

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Zakat sebagai rukun islam ketiga, merupakan instrument utama dalam ajaran islam yang berfungsi untuk mendistribusikan kekayaan dari yang mampu ketangan yang tidak mampu. Zakat juga merupakan instrument resmi yang diarahkan untuk menciptakan pemerataan dan keadilan bagi masyarakat, sehingga taraf kehidupan masyarakat dapat ditingkatkan.¹

Prinsip kekayaan harus menyandang sistem kesejahteraan yang bertumpu pada zakat sebagai bentuk syukur atas segala anugrah dari Allah swt. Selain sebagai sarana untuk mensucikan jiwa dan harta, zakat juga merupakan tiap bagi jaminan perlindungan, pengembangan dan peraturan perederan serta distribusi kekayaan. Cara memanfaatkannya didasarkan pada fungsi sosialnya bagi kepentingan masyarakat yang menyentuh kalangan miskin maupun kaya.

Tujuan utama dari zakat dalam Islam adalah untuk membantu kaum fakir miskin dan dhuafa yang membutuhkan. Zakat juga bertujuan untuk mengurangi kesenjangan sosial, mendorong persatuan dan kesatuan, serta menjaga kestabilan sosial. Dalam arti lain, zakat merupakan wujud solidaritas sosial

¹ Asmuni Mth, Zakat Profesi dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial, Jurnal Ekonomi Islam, (Vol.1, No, 1;t.tp: t.p, 2007), h.3

dalam agama Islam yang menuntut kepedulian umat Muslim terhadap sesama yang membutuhkan.²

Manfaat dari zakat dalam kehidupan sosial juga sangat besar. Pertama, zakat dapat membantu masyarakat miskin untuk memenuhi kebutuhan dasarnya seperti sandang, pangan, dan papan. Dengan begitu, zakat dapat membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat dan mengurangi kemiskinan. Kedua, zakat juga dapat membantu memperbaiki kondisi kesehatan masyarakat dengan memberikan bantuan dalam bidang kesehatan seperti obat-obatan dan perlengkapan medis. Dengan begitu, zakat dapat membantu mengurangi angka kematian dan mencegah penyebaran penyakit. Ketiga, zakat juga dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan di masyarakat dengan memberikan bantuan dalam bidang pendidikan seperti pembangunan sekolah dan penyediaan buku pelajaran. Dengan begitu, zakat dapat membantu meningkatkan taraf pendidikan masyarakat dan menciptakan masyarakat yang cerdas dan berpendidikan.³

Kesimpulannya, zakat merupakan kewajiban keuangan yang memiliki makna dan fungsi yang sangat penting dalam agama Islam. Selain sebagai bentuk ibadah, zakat juga mempunyai tujuan dan manfaat dalam kehidupan sosial umat

² BAZNAS Kota Yogyakarta, Makna Dan Fungsi Zakat Dalam Islam, Artikel BAZNAS Kota Yogyakarta

³ BAZNAS Kota Yogyakarta, Makna Dan Fungsi Zakat Dalam Islam, Artikel BAZNAS Kota Yogyakarta

Islam. Oleh karena itu, membayar zakat merupakan bentuk ketaatan dan kepedulian umat Muslim terhadap sesama yang membutuhkan, serta merupakan wujud solidaritas sosial yang harus dijaga dan dipertahankan.

Allâh SWT menyangdingkan perintah menunaikan zakat dengan perintah melaksanakan shalat di dua puluh delapan tempat dalam al-Qur`ân.⁴ Ini menunjukkan betapa penting dan tinggi kedudukannya dalam Islam. Kemudian penyebutan kata shalat dalam banyak ayat di al-Qur`ân terkadang disandingkan dengan iman dan terkadang dengan zakat. Terkadang ketiganya disandingkan dengan amal shalih adalah urutan yang logis. Iman yang merupakan perbuatan hati adalah dasar, sedangkan amal shalih yang merupakan amal perbuatan anggota tubuh menjadi bukti kebenaran iman. Amal perbuatan pertama yang dituntut dari seorang mukmin adalah shalat yang merupakan ibadah badaniyah (ibadah dengan gerakan badan) kemudian zakat yang merupakan ibadah harta. Oleh karena itu, setelah ajakan kepada iman didahulukan ajakan shalat dan zakat sebelum rukun-rukun Islam lainnya. Ini berdasarkan hadits Ibnu `Abbâs Radhiyallahu anhu dari Nabi Shallallahu `alaihi wa sallam saat beliau Shallallahu `alaihi wa sallam mengutus Mu`âdz Radhiyallahu anhu ke Yaman, beliau bersabda kepadanya:

⁴ al-Mu`jam al-Mufahras li Alfâzhil Qur`ân al-Karîm , Muhammad Fuâd `Abdul Bâqi hlm. 421

إِنَّكَ تَيَقُّوْمًا مِنْ أَهْلِ الْكِتَابِ فَادْعُهُمْ إِلَى شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا ُ
وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُوْلُ ِ فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوْكَ لِذَلِكَ فَأَعْلِمْهُمْ أَنَّ ِ - اِنْتِزَصَ عَلَيْهِمْ
خَمْسَ صَلَوَاتٍ فِي كُلِّ يَوْمٍ وَلَيْلَةٍ فَإِنْ هُمْ أَطَاعُوْكَ لِذَلِكَ فَأَعْلِمْهُمْ أَنَّ ِ - اِنْتِزَصَ
عَلَيْهِمْ صَدَقَاتٌ تُوْحَدُ مِنْ أَعْيَانِهِمْ فَزِدْ عَلَى فُقَرَائِهِ

Artinya ;“Sesungguhnya kamu akan datang kepada suatu kaum dari ahli kitab, ajaklah mereka kepada syahadat bahwa tidak ada Rabb yang haq selain Allâh dan bahwa aku adalah utusan Allâh, bila mereka mematuhi ajakanmu, maka katakanlah kepada mereka bahwa Allâh mewajibkan atas mereka shalat lima waktu dalam sehari semalam, bila mereka mematuhi ajakanmu maka katakan kepada mereka bahwa Allâh mewajibkan sedekah yang diambil dari orang-orang kaya dari mereka dan diberikan kepada orang-orang miskin dari mereka. Nabi Shallallahu ‘alaihi wa sallamhanya menyebutkan shalat dan zakat (dalam hadits di atas) karena besarnya perhatian terhadap keduanya dan keduanya didahulukan sbelumnya selainnya dalam berdakwah kepada Islam. Juga dalam rangka mengikuti prinsip at-tadarruj (bertahap fase demi fase) dalam menjelaskan kewajiban-kewajiban Islam.”⁵

Upaya dalam optimalisasi pengelolaan zakat, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 dan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 115 Tahun 2011 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Pengelolaan zakat di Indonesia diatur oleh Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011.

⁵ HR. al-Bukhâri no. 4347 dan Muslim no. 130.

sebagai landasan dalam mengelola zakat secara terpadu. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat dinyatakan bahwa pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan, terhadap pengumpulan, dan pendistribusian, serta pendayagunaan zakat. Dengan demikian yang dimaksud pengelolaan zakat adalah proses dan pengorganisasian, sosialisasi, pengumpulan, pendistribusian, dan pengawasan dalam pelaksanaan zakat (Hasan, 2011). Berdasarkan Undang-Undang di atas bahwa pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan.⁶

Saat ini persaingan yang terjadi di antara lembaga-lembaga amil zakat di Indonesia terus meningkat. Hal ini tentunya mendorong setiap lembaga untuk meningkatkan kualitasnya baik dari segi pelayanan, program hingga produk-produk yang ditawarkan.⁷ Persaingan yang terjadi tentunya bersifat positif karena bagaimana pun juga lembaga-lembaga tersebut berorientasi pada aktivitas sosial-keagamaan dan bukan selayaknya perusahaan profit. Salah satu dasar yang menjadi acuan dari lembaga amil zakat adalah firman Allah SWT di dalam QS al-Taubah/9:103 berbunyi :

⁶ Anggota Ikapi, *Undang-Undang Pengelolaan Zakat dan Wakaf*, (Bandung : Fokusmedia, 2012), cet ke-1 h. 8-9

⁷ Wahbah Al-Zuhayly, *Zakat Kajian Berbagai Mazhab*, (Cet. III; Bandung: Dar Al-Fikr, 1997), h. 82

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ

سَكِّنُ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: "Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui."⁸

Ayat di atas menjelaskan bahwa zakat itu diambil (dijemput) dari orang-orang yang berkewajiban berzakat (muzakki) untuk kemudian diberikan kepada mereka yang berhak menerimanya (mustahik). Petugas yang mengambil dan yang menjemput itu adalah para amil zakat. Yang mana menurut imam Qurthubi, amil adalah orang-orang yang ditugaskan (diutus oleh imam/pemerintah) untuk mengambil, menuliskan, menghitung, dan mencatat zakat yang diambil dari para muzakki untuk kemudian diberikan kepada yang berhak menerimanya.

Kepercayaan masyarakat Indonesia kepada lembaga zakat masih cenderung lemah, sehingga kebanyakan dari mereka lebih memilih menyalurkan sendiri dana zakatnya secara langsung. Oleh sebab itu, pemerintah melakukan upaya tersebut diwujudkan dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Undang-undang tersebut memberikan dasar pijakan hukum bagi

⁸ 3House Of Quran SDN BHD AL-Hidayah, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (al-Taubah 103) h. 203

masyarakat muslim untuk melakukan pemungutan zakat. Demi terlaksananya undang-undang tersebut, maka wewenang memungut zakat diserahkan pada suatu badan organisasi. Undang-undang No 23 Tahun 2011 dengan jelas menyatakan bahwa pengelola zakat diakui keabsahan keberadaannya terdiri dua macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk pemerintah, dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk atas Prakarsa masyarakat.⁹

Kesadaran Muzaki dalam menunaikan kewajiban zakat melalui LAZ ataupun BAZ hendaknya perlu mendapatkan perhatian yang serius. Sebab pada umumnya, di lembaga jasa konsumen akan mendapatkan manfaat langsung atau sejumlah harta yang telah dikeluarkan. Akan tetapi pada LAZ atau BAZ, manfaat langsung yang diperoleh bukan pada konsumen atau pihak yang mengorbankan hartanya, melainkan pada pihak lain yang menjadi tujuan pengalokasian dana. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan pada LAZ maupun BAZ menjadi hal penting dalam mempengaruhi kepuasan muzaki.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diharapkan terhadap kinerja (hasil) yang didapat. Bicara zakat, yang terpenting dan tidak boleh dilupakan adalah peran para amil zakat selaku pengembang amanah pengelolaan dana-dana itu. Jika amil zakat baik, maka tujuan asnaf mustahik lainnya insya

⁹ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 581 tahun 1999 tentang pelaksanaan UU No. 38 tahun 1999 perihal pengelolaan zakat. Pasal 1

allah akan menjadi baik. Tapi jika amil zakat tidak baik, maka jangan diharap tujuh asnaf mustahik yang lain akan menjadi baik. Itulah nilai strategis amil zakat. Dengan kata lain, hal terpenting dari zakat adalah bagaimana mengelolanya (manajemennya).

Dalam penelitian ini penulis memilih studi kasus di Lembaga Amil Zakat Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Bengkulu (LAZ IZI) BENGKULU merupakan lembaga resmi yang di utus oleh pemerintah yang bertugas untuk menghimpun dan menyalurkan dana zakat, Infaq, sedekah, dan wakaf pada provinsi Bengkulu. Alasan ke dua karena penulis pernah menjadi relawan volunteer dan ikut terjun langsung dalam penerapan sitem layanan jemput zakat ini pada Lembaga Amil Zakat IZI Perwakilan Bengkulu.

Salah satu lembaga amil zakat yang berada di Bengkulu adalah LAZ IZI Perwakilan Bengkulu. Dalam hal ini, LAZ IZI Perwakilan Bengkulu sudah melakukan transformasi dari hanya sekedar melakukan pengelolaan zakat, menjadi lembaga sosial yang juga berkonsentrasi pada pemberdayaan masyarakat. Transformasi ini tentunya akan menambah deretan program yang harus dikerjakan oleh LAZ IZI Perwakilan Bengkulu selain tugas utama sebagai amil zakat. Ini dilakukan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat Bengkulu khususnya dalam hal pengelolaan dana zakat seiring kepercayaan masyarakat yang semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa Layanan Jemput zakat sangat berpengaruh terhadap loyalitas muzaki. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan jemput zakat berpengaruh yang diberikan oleh lembaga amil zakat. Karena tujuan dari adanya layanan jemput zakat ialah untuk memudahkan dan memberikan rasa nyaman yang dalam hal ini ditujukan kepada muzaki zakat. Semakin baik layanan yang diberikan badan amil zakat semakin puas pula donaturnya.

Berdasarkan teori yang ada layanan jemput zakat ini dapat dikategorikan dalam dua dimensi kualitas pelayanan yaitu, *emphaty* dan *responsiveness*. Empathy adalah kepedulian dan perhatian secara individual yang diberikan oleh badan amil zakat dan staf kepada pelanggan. Pelanggan berharap egonya dapat dipenuhi, gengsinya dapat dijaga, dan mereka mau statusnya dihargai serta ditingkatkan secara terus-menerus oleh badan atau lembaga penyedia jasa. Sedangkan responsiveness yaitu dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikanakan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.¹⁰

Dari sini dapat disimpulkan bahwa layanan jemput zakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan muzaki karena dengan sistem layanan jemput zakat dapat dengan mudah menyalurkan donasinya sesuai tempat dan waktu yang diinginkan. Petugas (amil) akan datang untuk mengambil dana

¹⁰ Philip Kotler, Management Pemasaran 1, alih bahasa Benyamin Molan, h. 53

donasi, tanpa perlu bepergian menuju kantor untuk melakukan transaksi. Petugas penjemput zakat yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik dinilai memiliki integritas yang tinggi, karena untuk menghasilkan pelayanan prima bagi pelanggan, seseorang harus mempunyai integritas yang tinggi kepada pekerjaan dan organisasi dimana ia bekerja.

Berikut tabel perbandingan layanan jemput zakat dari tahun 2016-2023 dan tabel perbandingan jumlah muzakki yang berzakat melalui layanan jemput zakat pada Lembaga Amil Zakat IZI Perwakilan Bengkulu tahun 2016-2023 :

TABEL I.I
PENERIMAAN LAYANAN JEMPUT ZAKAT
LEMBAGA AMIL ZAKAT INISIATIF ZAKAT INDONESIA
PERWAKILAN BENGKULU TAHUN 2016-2023

No	Tahun	Program	Hasil
1	2016	Tidak ada program layanan jemput zakat	102.050.000,00
2	2017	Layanan jemput zakat pada instansi perusahaan dll	320.789.000,00
3	2018	Layanan jemput zakat pada instansi perusahaan dll	840.560.00,00
4	2019	Layanan jemput zakat pada instansi perusahaan dll	1.009.540.000,00
5	2020	Layanan jemput zakat pada	1.230.450.000,00

		instansi perusahaan dll	
6	2021	Layanan jemput zakat pada instansi perusahaan dll	1.543.330.000,00
7	2022	Layanan jemput zakat pada instansi perusahaan dll	1.778.060.000,00
8	2023	Layanan jemput zakat pada instansi perusahaan dll	2.000.570.000,00

Sumber : Bidang pengumpulan LAZ IZI Perwakilan Bnegkulu

TABEL I.2
JUMLAH MUZZAKI BERZAKAT PADA LEMBAGA
AMIL ZAKAT IZI PERWAKILAN BENGKULU TAHUN
2016-2023

No	Tahun	Jumlah Muzaki	Hasil
1.	2026	0	102.050.000,00
2.	2017	62	320.789.000,00
3.	2018	85	840.560.00,00
4.	2019	120	1.009.540.000,00
5.	2020	145	1.230.450.000,00
6.	2021	168	1.543.330.000,00
7.	2022	183	1.778.060.000,00
8.	2023	210	2.000.570.000,00

Sumber : Bidang Pengumpulan LAZ IZI Perwakilan Bengkulu.

Dari tabel di atas terlihat bahwa muzakki yang menggunakan program layanan jemput zakat naik dari tahun sebelumnya, maka layanan jemput zakat merupakan program yang tepat untuk membantu meningkatkan kesadaran muzaki membayar zakat pada LAZ IZI Perwakilan Bengkulu.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti tentang efektivitas sistem layanan jemput zakat dalam meningkatkan kesadaran muzaki membayar zakat (studi kasus pada lembaga amil zakat IZI perwakilan Bengkulu).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat menarik rumusan masalah yang akan menjadi bahan penelitian ini adalah bagaimana efektivitas sistem layanan jemput zakat dalam meningkatkan kesadaran muzaki membayar zakat pada Lembaga Amil Zakat IZI perwakilan Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan pokok masalah yang diangkat maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas sistem layanan jemput zakat dalam meningkatkan kesadaran muzaki membayar zakat pada Lembaga Amil Zakat IZI perwakilan Bengkulu

D. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Sebagai bahan masukan untuk memperkaya ilmu pengetahuan mengenai efektivitas sistem layanan jempot zakat dalam meningkatkan kesadaran muzaki membayar zakat pada Lembaga Amil Zakat IZI perwakilan Bengkulu sehingga nantinya dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya.

2. Secara Praktis

Yakni hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangsi pemikiran dan masukan terhadap individu dan instansi yang terkait dalam merumuskan kebijakan pembangunan masyarakat, bangsa, negara dan agama.

E. Penelitian Terdahulu

Pertama Penelitian yang dilakukan oleh Irpa Ismatullah, pada tahun 2017 yang berjudul “Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Bogor Dalam Perspektif Good Corporate Governance”. Dalam skripsi tersebut dijelaskan bahwa penerapan sistem Pelayanan Baznas Kota Bogor pada *Perspektif Good Corporate Governance* meliputi lima aspek, yaitu *Transparency, Accountability, Responsibility, Independent, dan Fairnes*. Metode penelitian yang di gunakan adalah kualitatif.¹¹ Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan

¹¹ Irpa Ismatullah, Sistem Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Bogor Dalam Perspektif Good Corporate Governance,(Skripsi, Program Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas islam negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017), h. i

prinsip transparency, accountability, responsibility, independent, dan fairness pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor. Perbedaan dengan yang diteliti peneliti yaitu, berfokus pada layanan jempot zakat terhadap kepuasan muzaki sedangkan skripsi saudara Irpa Ismatullah membahas pelayanan *perspektif Good Corporate Governance*, sedangkan Persamaan pada skripsi ini dengan skripsi saudara Irpa Ismatullah membahas masalah pelayanan di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Rika Yuni Rahmawati, tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzaki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdatul Ulama (LAZISNU) Gunungkidul”. Dalam skripsi tersebut dijelaskan bahwa variabel pada kualitas pelayanan tidak semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZISNU Gunungkidul. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil pengujian ini menghasilkan koefisien determinasi (R) sebesar 0,468 yang berarti kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan Muzaki LAZISNU Gunungkidul sebesar 46,8%. Artinya, kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki LAZISNU Gunungkidul, tetapi ada faktor lain yang mempengaruhi selain variabel bebas yang dipakai dalam penelitian ini.¹² Tujuan penelitian ini adalah untuk

¹² Rika Yuni Rahmawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdatul Ulama (LAZISNU) Gunungkidul, (Skripsi, Program Studi Keuangan Islam Fakultas

mendeskripsikan prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, mandiri, dan keadilan pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor. Perbedaan dengan penelitian yang diteliti peneliti yaitu, berfokus pada layanan jemput zakat pada Lembaga Amil Zakat IZI Bengkulu, sedangkan skripsi saudara Rika Yuni Rahmawati berfokus terhadap kepuasan muzakki di di LAZIS NU Gunung Kidul, sedangkan Persamaan pada skripsi ini dengan skripsi saudara Rika Yuni Rahmawati membahas masalah tentang pengaruh pelayanan dan kepuasan muzaki.

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Bahaudin Adnan, tahun 2018 yang berjudul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Dengan Kepuasan Muzaki Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Muzaki”. Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa secara langsung kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan muzaki dan kepuasan muzaki memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas muzaki. Secara tidak langsung kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas muzaki.¹³ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti yaitu, peneliti

Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2013),h ii

¹³ Bahaudin Adnan, Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Dengan Kepuasan Muzakki Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Muzaki, (Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2018), h vi

berfokus pada pelayanan jemput zakat terhadap kepatuhan muzaki, sedangkan skripsi saudara Bahaudin Adnan berfokus pada hubungan pelayanan kualitas muzaki, sedangkan Persamaan pada skripsi ini dengan skripsi saudara Bahaudin Adnan yaitu, pengaruh kepatuhan muzaki mendonasikan dananya..

Keempat penelitian yang dilakukan oleh Nely Erlina, tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang”. Dalam skripsi tersebut bahwa muzaki memberikan persepsi yang baik terhadap pelayanan jemput zakat dilakukan Yatim Mandiri Cabang Jombang. Layanan jemput zakat yang diberikan oleh Yatim Mandiri Cabang Jombang memang sangat mempermudah muzakki dalam menyalurkan zakatnya. Hal tersebut terbukti bahwa muzakki memiliki tingkat kepuasan sebesar 43,22% jawaban sangat setuju. Kepuasan muzakki terhadap layanan jemput zakat dikarenakan tidak perlunya mengeluarkan biaya untuk mendapatkan jasa layanan jemput zakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian saudara Nely adalah penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian saudara Nely menggunakan metode kualitatif. Persamaan pada penelitian ini dan penelitian

yang dilakukan oleh Sadari Nely adalah kepuasan muzaki dalam mendonasikan dananya,¹⁴

Kelima penelitian yang dilakukan oleh Osmad Muthaher, Moch Zulfa, dkk yang berjudul “*factors influencing loyalty muzaki to pay zakat*”. Dalam jurnal tersebut dijelaskan bahwa kualitas pelayanan, transparansi dan religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan muzaki dalam membayar zakat, infak, dan sedekah di BAZNAS Provinsi Jawa Tengah.¹⁵ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Osmad Muthaher dkk adalah penelitiannya berfokus pada kepuasan muzaki dalam pelayanan dari BAZNAS Provinsi Jawa Tengah sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada kepuasan muzaki terhadap system layanan jemput zakat, Persamaan pada penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Osmad Muthaher dkk adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan muzaki dengan program-program dari Lembaga Amil Zakat.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

¹⁴ Nely Erlina, Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang, (skripsi, program studi Ekonomi Islam fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya pada tahun 2018), h, ii

¹⁵ Osmad Muthaher dkk “*Factors Influencing Muzakki Loyalty to Pay Zakat*”. IJMMU. Vol. 10. No. 1. summer 2023

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang yang secara individu maupun kelompok.¹⁶

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian lapangan, pendekatan kualitatif berupaya memahami perilaku dan lembaga dengan memahami sebaik-baiknya orang yang terlibat. Pendekatan sosiologis adalah ilmu yang mempelajari bersama dalam masyarakat, dan ikatan-ikatan antara manusia yang menguasai hidupnya itu. Oleh karena itu Penulis juga menggunakan pendekatan ini karena banyak melakukan interaksi dengan masyarakat baik individu maupun kelompok.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari 24 juni s/d 24 juli 2024. Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah di Lembaga Amil Zakat IZI Perwakilan Bengkulu yang terletak di Jln. Flamboyan Raya No. 19 A, Rt.20, Rw.06 Kel. Kebun Kenanga, Kec. Ratu Agung Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

¹⁶ Nana Syaodih Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan (Cet. II; Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), h. 60.

Informan dalam penelitian adalah staf LAZ IZI Perwakilan Bengkulu dan muzaki yang rutin setiap bulannya menggunakan sistem layanan jemput zakat pada LAZ IZI Perwakilan Bengkulu. Pemilihan informan didasari pertimbangan bahwa informan dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti dan kepuasan muzaki terhadap program ini juga sangat penting dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan bahwa informan tersebut memiliki keterkaitan yang besar terhadap masalah yang akan diteliti.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Data merupakan sesuatu yang digunakan atau dibutuhkan dalam penelitian dengan menggunakan parameter tertentu yang telah ditentukan. Dilihat dari segi sumber Perolehan data, atau darimana data tersebut berasal secara umum dalam penelitian dikenal dengan jenis data yaitu: Primer (primary data) dan data sekunder (secondary data).¹⁷

Data penelitian kualitatif secara garis besar dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu: data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan.

¹⁷ Muhammad Teguh, Metodologi Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi, Ed. Revisi, (Cet. II; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 121.

Pengambilan data ini diperoleh secara langsung oleh peneliti dari lapangan.¹⁸ Data primer dapat dikumpulkan melalui observasi dan wawancara sehingga pengumpulan data primer merupakan bagian integral dari proses penelitian ekonomi yang digunakan untuk pengambilan keputusan.¹⁹

b. Data Sekunder adalah data yang sudah diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti baik yang didapatkan dari buku, jurnal, tabel-tabel diagram-diagram dan lain-lain.²⁰

b. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data yang diperlukan, peneliti akan menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistimatis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian atau studi yang disengaja dan sistimatis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan.²¹

¹⁸ Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS* (Cet. II; Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006), h. 29.

¹⁹ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif Dilengkapi dengan Contoh-contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Lapornya* Ed. 1 (Cet. I; Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 103.

²⁰ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Cet. II; Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1999), h. 42.

²¹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Sosial* (Cet. IV; Bandung: Alumni, 1983), h. 142

- b. Wawancara adalah suatu proses tanya jawab untuk mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seseorang dengan bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang itu.²²
- c. Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Sejumlah besar fakta dan data sosial tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat- surat, catatan harian, cendera mata, laporan, dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal- hal yang pernah terjadi di waktu silam. Kumpulan data bentuk tulisan ini disebut dokumen dalam arti luas termasuk monumen, artefak, foto, tape, mikrofilm, disc, CD, harddisk, flashdisk, dan sebagainya.²³

5. Teknik analisis Data

Dalam menganalisis data-data yang telah dikumpulkan maka diperlukan alat analisis. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Descriptive Analysis*. Burhan Bungin menjelaskan bahwa

²² Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat* (Cet. I; Jakarta: Gramedia, 1977), h. 162.

²³ M. Burhan, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Ed. 2, Cet. 8; Jakarta: 2015), h. 124- 125.

penelitian sosial menggunakan format deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena yang timbul dimasyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi atau fenomena tertentu.²⁴

Analisis data mendalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban narasumber . apabila jawaban dirasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, hingga memperoleh data yang dianggap kredibel. Adapun aktivitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Reduksi

Data yang diperoleh dari lapangan maka perlu dicatat secara teliti dan terperinci, karena semakin banyak peneliti di lapangan maka semakin banyak pula data data baru yang diperoleh, kompleks, dan rumit. Mereuksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema dan polanya.

²⁴ Burhan Bungin, *Metodologi Sosial Dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif Dan Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Public, Komunikasi, Manajemen , Dan Pemasaran Ed. 1* (Cet. Jakarta: Kencana, 2013), h. 48

b. Data Display

Setelah data direduksi maka selanjutnya adalah mendisplay atau menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, Penyajian datanya bias berupa table, grafik, dan sejenisnya. Melalui data tersebut , maka data lembaga dan tersusun dalam pola hubungan sehingga dapat dengan mudah dipahami.

c. Kesimpulan

Kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara karena jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

BAB ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Memuat uraian tentang kajian penelitian sebelumnya, kajian teoritis, dan kerangka pikir yang relevan.

BAB III GAMBARAN UMUM LAZNAS IZI PERWAKILAN BENGKULU

Berisi tentang latar belakang Lembaga Amil zakat IZI Perwakilan Bengkulu

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisi tentang hasil penelitian, klarifikasih tentang bahasan disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian, dan rumusan masalah atau fokus penelitian

BAB V PENUTUP

Bab terakhir berisi tentang kesimpulan dan saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penelitian yang ada hubungannya dengan masalah peneliti. Kesimpulan di peroleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

Saran-saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

