

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Di Indonesia terdapat lembaga pemerintah yang berwenang untuk melakukan pengelolaan dan pendistribusian dana zakat, infaq dan shodaqoh, yaitu Badan Amil Zakat dari tingkat nasional (BAZNAS) sampai tingkat daerah. Selain itu, ada juga lembaga non pemerintah yang bernama Lembaga Amil Zakat Bersekala Nasional (LAZ Bersekala Nasional)<sup>1</sup>. Menurut Undang- Undang, pengelolaan zakat diatur dalam UU 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat sebagai ganti dari Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Setiap dana zakat, infaq dan shodakoh yang berhasil dikumpulkan oleh BAZNAS atau LAZ akan disalurkan kepada orang – orang yang berhak menerimanya yang diharapkan mampu mempersempit kesenjangan dalam perbedaan pendapatan masyarakat, sehingga dapat menghindari kesenjangan sosial yang dapat berpotensi konflik dan mengganggu keharmonisan dalam bermasyarakat. Dengan demikian diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan hidup umat terutama dari golongan yang menerima zakat, infaq, sedekah.

Lazisnu berdiri pada tahun 2004 sebagai sarana untuk membantu masyarakat, sesuai amanat muktamar NU yang ke-31 di Asrama Haji Donohudan, Boyolali, Jawa Tengah. Adapun secara yuridis-formal, Lazisnu

---

<sup>1</sup> *PERBAZNAS No. 02 Tahun 2014 Tentang Pedoman Tata cara Pemberian Rekomendasi Izin Pembentukan Amil Zakat.*

dikukuhkan oleh SK Menteri Agama No. 65/2005 untuk melakukan pemungutan Zakat, Infak, dan Sedekah kepada masyarakat luas.<sup>2</sup> Berdasarkan keputusan kepala kantor wilayah Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 255 Tahun 2016 tentang pemberian izin kepada Lembaga Amil Zakat, Infak dan Shadaqah Nahdlatul Ulama (Lazisnu) sebagai perwakilan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Skala Nasional.<sup>34</sup> Dan dalam penghimpunan dananya Lazisnu pusat di bantu oleh Lazisnu tingkat provinsi yang dalam hal ini dibantu oleh UPZISNU tingkat kabupaten / kota sampai dengan tingkat kecamatan, dan keluaran / desa. Berikut daftar UPZISNU yang berada di Kecamatan Megaluh, Kabupaten Jombang.

**Tabel 1.1 UPZISNU di Kecamatan Megaluh,  
Kabupaten Jombang**

| No | Desa        | UPZISNU             |
|----|-------------|---------------------|
| 1  | Balonggemek | UPZISNU Balonggemek |
| 2  | Balongsari  | UPZISNU Balongsari  |
| 3  | Dukuharum   | UPZISNU Dukuharum   |
| 4  | Gongseng    | UPZISNU Gongseng    |
| 5  | Kedungrejo  | UPZISNU Kedungrejo  |
| 6  | Megaluh     | UPZISNU Megaluh     |
| 7  | Ngogri      | UPZISNU Ngogri      |
| 8  | Pacarpeluk  | UPZISNU Pacarpeluk  |
| 9  | Sidomulyo   | UPZISNU Sidomulyo   |
| 10 | Sudimoro    | UPZISNU Sudimoro    |
| 11 | Sumberagung | UPZISNU Sumberagung |
| 12 | Sumbersari  | UPZISNU Summersari  |
| 13 | Turipinggir | UPZISNU Turipinggir |

Sumber : Laporan Lazisnu Jombang

Salah satunya adalah UPZISNU Desa Pacarpeluk telah memiliki embrionya, yaitu pengelolaan zakat, infaq, shadaqah di dusun Peluk yang telah berjalan sejak tahun 2006 yang dikelola oleh ketua tanfidziyah PRNU

<sup>2</sup> Keputusan Menteri Agama RI Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pengukuhan Lembaga Amil Zakat dan Shadaqah Nahdlatul Ulama' (LAZIS NU) Sebagai Lembaga Amil Zakat

<sup>3</sup> Keputusan Menteri Agama RI Nomor 255 Tahun 2016 Tentang Pemberian Izin Kepada Yayasan LAZIS NU Sebagai LAZ skala Nasional.

<sup>4</sup> <https://www.nucare.id/tentang#sekilas.com> Diakses Pada Tanggal 20 Mei 2018.

Pacarpeluk dalam lingkup terbatas. Dukungan dari Pemerintah Desa Pacarpeluk menjadi kekuatan tersendiri bagi Pengurus Ranting NU untuk menguatkan pendirian UPZISNU Pacarpeluk. Deklarasi Gerakan Pacarpeluk Bersedekah di balai Desa Pacarpeluk menjadi sarana pengembangan UPZISNU Pacarpeluk. Perkembangan kegiatan Gerakan Pacarpeluk Bersedekah semakin menarik simpati banyak pihak, karena didukung oleh Bapak Camat Megaluh, Pengurus MWCNU Megaluh dan seluruh perwakilan NU se-kecamatan Megaluh dan warga Pacarpeluk yang beragam, ada NU, Shidiqiyah, dan LDII serta kelompok umum.<sup>5</sup>

Adapun perkembangan UPZISNU Desa Pacarpeluk saat ini terus mengalami perkembangan yang baik. Hal ini terlihat dari jumlah masyarakat desa Pacarpeluk yang menjadi *Munfiq* di UPZISNU Pacarpeluk. Berikut merupakan tabel data jumlah masyarakat yang menjadi *Munfiq* di UPZISNU Pacarpeluk dalam 3 tahun terakhir adalah seperti tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Masyarakat yang menjadi *Munfiq* di UPZISNU Pacarpeluk**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Masyarakat yang menjadi <i>Munfiq</i></b> | <b>Persentase Pertumbuhan</b> |
|--------------|---|-------------------------------|
| 2017         | 171   | -                             |
| 2018         | 327   | 91 %                          |
| 2019         | 600   | 83 %                          |

Sumber : Daftar *Munfiq* UPZISNU Pacarpeluk 3 tahun terakhir

Dari Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa jumlah masyarakat desa Pacarpeluk yang menjadi *Munfiq* di UPZISNU Pacarpeluk terus mengalami peningkatan dari tahun 2017, yang meningkat 91 % pada tahun 2018. Dan

<sup>5</sup> Nina Adin Mualana, Dewan pertimbangan Syariah UPZISNU Pacarpeluk, Jombang, 10 September 2018.

mengalami peningkatan kembali sebesar 83 % pada tahun 2019. Dari tabel tersebut, tren yang terus meningkat pada jumlah masyarakat desa Pacarpeluk yang menjadi *Munfiq* di UPZISNU desa Pacarpeluk bisa dikatakan bahwa potensi dana infak yang terhimpun cukup baik jika dilihat dari Daftar *Munfiq* UPZISNU desa Pacarpeluk tersebut.

Dari penjabaran tersebut, maka kepuasan *Munfiq* merupakan faktor penting yang harus diperhatikan. Karena bila *Munfiq* tidak puas, maka *Munfiq* tersebut akan berhenti mengikuti program yang dijalankan oleh UPZISNU. Sehingga segala upaya yang dilakukanpun tidak akan ada pengaruhnya bila pelaksana program tidak memberikan pelayanan unggul terhadap *Munfiq*. Maka kepuasan *Munfiq* disini bisa diartikan sebagai suatu asumsi bahwa harapannya terkait program tersebut akan terpenuhi. Dalam hal ini jika kepuasan *Munfiq* tidak terpenuhi, maka akan ada perasaan kecewa dalam *Munfiq* itu sendiri.<sup>6</sup>

Menurut Kotler dan Keller, yang dikutip oleh Donni Juni Priansa, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.<sup>7</sup> Kepuasan Pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil usaha yang dirasakan, karena pelanggan adalah orang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu pelayanan.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : PPM, 2002), 3

<sup>7</sup> Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung : Alfabeta, 2016), 196

<sup>8</sup> M.N. Nasution. *Manajaemen Mutu Terpadu*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2001), 47

Maka dalam membentuk kepuasan, unit pengelolaan zakat perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada *munfiq*. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh unit pengelolaan zakat akan membentuk persepsi dan harapan yang positif pada *munfiq*, sehingga *munfiq* akan merasa puas dengan lembaga tersebut. Jika *munfiq* merasa puas maka hubungannya dengan lembaga menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembayaran ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap lembaga tersebut. Dan sebagai usaha mempertahankan kepuasan *Munfiq*, UPZISNU Pacarpeluk harus bisa memilih bentuk kebijakan yang paling tepat untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik demi menciptakan kepuasan terhadap masyarakat yang menjadi *Munfiq* di UPZISNU Pacarpeluk.

Menurut Barry dan Parasuman yang dikutip oleh M. Nasution di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan dan dalam penelitian ini adalah *Munfiq*, terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud dengan beberapa indikator. Indikator tersebut antara lain:

- a. Dimensi keandalan (*Realibility*) meliputi pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong
- b. Dimensi koresponsifan (*Responsiveness*) meliputi kemampuan perusahaan atau organisasi untuk cepat tanggap dalam masalah yang timbul dan kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.

- c. Dimensi jaminan (*Assurance*) meliputi pengetahuan dan kecakapan pengurus yang baik dan melakukan komunikasi yang efektif dengan *Munfiq*
- d. Dimensi empati (*Empathy*) meliputi memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dan bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan donatur.
- e. Dimensi bukti langsung (*Tangibles*) meliputi kebersihan dan kerapian kantor dan karyawan dan penataan eksterior dan interior kantor yang baik.<sup>9</sup>

Dalam mewujudkan pelayanan yang terbaik, adapun hasil pengumpulan dana dari *Munfiq* oleh pengurus melakukan penghitungan kemampuan dalam penyaluran hasil dana sedekah itu secara lebih nyata dan berkala dalam bentuk program penyaluran pelayanan yang diterima *Munfiq* itu sendiri dan kepada orang yang lebih membutuhkan. Dan program tersebut akan dilaksanakan dalam bentuk pendistribusiannya sebagai berikut:

- a. Santunan Duka

Santunan ini diberikan dalam bentuk bantuan air minum kemasan kepada keluarga duka. Air minuman kemasan ini diperuntukkan sebagai bantuan konsumsi saat dzikir tahlil tujuh hari kematian.

- b. Jaminan Pengobatan Rawat Jalan

Rencana untuk mendaftarkan warga dhu'afa yang tidak terdaftar sebagai penerima Kartu Indonesia Sehat dari Pemerintah Pusat sebagai

---

<sup>9</sup> M.N. Nasution. *Manajaemen Mutu Terpadu*, 57

peserta BPJS Kesehatan terpaksa ditunda, karena pembiayaannya di luar kemampuan yang ada.

Sebagai gantinya, UPZISNU Pacarpeluk menerbitkan Kartu Pacarpeluk Sehat hasil kemitraan dengan Balai Pengobatan Klinik Pratama Madinah yang berada di dusun Peluk, desa Pacarpeluk. Kartu ini diberikan kepada semua warga pemilik kaleng koin sedekah (Munfiq) dan warga dhu'afa yang belum menjadi peserta BPJS Kesehatan atau belum memiliki Kartu Indonesia Sehat. Dengan kartu ini mereka mereka bisa mendapatkan layanan kesehatan tingkat pertama rawat jalan di Balai Pengobatan Klinik Pratama Madinah secara cuma-cuma. Pembiayaannya dilakukan oleh UPZISNU Pacarpeluk melalui pengelolaan hasil kaleng koin sedekah itu.

c. Santunan Persalinan

Pengurus ingin memberikan santunan berupa biaya persalinan secara gratis kepada kaum dhu'afa dan pemilik Kartu Pacarpeluk Sehat, namun karena kemampuan pembiayaannya masih belum mencukupi maka hingga sekarang pengurus baru mampu mengalokasikan santunan persalinan sebesar Rp. 500,000,00 (lima ratus ribu rupiah) kepada pemilik kartu tersebut yang melakukan persalinan di Balai Pengobatan Klinik Pratama Madinah.

d. Jenguk Warga Sakit

Jika ada warga dan munfiq Pacarpeluk yang sakit hingga dirawat di Rumah Sakit, maka melalui dana sedekah ini pengurus dengan mengajak warga yang lain untuk menjenguknya. Pengurus

mengalokasikan dana Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah) sebagai tambahan dana patungan yang diberikan oleh warga yang menjenguk itu.

e. Peduli Bencana

Penyaluran program ini adalah saat terjadi bencana alam di Pacitan dan sekitarnya. UPZISNU Pacarpeluk mampu menyisihkan dana sedekah sebesar Rp. 2.000.000,00 (dua juta rupiah) yang disalurkan melalui NU Care LAZISNU Jombang.

Program-program unggulan penyaluran ini bersifat dinamis dan akan terus berkembang, sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan. Bidang pendidikan dan ekonomi produktif akan menjadi sasaran ke depan. Oleh karena itu, UPZISNU desa Pacarpeluk akan terus belajar dan mencari referensi penerapannya.<sup>10</sup>

Menurut Fandy Tciptono dan Gregorus Candra, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap beberapa variabel, antara lain: Produk, Harga, Promosi, Lokasi, Pelayanan, Fasilitas, Suasana.<sup>11</sup> Berikut survei yang diperoleh peneliti berdasarkan sebaran angket yang mempengaruhi kepuasan masyarakat desa Pacarpeluk dalam berinfaq melalui Unit Pengelolaan Zakat, Infaq, Shadaqah Nahdotul Ulama, (UPZISNU) di Desa Pacarpeluk seperti yang dipaparkan pada tabel dibawah ini.

---

<sup>10</sup> PRNU PACARPELUK, <https://www.nupacarpeluk.com/2017/12/program-unggulan-upzisnu-pacarpeluk.html>, Diakses Tanggal 14 September 2018.

<sup>11</sup> Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, 209-210



**Tabel 1.3**  
**Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan *Munfiq* Dalam Berinfaq**

| No            | Faktor-faktor Kepuasan          | Penilaian <i>Munfiq</i> |
|---------------|---------------------------------|-------------------------|
| 1             | Kualitas Pelayanan              | 43                      |
| 2             | Promosi yang ditawarkan         | 0                       |
| 3             | Lokasi yang Mudah Dijangkau     | 0                       |
| 4             | Fasilitas yang diberikan        | 5                       |
| 5             | Suasana Kantor yang nyaman      | 0                       |
| 6             | Produk / Program yang diberikan | 12                      |
| 7             | Harga Jual Produk               | 0                       |
| <b>JUMLAH</b> |                                 | <b>60</b>               |

Sumber: Koresponden yang menjadi *Munfiq* di UPZISNU Pacarpeluk

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa survei sementara yang diambil dari 60 *munfiq* yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan *munfiq* yang terbesar yaitu dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang dibuktikan sebesar 43 responden memilih kualitas pelayanan.<sup>12</sup>

Menurut Feignbaum yang dikutip oleh M.N Nasution, kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full Costumer Satisfaction*). Suatu produk atau jasa yang dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk atau jasa.<sup>13</sup> Karena pada umumnya di lembaga jasa, konsumen akan mendapatkan manfaat langsung atas sejumlah uang yang telah dikeluarkan. Akan tetapi pada Unit Pengelolaan

<sup>12</sup> Koresponden Desa Pacarpeluk, Kab.Jombang yang menjadi *Munfiq* di UPZISNU Pacarpeluk, 18 Maret 2019.

<sup>13</sup> M.N. Nasution, *Manajaemen Mutu Terpadu*, 16

Zakat yang mendapatkan manfaat adalah pihak lain yang menjadi tujuan alokasi dananya. Inilah yang menjadi alasan objektif peneliti memaparkan kualitas pelayanan UPZISNU di desa Pacarpeluk. Dan dalam hal ini kepuasan *Munfiq* di desa Pacarpeluk dalam berinfaq melalui UPZISNU Pacarpeluk perlu mendapatkan perhatian yang serius. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan menjadi hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan *Munfiq* di UPZISNU Pacarpeluk, karena kepuasan dari *Munfiq* akan sangat membantu lembaga ini dalam menjalankan aktivitasnya.

Sesuai dengan uraian yang disebutkan diatas, peneliti mencoba menganalisis kepuasan masyarakat desa Pacarpeluk yang menjadi *Munfiq* di UPZISNU desa Pacarpeluk, melalui penelitian dengan judul sebagai berikut : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *Munfiq* (Studi Kasus di UPZISNU Desa Pacarpeluk Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang).**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti uraikan pada latar belakang terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *munfiq* berinfaq di unit pengelolaan zakat infaq shadaqah nahdlatul ulama' desa pacarpeluk, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Unit Pengelolaan Zakat Infaq Shadaqah Nahdlatul Ulama' desa Pacarpeluk?
2. Bagaimana kepuasan *munfiq* berinfaq Unit Pengelolaan Zakat Infaq Shadaqah Nahdlatul Ulama' desa Pacarpeluk?

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *munfiq* berinfaq di Unit Pengelolaan Zakat Infaq Shadaqah Nahdlatul Ulama' desa Pacarpeluk desa Pacarpeluk?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan *munfiq* berinfaq di unit pengelolaan zakat infaq shadahah nahdlatul ulama' desa Pacarpeluk. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Unit Pengelolaan Zakat Infaq Shadaqah Nahdlatul Ulama' desa Pacarpeluk,
2. Untuk mengetahui kepuasan *munfiq* berinfaq di unit pengelolaan zakat infaq shadaqah Nahdlatul Ulama' desa Pacarpeluk,
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *munfiq* berinfaq di unit pengelolaan zakat infaq shadahah Nahdlatul Ulama' desa Pacarpeluk secara simultan dan secara parsial.

### **D. BATASAN MASALAH**

Dalam penelitian ini peneliti hanya menetapkan satu variabel yang mempengaruhi kepuasan *Munfiq* berinfaq di UPZISNU Pacarpeluk, yakni Kualitas Pelayanan. Penelitian ini hanya membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *Munfiq* berinfaq di UPZISNU Pacarpeluk. Penelitian ini tidak membahas faktor – faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan *Munfiq* berinfaq di UPZISNU Pacarpeluk.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada teori Menurut Kotler dan Keller, yang dikutip oleh Donni Juni Priansa, kepuasan adalah

perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.<sup>14</sup> Kepuasan Pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil usaha yang dirasakan, karena pelanggan adalah orang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu pelayanan.<sup>15</sup> Serta teori kualitas pelayanan menurut Feignbaum, yang dikutip oleh M.N Nasution, yang membahas kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full Costumer Satisfaction*) yaitu suatu produk atau jasa yang dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk atau jasa.<sup>16</sup>

## **E. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

### **a) Manfaat Teoritis**

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan peneliti khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam berinqaf.
- 2) Bagi akademisi dapat memebrikan manfaat dalam hal pengembangan imu ekonomi, melalui pendekatan dan cakupan variabel yang digunakan, terutama hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat dalam berinqaf.

---

<sup>14</sup> Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, 196

<sup>15</sup> M.N. Nasution, *Manajaemen Mutu Terpadu*, 47

<sup>16</sup> Ibid, 16

- 3) Hasil penelitian ini diharapkan mampu mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam berinfaq

**b) Manfaat Praktis**

- 1) Bagi UPZISNU Pacarpeluk

Bagi UPZISNU Pacarpeluk, sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sebagai pengukuran dalam persepsi publik.

- 2) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan agar peneliti dapat memahami akan pentingnya kualitas pelayanan untuk diterapkan didalam dunia usaha atau perusahaan.

- 3) Bagi Masyarakat

Penelitian ini akan membantu masyarakat dalam melakukan suatu penilaian mengenai kualitas pelayanan dan citra lembaga sehingga akan lebih meyakinkan masyarakat dalam menyalurkan dana infaqnya melalui Unit Pengelolaan Zakat Infaq Shodaqoh Nahdlatul Ulama' (UPZISNU)

**F. HIPOTESIS**

Menurut Sugiono, hipotesis adalah pernyataan tentang sesuatu yang untuk sementara dianggap benar, bisa juga diartikan sebagai pernyataan yang akan diteliti sebagai jawaban sementara dari suatu

masalah.<sup>17</sup> Berdasarkan uraian landasan teori diatas maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>0</sub>** : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap *Munfiq* berinfq di UPZISNU desa Pacarpeluk.

**H<sub>1</sub>** : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan *Munfiq* berinfq di UPZISNU desa Pacarpeluk.

## G. PENEGASAN ISTILAH

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *Munfiq* (Studi Kasus: UPZISNU Desa Pacarpeluk, Kecamatan Megaluh, Kabupaten Jombang)**. maka peneliti perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini sebagai berikut:

### 1. Pengaruh

Dalam ilmu statistik pengaruh adalah dampak hubungan antara dua variabel.<sup>18</sup> Adapun pengertian dari pengaruh dalam penelitian ini adalah dampak hubungan dari sebab akibat antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan kepada masyarakat yang menjadi *Munfiq* di UPZISNU Pacarpeluk.

### 2. Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock, kualitas jasa adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendallian keragaman dalam mencapai mutu

<sup>17</sup> Sugiono. "Statistika Untuk Penelitian". (Bandung: Alfabeta.2009), 55.

<sup>18</sup> Anas Sudjoni, *Statistik Pendidikan* (Jakarta: Raja Garfindo, 2000), 20.

tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>19</sup> Jadi kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yaitu berupa tingkat mutu atau keunggulan seperti yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Adapun Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menjadi *Munfiq* untuk berinfaq di UPZISNU Pacarpeluk.

### 3. Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.<sup>20</sup>

Adapun maksud kepuasan *Munfiq* dalam penelitian ini adalah merupakan perasaan senang atau kecewanya *Munfiq* yang muncul setelah berinfaq melalui Unit Pengelolaan Zakat, Infaq, Shadaqah Nahdlatul Ulama' (UPZISNU) Pacarpeluk.

### 4. *Munfiq*

*Munfiq* adalah seseorang yang berinfaq,<sup>21</sup> *Munfiq* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan bantuan/donasinya

---

<sup>19</sup> Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, 51

<sup>20</sup> Ibid, 197

<sup>21</sup> NU online, *Apa Beda Zakat, Infak, Shadaqah dan Wakaf Uang*, <http://www.nu.or.id/post/read/53424/apa-beda-zakat-infak-shadaqah-dan-wakaf-uang/> diakses pada tanggal 26 maret 2009

secara tidak rutin atau sesuai dengan kemampuannya pada saat itu untuk berinfak kepada UPZISNU desa Pacarpeluk.<sup>22</sup>

## 5. UPZISNU Desa Pacarpeluk

UPZISNU Kelurahan / Desa adalah pengurus ranting LazisNU di tingkat ranting NU yang berkedudukan di Kelurahan / Desa.<sup>23</sup>

UPZISNU yang dimaksud dalam penelitian ini adalah UPZISNU yang berada di Desa Pacarpeluk, Kecamatan Megaluh, Kabupaten Jombang.

## H. TELAAH PUSTAKA

Untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan sebagaimana diungkapkan diatas, maka perlu dilakukan kajian kepustakaan guna mendukung hasil penelitian dan agar dapat diperoleh hasil yang maksimal sebagaimana yang diharapkan. Adapun beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian ini.

Skripsi berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat Berinfak Di Laznas Dpu Dt Cabang Palembang*" Karya Ahmad Rendi, dengan hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya kualitas pelayanan dan citra lembaga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat masyarakat berinfak di LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Sedangkan Hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan ( $0,000 < 0,05$ ) dan citra lembaga ( $0,906 > 0,05$ ) artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat

---

<sup>22</sup> Nina Adin Mualana, Dewan pertimbangan Syariah UPZISNU Pacarpeluk, 18 Maret 2019

<sup>23</sup> Pedoman Umum NU Care-Lazisnu Jombang



masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang sedangkan citra lembaga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

Skripsi berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Gunung Kidul”* Rika Yuni Rahmawati, dengan hasil pengujian ini menghasilkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,468 yang berarti kualitas pelayanan mampu mempengaruhi muzakki 46,8 %. Artinya, kualitas pelayanan bukan satu – satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan muzakki LAZISNU Gunungkidul, tetapi ada faktor lain yang mempengaruhi selain variabel bebas yang dipakai dalam penelitian ini.

Penelitian berjudul *“Pengaruh Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Lubuk Sikaping”* karya Khairil Aswan, dengan hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan ketulusan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah produk Sikoci pada Bank Nagari Cabang Lubuk Sikaping.

Dalam penelitian kali mempunyai perbedaan dengan penelitian sebelumnya antara laini:

| NO  | Perbedaan        | Penelitian Terdahulu  | Penelitian Sekarang   |
|---|------------------|---|---|
| 1   | Objek Penelitian | <p>Varibel Independen penelitian Ahmad Rendi tentang <i>Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga</i> dan variabel dependen tentang <i>Minat</i></p> | <p>Variabel independen penelitian ini tentang <i>Kualitas Pelayanan</i> dan variabel dependen tentang <i>Kepuasan</i></p> |
| <p>Varibel Independen penelitian Khairil Aswan tentang <i>Kepuasan</i> dan variabel dependen tentang <i>Loyalitas</i></p> |                  |   |   |

|   |                      |  |  |
|---|----------------------|--|--|
| 2 | Produk               | Penelitian Ahmad Rendi<br>mengambil <i>Minat Masyarakat</i> Berinfaq   | Penelitian ini<br>mengambil <i>Kepuasan Munfiq</i> berinfaq di<br>UPZISNU<br>Pacarpeluk              |
|   |                      | Penelitian Khairil Aswan<br>mengambil <i>Loyalitas Nasabah</i> Tabungan Sikoci   |  |
|   |                      | Penelitian Rika Yuni<br>Rahmawati mengambil<br><i>Kepuasan Muzakki</i>   |  |
| 3 | Lokasi<br>Penelitian | Penelitian Ahmad Rendi<br>di Laznas Dpu Dt Cabang<br>Palembang   | Penelitian di Unit<br>Pengelolaan Infaq<br>Shodaqoh Nahdlatul<br>Ulama' (UPZISNU)<br>Desa Pacarpeluk |
|   |                      | Penelitian Khairil Aswan<br>di Bank Nagari Cabang<br>Lubuk Sikaping  |  |
|   |                      | Penelitian Rika Yuni<br>Rahmawati Lembaga<br>Amil Zakat Infaq dan<br>Shadaqah Nahdhatul<br>Ulama (LAZISNU)<br>Gunung Kidul |  |