuai dengan Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 60 di atas, mustahiq zakat terdiri atas 8 *asnaf*.¹⁸

1) Fakir

Fakir ialah orang yang tidak dapat memenuhi kebutuhan primer (sehari-hari) karena tidak dapat *kasab* (usaha).¹⁹

2) Miskin

Miskin ialah orang yang dapat *kasab* (usaha), tetapi tidak mencukupi kebutuhan primer (sehari-harinya).²⁰

3) Amilin

Amilin ialah orang yang diangkat oleh imam atau *naib*-nya untuk menggarap tugas-tugas pemungutan, pengumpulan, pemeliharanya, pencatatan, dan pembagian zakat. Syarat amilin diantaranya muslim yang taat, *mukallaf*, jujur (amanah), memahami hukum zakat, dan terampil (profesional).²¹

4) Muallaf

Muallaf ialah orang yang dijinakkan hatinya untuk kepentingan Islam dan kaum Muslimin.²²

5) Riqab

Riqab ialah membebaskan atau memerdekakan hamba sahaya dari perhambaan sehingga ia lepas dari ikatan dengan tuannya.

6) Gharimin

Gharimin ialah orang-orang yang terlilit utang dan tidak mampu membayar, yang utangnya itu bukan karena maksiat, penghamburan, atau *safahah* (kebogohan, belum dewasa, dan lain-lain).²³

¹⁸ Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*, Cet. 1, CV Pustaka Setia, Bandung, 2013, hlm. 197

¹⁹*Ibid.*, hlm. 198

²⁰*Ibid.*, hlm. 199

²¹*Ibid.*, hlm. 200

²²*Ibid.*, hlm. 201

²³*Ibid.*, hlm. 202

7) Fii Sabilillah

Fii Sabilillah ialah kemaslahatan umum kaum muslimin yang dengan zakat itu berdiri Islam dan daulahnya dan bukan untuk kepentingan pribadi. *Fii Sabilillah* ini dapat diperuntukkan bagi aktivitas dakwah dengan berbagai penunjangnya.²⁴

8) Ibnu Sabil

Ibnu sabil ialah orang yang kehabisan ongkos di perjalanan dan tidak dapat mempergunakan hartanya.²⁵

f. Hikmah dan Manfaat Zakat

Zakat adalah ibadah dalam bidang harta yang mengandung hikmah dan manfaat yang demikian besar dan mulia, baik yang berkaitan dengan muzakki, mustahik, harta yang dilekuarkan zakatnya, maupun bagi masyarakat keseluruhan. Hikmah dan manfaat tersebut antara lain tersimpul sebagai :

- 1) Sebagai perwujudan keimanan kepada Allah SWT , mensyukuri nikmat-Nya, menumbuhkan akhlak mulia dengan rasa kemanusiaan yang tinggi, menghilangkan sifat kikir, rakus dan matrealistis, menumbuhkan ketenangan hidup, sekaligus membersihkan dan mengembangkan harta yang dimiliki.
- 2) Karena zakat merupakan hak mustahik, maka zakat berfungsi untuk menolong, membantu dan membina mereka, terutama fakir miskin, kearah kehidupan yang lebih baik dan lebih sejahtera, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan layak, dapat beribadah kepada Allah SWT, terhindar dari bahaya kekufuran, sekaligus menghilangkan sifat iri, dengki dan hasad yang mungkin timbul dari kalangan mereka, ketika mereka melihat orang kaya yang memiliki harta cukup banyak.²⁶

²⁴*Ibid.*, hlm. 203

²⁵*Ibid.*, hlm. 204

²⁶ Didin Hafidhudin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Gema Insani, Jakarta, 2007, hlm. 10

- 3) Sebagai pilar amal bersama antara orang-orang kaya yang berkecukupan hidupnya dan para *mujahid* yang seluruh waktunya digunakan untuk berjihad di jalan Allah.²⁷
- 4) Sebagai salah satu sumber dana bagi pembangunan sarana maupun prasarana yang harus dimiliki umat Islam.
- 5) Untuk memasyarakatkan etika bisnis yang benar, sebab zakat itu bukanlah membersihkan harta yang kotor, akan tetapi mengeluarkan bagian dari hak orang lain dari harta kita yang kita usahakan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan Allah.²⁸

2. Kelembagaan Zakat

a. Definisi Kelembagaan Zakat

Lembaga dalam pengelola zakat maksudnya lembaga yang bertugas secara khusus untuk mengurus dan mengelola zakat. Dalam konteks al-Qur'an, pengelola zakat disebut amil. Lembaga zakat di Indonesia terdiri dari Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Dua model lembaga ini merupakan lembaga yang legal.

Kelembagaan maksudnya susunan organisasi pengelola zakat yang terstruktur, terorganisir, dan mempunyai areal kerja yang jelas. terstruktur maksudnya organisasi pengelola zakat dikelola mulai dari tingkat pusat hingga ketingkat yang paling rendah (tingkat desa). Terorganisir maksudnya organisasi pengelola zakat disusun secara *networking* (terdapat jaringan kerja antar BAZ, antar LAZ, dan antar BAZ dan LAZ). Areal kerja maksudnya setiap BAZ/LAZ memiliki wilayah garapan yang jelas dan tidak saling berkompetisi pada satu bidang wilayah garapan, tetapi

²⁷*Ibid.*, hlm. 11

²⁸*Ibid.*, hlm. 12

masing-masing bekerja pada bidang garapan tertentu, sesuai dengan pembagian tugas.²⁹

b. Bentuk-Bentuk Lembaga Zakat

Undang-Undang No. 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Bab II menyebutkan lembaga pengelola zakat yang diakui oleh pemerintah adalah Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ).

1) Badan Amil Zakat (BAZ)

Baz dibentuk oleh pemerintah dan tersusun dari tingkat pusat sampai tingkat kecamatan. Pengertian BAZ terdapat pada Undang-Undang (UU) No. 23 tahun 2011, BAZ adalah lembaga pemerintah non-struktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada presiden melalui Menteri.³⁰ BAZ dibentuk sesuai tingkat wilayah pemerintah yaitu BAZ tingkat nasional yang berpusat di ibukota Negara, tingkat provinsi yang bertempat di ibukota provinsi, tingkat kabupaten/kota yang bertempat di ibukota kabupaten/kota dan tingkat kecamatan berpusat di ibukota kecamatan. Anggota pengurus BAZ terdiri dari unsur masyarakat dan unsur pemerintah. Unsur masyarakat terdiri atas unsur ulama, kaum cendekia, tokoh masyarakat, profesionalis, dan lembaga pendidikan yang terkait.

2) Lembaga Amil Zakat (LAZ)

LAZ adalah lembaga pengelola zakat yang dibentuk masyarakat dan dikukuhkan oleh pemerintah untuk melakukan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat sesuai ketentuan agama. Untuk memperlancar pengumpulan zakat, dapat dibentuk unit pengumpul zakat (UPZ), sehingga

²⁹ Muhammad Hasan, *Manajemen Zakat Model Pengelolaan Yang Efektif*, Cet. 1, Idea Press, Yogyakarta, 2011, hlm. 37-38

³⁰ Undang Undang No.23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Bagian kesatu, Pasal 5 ayat 3.

mempermudah masyarakat dalam menyalurkan zakatnya.³¹ LAZ dapat dibentuk ditingkat pusat, tingkat provinsi dan tingkat kabupaten/kota. Ruang lingkup kerja LAZ tingkat pusat adalah seluruh wilayah kesatuan Negara Indonesia. Sedangkan ruang lingkup kerja LAZ tingkat provinsi adalah satu provinsi, dimana LAZ itu berada.

Sebagai lembaga keuangan yang menjadi *intermediary* antara muzakki dan mustahik melalui jasa pelayanan yang diberikannya, kompetensi yang harus dikembangkan OPZ menurut Emmy Hamidiyah setidaknya mencakup hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pelayanan prima (*service excellent*) bagi muzakki dan mustahik dengan komitmen memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan benar.
- 2) Program pendayagunaan ZIS yang kreatif, inovatif tetapi sederhana dan memungkinkan dapat diakses oleh seluruh mustahik, sesuai dengan kebutuhan, terukur serta berkelanjutan sehingga benar-benar mampu meningkatkan status mustahik.
- 3) Administrasi dan laporan keuangan yang akurat, tepat waktu, transparan dan dapat diakses oleh para muzakki, mustahik dan *stakeholder* lainnya.
- 4) Produk dan program layanan ZIS yang kreatif dan inovatif yang membuat muzakki semakin meningkat kesadaran dan kemauannya untuk menunaikan ZIS.³²

3. Kajian Sosiologi

a. Pengertian Sosiologi

Secara etimologis, sosiologis berasal dari bahasa Latin, yaitu *socius* yang berarti teman dan bahasa Yunani, yaitu *logos* yang berarti kata atau berbicara. Jadi, secara harfiah sosiologi

³¹ Muhammad Hasan, *Op.Cit*, hlm 46.

³²*Ibid.*, hlm. 19

adalah berbicara tentang teman, kemudian artinya diperluas menjadi berbicara tentang masyarakat. Secara terminologi, sosiologi adalah ilmu yang mempelajari struktur sosial dan proses-proses sosial termasuk perubahan-perubahan sosial. Secara umum, sosiologi mempelajari secara sistematis kehidupan bersama manusia selama kehidupan tersebut dapat ditinjau dan diamati dengan metode empiris. Sosiologi berusaha mencari tahu tentang hakikat dan sebab-sebab dari berbagai pola pikiran dan tindakan manusia yang teratur dan dapat berulang. Dengan demikian, sosiologi adalah ilmu yang mempelajari kehidupan sosial masyarakat dalam arti kehidupan bersama yang mempunyai berbagai tingkatan.³³

Sosiologi pada hakikatnya bukanlah semata-mata ilmu murni (*pure science*) yang hanya mengembangkan ilmu pengetahuan secara abstrak demi usaha peningkatan kualitas ilmu itu sendiri, namun sosiologi bisa juga menjadi ilmu terapan (*applied science*) yang menyajikan cara-cara untuk mempergunakan pengetahuan ilmiahnya guna memecahkan masalah praktis atau masalah sosial yang perlu ditanggulangi.³⁴

Kekhususan sosiologi adalah bahwa perilaku manusia selalu dilihat dalam kaitannya dengan struktur-struktur kemasyarakatan dan kebudayaan yang dimiliki, dibagi, dan ditunjang bersama. Sosiologi mempelajari perilaku sosial manusia dengan meneliti kelompok yang dibangunnya. Kelompok tersebut mencakup keluarga, suku bangsa, komunitas dan pemerintah, dan berbagai organisasi sosial, agama, politik, bisnis, dan organisasi lainnya. Sosiologi mempelajari perilaku dan interaksi kelompok, menelusuri asal-usul pertumbuhannya, serta menganalisis pengaruh kegiatan kelompok terhadap anggotanya. Masyarakat, komunitas,

³³ Herabudin, *Pengantar Sosiologi*, CV Pustaka Setia, Bandung, 2015, hlm. 18

³⁴ J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan*, Prenada Media, Jakarta, 2004, hlm. 2

keluarga, perubahan gaya hidup, struktur, mobilitas sosial, gender, interaksi sosial, perubahan sosial, perlawanan sosial, konflik, integrasi sosial, dan sebagainya adalah sejumlah contoh yang memperlihatkan berapa luasnya ruang kajian sosiologi.³⁵

Sosiologi dengan demikian bisa dikatakan sebagai ilmu tersendiri, karena “ia” adalah disiplin intelektual yang secara khusus, sistematis, dan terandalkan mengembangkan pengetahuan tentang hubungan sosial manusia pada umumnya dan tentang produk dari hubungan tersebut. Dengan kata lain, sosiologi mempelajari tingkah laku manusia sebagai anggota masyarakat, tidak sebagai individu yang terlepas dari kehidupan masyarakat. fokus bahasan sosiologi adalah interaksi manusia, yaitu pada pengaruh timbal balik di antara dua orang atau lebih dalam perasaan, sikap, dan tindakan. Sosiologi tidak begitu menitikberatkan pada apa yang terjadi di dalam diri manusia (merupakan bidang studi psikologi), melainkan pada apa yang berlangsung di antara manusia.³⁶

b. Objek Kajian Sosiologi

Objek sosiologi adalah masyarakat yang dilihat dari sudut hubungan antarmanusia dan proses yang timbul dari hubungan manusia di dalam masyarakat.³⁷ Masyarakat adalah manusia yang hidup bersama dan sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan dan suatu sistem yang hidup bersama. Sistem kehidupan bersama yang menimbulkan kebudayaan karena setiap anggota kelompok merasa dirinya terikat satu dengan lainnya.

c. Tindakan Sosial Dalam Sosiologi

³⁵*Ibid.*, hlm. 3

³⁶*Ibid.*, hlm. 3-4

³⁷Soejono Soekanto dan Budi Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2013, hlm 21.

Tindakan sosial menurut Mark Weber. Max Weber mengklasifikasikan ada empat jenis tindakan sosial yang memengaruhi sistem dan struktur sosial masyarakat. keempat jenis tindakan sosial itu adalah:³⁸

1) Rasionalitas instrumental.

Disini tindakan sosial yang dilakukan seseorang didasarkan atas pertimbangan dan pilihan sadar yang berhubungan dengan tujuan tindakan itu dan ketersediaan alat yang dipergunakan untuk mencapainya.

2) Rasionalitas yang berorientasi nilai.

Sifat rasional tindakan jenis ini adalah bahwa alat-alat yang ada hanya merupakan pertimbangan dan perhitungan yang sadar, sementara tujuan-tujuannya sudah ada di dalam hubungannya dengan nilai-nilai individu yang bersifat absolut. Artinya, nilai itu merupakan nilai akhir bagi individu yang bersangkutan dan bersifat nonrasional, sehingga tidak memperhitungkan alternatif.

3) Tindakan tradisional.

Dalam tindakan jenis ini, seseorang memperlihatkan perilaku tertentu karena kebiasaan yang diperoleh dari nenek moyang, tanpa refleksi yang sadar atau perencanaan.

4) Tindakan afektif.

Tipe tindakan ini didominasi perasaan atau emosi tanpa refleksi intelektual atau perencanaan sadar. Tindakan afektif sifatnya spontan, tidak rasional, dan merupakan ekspresi emosional dari individu.

4. Ilmu Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

³⁸J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto, *Op. Cit.*, hlm. 19

Komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimi, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain. Pada definisi inipun komunikasi juga dikatakan sebagai suatu proses yaitu suatu aktivitas yang mempunyai beberapa tahap yang terpisah satu sama lain tetapi berhubungan.³⁹ Komunikasi melibatkan sejumlah orang, di mana seseorang menyatakan sesuatu kepada orang lain. Jadi, yang terlibat dalam komunikasi itu adalah manusia. Karena itu, komunikasi yang dimaksudkan di sini adalah komunikasi sosial atau dalam bahasa asing *human communication* yang sering kali juga disebut komunikasi sosial atau *social communication*.⁴⁰

b. Fungsi Komunikasi

Dalam kajian ilmu komunikasi banyak ahli mengemukakan pendapatnya tentang fungsi-fungsi komunikasi. Secara lebih terperinci fungsi-fungsi komunikasi yang dikemukakan Harold D. Laswell adalah sebagai berikut:⁴¹

- 1) Penjagaan/pengawasan lingkungan, dijalankan oleh para diplomat, atase dan koresponden luar negeri sebagai usaha menjaga lingkungan.
- 2) Menghubungkan bagian-bagian yang terpisah dari masyarakat untuk menanggapi lingkungannya, lebih diperankan oleh para editor, wartawan dan juru bicara sebagai penghubung respon internal.
- 3) Menurunkan warisan sosial dari generasi ke generasi berikutnya, dilakukan oleh para pendidik di dalam pendidikan

³⁹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2005 hlm. 5

⁴⁰ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008, hlm. 4

⁴¹ Nurudin, *Sistem Komunikasi Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm 15-16

informal atau formal karena terlibat mewariskan adat kebiasaan, nilai dari generasi ke generasi.

c. Komukasi Sebagai Proses Sosial

Dalam hubungannya dengan proses sosial, komunikasi menjadi ssebuah cara dalam melakukan perubahan sosial. Komunikasi berperan menjembatani perbedaan dalam masyarakat karena mampu merekatkan kembali sistem sosial masyarakat dalam usahanya melakukan perubahan. Namun begitu, komunikasi juga tak akan lepas dari konteks sosialnya. Artinya, ia akan diwarnai oleh sikap, perilaku, pola, norma, pranata masyarakatnya. Jadi keduanya saling mempengaruhi dan saling melengkapi, seperti halnya hubungan antara manusia dengan masyarakat. Yang jelas komunikasi berperan dalam perubahan masyarakat.

Komunikasi sebagai proses sosial adalah bagian integral dari masyarakat. Secara garis besar komunikasi sebagai proses sosial dimasyarakat memiliki fungsi sebagai berikut:⁴²

- 1) Komunikasi menghubungkan antarberbagai komponen masyarakat. Komponen disini tidak hanya individu dan masyarakat saja, melainkan juga bentuk lembaga sosial.
- 2) Komunikasi membuka peradaban baru manusia. Komunikasi telah mengantarkan peradaban Negara barat menjadi maju dalam ilmu pengetahuan.
- 3) Komunikasi merupakan manifestasi kontrol sosial dalam masyarakat. Berbagai nilai, norma, peran, cara, kebiasaan, tata kelakuan dan adat dalam masyarakat yang mengalami penyimpangan akan dikontrol dengan komunikasi.
- 4) Komunikasi berperan dalam sosialisasi nilai ke masyarakat. Bagaimana sebuah nirma disosialisasikan kepada generasi muda.

⁴² Nurudin, *Op.Cit*, hlm 47-49

- 5) Individu berkomunikasi dengan orang lain menunjukkan jati diri kemanusiaanya. Berarti komunikasi menunjukkan identitas sosial seseorang.

5. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, ini adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Granroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁴³

Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) merupakan salah satu hal yang menjadi daya tarik muzakki dalam menyetorkan zakatnya. Sesuai visi dan misi lembaga zakat, yaitu menjadi lembaga terpercaya dalam membangun kemandirian maka kepercayaan akan timbul jika lembaga zakat dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada muzakki. Kualitas pelayanan ditentukan dengan indikator sesuai dimensi yang akan menunjukkan kinerja kualitas dari lembaga zakat. Lembaga zakat yang amanah, bertanggungjawab dan memiliki kredibilitas, dapat menyebabkan masyarakat percaya dan menyalurkan zakatnya. Jika pelayanan yang diberikan juga memuaskan, tentunya

⁴³Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm 2., hlm 2.

masyarakat akan puas serta semakin percaya dan loyal dalam menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut.⁴⁴

b. Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok, yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta pengetahuan dan ketrampilan yang mumpuni. Dua hal itu, amanah dan Ilmu. Kedua hal tadi merupakan pesan moral yang bersifat universal yang uraiannya antara lain sebagai berikut.⁴⁵

- 1) *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan, dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna jujur, juga bermakna tahan uji, ikhlas, serta memiliki keseimbangan emosional.
- 2) Kratif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal ini mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif, dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.
- 3) *Tablig*, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervisi.

⁴⁴ Sutomo, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)*, Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen, Vol. 3, No. 1, Januari 2017, hlm. 61

⁴⁵ Didin Hafiduddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Gema Insani, Jakarta, 2003, hlm. 54-56

- 4) *Istiqamah*, yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai di atas walau mendapatkan godaan dan tantangan.
- 5) *Amanah* dan *fathanah* yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen dengan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, serta belajar secara berkelanjutan.

c. Mengelola Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan demi memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.⁴⁶

Berbicara mengenai pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Pelayanan memiliki lima aspek, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.⁴⁷

a) *Tangible* (bukti fisik)

Tangible merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik,

⁴⁶ Dwi Richa Farokha dan Achmad Syafi'i, *Op. Cit.*, hlm. 62

⁴⁷ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Op. Cit.*, hlm. 108

perlengkapan, dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya.

Pada sebuah LAZ, *tangible* dapat dipengaruhi oleh penampilan fisik, peralatan personal, serta bangunan yang baik dan kenyamanan ruangan LAZ akan memberikan rasa nyaman bagi muzakki saat melakukan transaksi pemberian dana zakat, infaq, dan shodaqoh. Selain itu, penampilan yang baik, sopan dalam berbusana oleh amil dan staf lembaga zakat yang lain akan memberikan rasa nyaman dan muzakki akan merasa dihargai ketika melakukan transaksi. Kecanggihan, kelengkapan, dan keakuratan peralatan dan teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketetapan pelayanan.

b) *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada muzakki, serta penyampaian informasi yang jelas dan dapat dipercaya. Artinya pelayanan handal dan bertanggung jawab, amil sopan dan ramah. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan muzakki terhadap lembaga amil zakat tersebut.

c) *Responsiviness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan respon atau kesiapan amil dalam membantu muzakki dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Kecepatan dan ketetapan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas, profesionalitas ini yang ditunjuk melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada muzakki.

d) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Assurance (jaminan dan kepastian) adalah kemampuan amil atas kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan muzakki terhadap lembaga amil zakat. Dalam memberikan pelayanan, hendaknya selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada saat melakukan transaksi dengan muzakki. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga amil zakat tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi muzakki dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga amil zakat.

e) *Empathy* (perhatian)

Empathy merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada muzakki dengan berupaya memahami keinginan muzakki. Ini berarti lembaga amil zakat diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang muzakki, memahami kebutuhan muzakki secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi muzakki. *Empathy* lebih mengacu pada perhatian atau kepedulian amil kepada muzakki. Selain itu, *empathy* juga mengacu pada bagaimana lembaga memenuhi kebutuhan mustahik.

B. Penelitian Terdahulu

Sebagaimana telah tercantum dalam bagian studi pustaka yang menjadi landasan teori dalam penelitian ini, sebenarnya studi tentang kualitas pelayanan telah banyak dilakukan. Dalam hal ini terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu, yaitu diantaranya lokasi dan kondisi objek penelitian. Berikut ini adalah ringkasan beberapa penelitian yang

sudah dilakukan sebelumnya tentang kualitas pelayanan, antara lain sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Muhammad Arief	Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanudin Makasaar	Metode kualitatif	Kualitas pelayanan publik pada Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar belum maksimal, dimana penilaian negatif dari penumpang lebih dominan dari penilaian positifnya. Penilaian positif terhadap beberapa dimensi fasilitas publik diantaranya adalah: tampilan fisik bandara baik dari interior maupun eksterior, penampilan petugas, kesejukan dan kapasitas terminal serta kecukupan jumlah trolley. Begitupun dari kualitas pelayanan dalam bidang ketrampilan petugas, kemudahan

				mendapatkan informasi, kecepatan dalam pelayanan pemeriksaan keamanan serta check in dan kejelasan mengenai prosedur pelayanan
2	Muhammad Nazir	Analisis Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda	Metode deskriptif kalitatif	Kualitas penyelenggara pelayanan di kantor SAMSAT Kota Samarinda yang diberikan kepada masyarakat masih rendah dilihat dari kurangnya sensitivitas pegawai dalam memberikan perhatian kepada masyarakat didalam pengurusan pajak kendaraan seperti masyarakat tidak disambut dengan senyum dan sapaan yang ramah sehingga tidak adanya proses komunikasi atau kejelasan informasi dan pesan yang akan disampaikan oleh

				pegawai kepada masyarakat.
3	Merry Tandhira	Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap, dan Jaminan pada Kualitas Layanan Strarindo Healthy Group	Metode kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan, khususnya reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan yang dimiliki Starindo Healthy Group sudah pada tingkatan yang baik. Agar dapat menjadi semakin baik, terdapat sejumlah upaya peningkatan yang perlu dijalankan, seperti perlu memperkirakan waktu pengiriman yang lebih baik, perlu memiliki ekspedisi yang kompeten, penggunaan teknologi digital untuk mengirimkan dokumen transaksi dan menerima pesanan, perlu ada pengecekan dan standar kerja yang lebih baik, serta perlu evaluasi rutin mengenai kualitas

				pelayanan.
4	Dwi Richa Farokha dan Acmah Syafi'i	Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express di PT. POS INDONESIA Cabang Baratajaya Surabaya	Metode kualitatif dengan menggunakan data deskriptif	Membahas tentang kualitas pelayanan pos <i>express</i> . Di mana kualitas pelayanan diukur dari enam standar pelayanan publik, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dan komperensi petugas pemberi pelayanan yang ada di PT. Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya dapat dikategorikan sudah baik dan memuaskan.
5	Nurjihan	Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota Di Kota Samarinda	Metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif	Persepsi kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di kantor kecamatan Samarinda kota yaitu masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan. Hal

			<p>ini terbukti dari hasil wawancara yang diperoleh dari pihak Kecamatan tersebut sudah berusaha untuk mengutamakan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Dari ke 6 fokus penelitian tersebut, masyarakat sudah menyatakan puas terhadap 4 dari 6 fokus penelitian. Hal ini berarti bahwa penyelenggara pelayanan di kantor kecamatan samarinda kota menandakan bahwa tingkat pelayanan sudah baik sehingga masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan pembuatan e-KTP.</p>
--	--	--	--

Berdasarkan tabel diatas, perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sebagai berikut:

1. Muhammad Arief, *Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanudin Makassar*, Jurnal *AKADEMIKA Fisip Untad*, Vol. 03, No, 02, Oktober 2011. Persamaan dengan

penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah, penelitian Muhammad Arief adalah, pertama pada obyek penelitian dimana penelitian terdahulu mengambil obyek di Bandara sedangkan penelitian sekarang mengambil obyek di LAZISNU yaitu sebuah lembaga zakat, kedua. Penelitian terdahulu lebih menekankan penilaian positif terhadap beberapa dimensi fasilitas publik, sedangkan peneliti saat ini lebih menekankan penilaian baik positif maupun negatif terhadap beberapa aspek pelayanan di LAZISNU Cabang Kudus.

2. Muhammad Nazir, *Analisis Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda*, Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 3, No. 3, 2015. Persamaan dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan. Sedangkan perbedaan peneliti saat ini dengan penelitian Muhammad Nazir adalah, pertama pada obyek penelitiannya dimana penelitian terdahulu mengambil obyek SAMSAT, sedangkan peneliti saat ini mengambil obyek di LAZISNU yaitu sebuah lembaga zakat. Kedua, penelitian terdahulu bertujuan meneliti pesan, komunikasi dan respon dalam memberikan pelayanan, sedangkan penelitian saat ini meneliti pelayanan yang terfokus pada lima aspek pelayanan *Tangibel, Reliability, Assurance, Responsiviness, Empathy*.
3. Merry Tandhia, *Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap, dan Jaminan Pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group*, Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Volume 1, Nomor 1, April 2016. Persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas topik permasalahan tentang kualitas pelayanan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada lingkup pembahasan yang dibicarakan. Penelitian terdahulu hanya membahas mengenai peningkatan reliabilitas daya tanggap, dan jaminan dalam

dimensi kualitas pelayanan. Sedangkan peneliti membahas mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, tangibel, empathy*.

4. Dwi Richa Farokha dan Achmad Syafi'i, *Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Express di PT. Pos Indonesia Cabang Baratajaya Surabaya*. Persamaan peneliti dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

Perbedaannya, penelitian terdahulu memfokuskan permasalahan pada kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan enam standar pelayanan publik, sedangkan peneliti memfokuskan pada kualitas pelayanan yang diberikan lembaga amil zakat kepada muzakki.

5. Nurjihan, *Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota Di Kota Samarinda*, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 4, Nomor 1, 2016. Persamaan peneliti dengan penelitian Nurjihan adalah sama-sama meneliti tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Nurjihan adalah, pertama pada objek penelitian dimana peneliti terdahulu mengambil obyek pada kantor Kecamatan Samarinda, sedangkan peneliti saat ini pada LAZISNU yaitu sebuah lembaga zakat. Kedua, peneliti terdahulu bertujuan mengutamakan untuk meneliti prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, sedangkan peneliti saat ini bertujuan meneliti kualitas pelayanan yang terfokus pada lima aspek pelayanan *Tangibel, Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy*.

C. Kerangka Berfikir

Kualitas pelayanan merupakan suatu esensi yang sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu lembaga zakat yang visinya adalah menjadi bagian dari kegiatan-kegiatan mal (harta sosial) yang orientasinya kepada kegiatan sosial, baik produktif maupun konsumtif seperti halnya penghimpunan dan pemberdayaan dana ZIS. Dimana mayoritas orang di

Indonesia memilih lembaga amil zakat untuk melakukan transaksi yang berupa penyerahan dan penerimaan dana ZIS. Kualitas pelayanan apabila dikelola dengan tepat maka akan memberikan pelayanan yang baik untuk dapat memberikan kepuasan terhadap muzakki sehingga nantinya muzakki akan memberikan kepercayaan terhadap lembaga tersebut. Karena kepuasan muzakki merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu lembaga zakat.

Untuk menciptakan nilai kepuasan bagi muzakki, maka digunakanlah dimensi-dimensi yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan yaitu *tangibel*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*. Prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu lembaga zakat adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan pada muzakki secara maksimal.

Berikut ini dapat digambarkan kerangka pemikiran yang dijadikan dasar pemikiran dalam penelitian ini. Kerangka tersebut merupakan dasar pemikiran dalam melakukan analisis pada penelitian ini.

Gambar 2. 2
Kerangka Pemikiran

