

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zakat adalah salah satu rukun Islam yang memiliki arti “bersih,” “suci,” “subur,” dan “berkah” (Sitepu, 2018). Dalam ajaran Islam, zakat merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang memenuhi syarat tertentu (Aravik, 2017). Menurut Anis (2020) zakat adalah sejumlah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang Muslim untuk diberikan kepada kelompok yang berhak menerimanya. Ada berbagai kelompok yang berhak menerima zakat antara lain fakir miskin, amil zakat, mualaf, orang yang berhutang, orang yang berjuang di jalan Allah, dan ibnu sabil (Sanusi, 2021). Dasar hukum zakat terdapat dalam Al-Qur’an dan Hadis, serta didukung oleh kesepakatan para ulama (Kaharuddin & Sahid, 2018). Ayat-ayat dalam Al-Qur’an yang memerintahkan pelaksanaan zakat antara lain QS. At-Taubah: 103 dan QS. Al-Baqarah: 110 (Mahmuda & Sarwan, 2020). Hadis Rasulullah SAW juga menegaskan pentingnya zakat sebagai salah satu dari lima perkara yang membangun Islam (Amsari, 2019).

Zakat memiliki dua jenis utama: zakat fitrah dan zakat mal (Anis, 2020). Zakat fitrah wajib dikeluarkan menjelang Idul Fitri sebagai bentuk penyucian diri setelah berpuasa di bulan Ramadan (Tari, 2018). Besarnya zakat fitrah adalah sekitar 2,5 kilogram atau setara dengan 3,5 liter makanan pokok di daerah tersebut (Fauzan, 2023). Zakat mal, di sisi lain, dikenakan pada harta yang dimiliki seseorang, seperti emas, perak, uang, hasil pertanian, hasil perdagangan, dan hewan ternak (Hidayatulloh, 2019). Besarnya zakat mal umumnya adalah 2,5% dari total harta yang dimiliki. Proses penyaluran zakat harus transparan dan tepat sasaran agar manfaatnya dirasakan oleh para penerima zakat (Widiastuti, 2019). Penyaluran zakat dapat dilakukan melalui lembaga-lembaga zakat yang resmi dan terpercaya.

Muzaki adalah istilah yang digunakan dalam zakat untuk merujuk kepada orang yang memberikan zakat (Novansyah et al., 2016). Secara lebih spesifik, menurut Darmawan (2023) muzaki adalah individu atau entitas yang memiliki kewajiban untuk membayar zakat. Muzaki dapat berupa individu, perusahaan, atau lembaga.

Kewajiban muzaki adalah menghitung jumlah zakat yang harus mereka bayar berdasarkan harta yang dimiliki (Satrio & Siswanto, 2016). Muzaki harus memastikan bahwa zakat yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan syariat. Muzaki dapat membayar zakat langsung kepada penerima zakat atau melalui lembaga zakat yang sah. Pentingnya muzaki dalam Islam tidak hanya terkait dengan kewajiban, tetapi juga dengan kontribusi pada kesejahteraan umat dan memperkuat ikatan sosial. Dengan membayar zakat, muzaki juga membersihkan harta mereka dan memperoleh berkah dari Allah.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan keterkaitan antara pembayaran zakat dan tingkat kepuasan individu atau muzaki. Salah satu temuan penting dari penelitian yang dilakukan oleh Nugroho & Nurkhin (2019) dan Dewi (2023) adalah bahwa membayar zakat tidak hanya memenuhi kewajiban agama, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan psikologis muzaki.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki meliputi pengelolaan zakat dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh badan organisasi pengelola zakat.

Pengelolaan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif (Iswandi, 2021). Pengelolaan melibatkan koordinasi berbagai kegiatan dan penggunaan sumber daya, termasuk manusia, finansial, material dan informasi, untuk mencapai hasil yang diinginkan (Ra, 2023). Pengelolaan yang baik memastikan bahwa semua elemen bekerja harmonis dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas, kualitas dan kepuasan para pemangku kepentingan.

Pengelolaan zakat adalah proses yang melibatkan pengumpulan, pengelolaan dan penyaluran zakat dari muzaki kepada mustahik sesuai dengan ketentuan syariah Islam (Rinaldi & Devi, 2022). Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa zakat, sebagai salah satu rukun Islam, dilaksanakan dengan benar dan efektif dalam mengurangi kemiskinan dan membantu mereka yang membutuhkan.

Pengelolaan zakat dimulai dengan pengumpulan zakat yang melibatkan identifikasi dan penggalangan dana dari individu atau organisasi yang berkewajiban membayar zakat. Pengelola zakat harus memastikan bahwa pengumpulan dilakukan dengan cara yang transparan dan efisien, memberikan muzaki rasa percaya bahwa dana mereka dikelola dengan baik.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuliafitri & Khoiriyah (2016), Dwi (2019) dan Abdullah & Yazid (2022) menunjukkan bahwa pengelolaan zakat berpengaruh terhadap kepuasan muzaki. Artinya, kualitas pengelolaan zakat oleh lembaga-lembaga terkait memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan para muzaki. Pengelolaan zakat yang baik mencakup beberapa aspek penting seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi distribusi, dan efektivitas penggunaan dana zakat.

Penelitian Ardini & Asrori (2020) mengungkapkan bahwa transparansi dalam pengelolaan zakat sangat mempengaruhi kepuasan muzaki. Ketika pengelola zakat memberikan informasi yang jelas dan terperinci mengenai penggunaan dana zakat, muzaki merasa lebih percaya dan puas. Misalnya, laporan tahunan yang rinci, publikasi berkala, dan platform digital yang menampilkan detail transaksi dan distribusi zakat membantu meningkatkan rasa percaya muzaki terhadap pengelola zakat.

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Daniati (2021) yang menyatakan bahwa pengelolaan zakat tidak berpengaruh terhadap kepuasan muzaki. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan pandangan dan hasil penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki dalam konteks pengelolaan zakat.

Selain pengelolaan zakat faktor lainnya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam konteks BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) adalah tingkat di mana layanan yang diberikan oleh BAZNAS memenuhi atau melebihi harapan muzaki dan mustahik (Hadi, 2020). BAZNAS bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh proses pengumpulan, pengelolaan dan penyaluran zakat dilakukan dengan profesionalisme dan integritas tinggi (Huda & Sawarjuwono, 2013).

Dalam konteks zakat kualitas pelayanan lembaga zakat memainkan peran krusial dalam menentukan kepuasan dan kepercayaan muzaki (Cristanti et al., 2023). Lembaga zakat yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi dapat meningkatkan partisipasi muzaki dan memastikan pengelolaan dana zakat yang optimal (Rahmadani et al., 2021).

Kualitas layanan merujuk pada tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Saipuloh & Surono, 2023). Kualitas layanan dinilai berdasarkan berbagai aspek, seperti kehandalan, responsivitas, kepastian, empati, dan tampilan fisik atau bukti langsung (Pristikawati, 2024). Layanan yang berkualitas tinggi memastikan bahwa pelanggan menerima pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi mereka, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan mereka terhadap organisasi (Chasanah, 2023).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sutomo et al., (2015), Nuzula (2019) dan Basri et al., (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan muzaki. Artinya, tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh lembaga zakat berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan muzaki. Ketika lembaga zakat mampu menyediakan layanan yang berkualitas tinggi, muzaki akan merasa lebih puas dan percaya terhadap pengelolaan zakat yang dilakukan.

Namun, penelitian yang dilakukan oleh Nurkhin (2019) berbeda, menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan muzaki. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga zakat tidak memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan muzaki. Temuan ini bertentangan dengan banyak penelitian sebelumnya yang umumnya menyatakan bahwa kualitas layanan adalah salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, termasuk muzaki.

Keandalan merujuk pada konsistensi dan keakuratan BAZNAS dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan yang dijanjikan (Hidayat, 2023). Ini termasuk kemampuan untuk mengumpulkan dan menyalurkan zakat tepat waktu dan sesuai dengan syariah Islam. Muzaki dan mustahik perlu merasa yakin bahwa BAZNAS dapat diandalkan dalam mengelola dana zakat mereka dengan tepat dan efektif.

Ketanggapan dalam konteks BAZNAS adalah kemampuan untuk merespons permintaan, pertanyaan, atau keluhan dari muzaki dan mustahik dengan cepat dan efektif (Wulandari, 2019). Ini mencakup kesiapan karyawan BAZNAS untuk membantu dan menyelesaikan masalah para pemangku kepentingan. Pelayanan yang responsif mencerminkan dedikasi BAZNAS untuk memberikan layanan terbaik kepada semua pihak yang terlibat.

Objek penelitian ini adalah BAZNAS Kabupaten Jember. Penelitian ini difokuskan pada praktik pengelolaan zakat yang dilakukan oleh BAZNAS di wilayah Kabupaten Jember, serta evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut kepada muzaki.

Penelitian ini akan meneliti proses pengelolaan dana zakat oleh BAZNAS Kabupaten Jember. Ini meliputi pemahaman tentang kebijakan, prosedur dan praktik yang digunakan oleh BAZNAS Kabupaten Jember dalam pengelolaan dana zakat dari masyarakat setempat, mengelolanya dengan efisien dan transparan, serta menyalurkannya kepada mustahik yang membutuhkan.

Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kabupaten Jember kepada masyarakat. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti keandalan, ketangkapan, kompetensi, aksesibilitas, komunikasi, dan kredibilitas dari pelayanan yang disediakan oleh BAZNAS. Evaluasi ini bertujuan untuk memahami sejauh mana kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BAZNAS Kabupaten Jember.

Hasil penelitian yang berbeda-beda mengenai pengaruh pengelolaan zakat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzaki mendorong peneliti untuk mengembangkan lebih lanjut. Pengelolaan zakat melibatkan proses pengumpulan, distribusi dan penggunaan dana zakat, sementara kualitas layanan mencakup responsiveness, kemudahan proses pembayaran dan komunikasi yang jelas.

Dalam penelitian selanjutnya, peneliti dapat memperdalam analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan muzaki, menggali lebih dalam tentang pengelolaan zakat yang efisien dan mengidentifikasi praktik terbaik dalam memberikan layanan yang berkualitas. Di harapkan penelitian ini memberikan kontribusi positif bagi pengembangan manajemen zakat dan kepuasan muzaki.

Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan yang holistik dan mendalam diperlukan dalam memahami dinamika hubungan antara pengelolaan zakat, kualitas layanan dan kepuasan muzaki. Lembaga zakat perlu memperhatikan berbagai aspek yang berkontribusi terhadap kepuasan muzaki, termasuk transparansi, akuntabilitas, responsiveness, kepercayaan dan efektivitas program.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, research gap, dan fenomena gap tersebut, maka peneliti tertarik untuk penelitian dengan judul “Pengaruh Pengelolaan Zakat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzzaki di BAZNAS Kabupaten Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, berikut adalah rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini:

1. Apakah pengelolaan zakat berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Kabupaten Jember ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan muzakki BAZNAS Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengelolaan zakat terhadap kepuasan muzakki di BAZNAS Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepada muzakki di BAZNAS Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang penting dan relevan dalam beberapa aspek, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memperkaya pengetahuan ekonomi islam di bidang zakat
- b. Dapat memaksimalkan potensi zakat dalam mendukung program BAZNAS Kabupaten Jember.
- c. Menjadi acuan refrensi yang mendukung bagi penelitian terutama pengelolaan zakat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzzaki dalam menyalurkan zakat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini bermanfaat sebagai berikut :

- a. Bagi Penulis
Dapat menambah pengetahuan serta pengalaman secara langsung mengenai pengolaan zakat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzzaki.
- b. Bagi Pihak Instansi
Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif dan informasi bagi semua pihak khususnya bagi masyarakat. Sehingga hasil yang dikumpulkan dapat optimal dan dapat disalurkan dengan baik kepada mustahiq.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan penelitian ini dapat memberika wawasan mengenai pengelolaan zakat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzzaki.