

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Permasalahan makro ekonomi seperti kemiskinan selalu menjadi sumber kekhawatiran pemerintah, khususnya bagi negara-negara berkembang seperti Indonesia. Berbagai upaya untuk menyebarkan kekayaan telah dilakukan, namun hasilnya belum terlalu berarti. Islam adalah agama *rahmatan lil 'alamin* yang menawarkan arah dan cara hidup kepada setiap orang di muka bumi. Bagi mereka yang setia kepada Allah, Islam menjadi pedoman untuk memastikan bahwa mereka secara konsisten memahami dan mempertahankan ajaran sang Khaliq. Kata “zakat”, “infaq”, serta “sedekah”, yaitu berarti alat keuangan dimana fungsinya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengurangi kemiskinan, mulai digunakan secara umum dengan masuknya islam.

Salah satu hukum ibadah yang berkaitan dengan harta barang adalah zakat termasuk merupakan hukum Islam. Apabila seorang muslim atau suatu badan usaha mempunyai harta yang memenuhi syarat (nishab) dan dapat dicairkan pada waktunya, maka wajib dilakukan. Secara bersamaan, Infaq mengacu pada pengalokasian sebagian sumber daya, pendapatan, atau uang seseorang untuk tujuan yang ditentukan oleh doktrin Islam. Memberikan uang kepada orang yang kurang mampu, orang yang membutuhkan, atau orang lain yang berhak sedekah tanpa mengharapkan imbalan apa pun disebut dengan sedekah.

Guna memudahkan penghimpunan zakat, pemerintah Indonesia membentuk Badan Amil Zakat (BAZ) yang merupakan pihak instansi pengelola

zakat bentukan pemerintah, dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang merupakan instansi pengelola zakat bentuk masyarakat yang akan diresmikan oleh pemerintah. jika yang terakhir memenuhi persyaratan tertentu. Lembaga-lembaga yang mengawasi, menghimpun, membubarkan, dan membina para penerima zakat inilah yang ditunjuk sebagai lembaga- lembaga tersebut.¹

Setiap tahunnya, bertambah pula kesadaran masyarakat di mana urgensinya berpartisipasi dalam ZIS. Hal ini mendorong seluruh Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) di Indonesia untuk memanfaatkan sepenuhnya posisi dan kontribusi mereka terhadap pembentukan zakat negara. Berdasarkan data BAZNAS, pada tahun 2020 hingga 2025, jumlah koleksi nasional cukup banyak. Berikut data yang dapat disajikan:

Tabel 1.1
Pertumbuhan Pengumpulan ZIS di Indonesia

Tahun	ZIS (Triliun Rupiah)	Pertumbuhan %
2019	10,23	26,00
2020	12,50	22,18
2021	14,12	12,98
2022	22,48	59,20
2023	33,00	46,83

Sumber: Outlook Zakat Indonesia 2022²

Berdasarkan statistik yang disajikan, dapat diasumsikan bahwa pengumpulan zakat nasional memiliki tren yang positif serta periode per tahun yang terjadi peningkatan. Pada tahun 2019, pengumpulan zakat nasional berjumlah Rp 10,23 triliun, kemudian di tahun 2022, pengumpulan zakat nasional

¹ Tulus, *Berdema untuk semua: Kebijakan Pemerintah dalam Mengelola Zakat dan Wakaf*, (Jakarta: Pusat Bahasa dan Budaya UIN Syarifhidayatullah, 2003), 253.

² Pusat Kajian Strategis Baznas, *Outlook Zakat Indonesia 2024* (Jakarta: Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional, 2024), 56.

mencapai Rp 22,48 triliun, dan di tahun 2023 mencapai Rp 33,00 triliun. Meningkatnya realisasi pengumpulan zakat merupakan indikasi bahwa lembaga zakat berkinerja lebih baik, dan masyarakat menjadi lebih sadar akan kebutuhan untuk membayar zakat melalui organisasi yang berwenang.

Lembaga Amil Zakat (LAZ) semakin berkembang dari waktu ke waktu di Indonesia karena potensi penghimpunan ZIS yang cukup besar di sana. Setiap LAZ diperlukan untuk mampu mempertahankan eksistensi lembaga seiring bertambahnya jumlah anggotanya. Menjaga loyalitas donatur adalah salah satunya.

Salah satu pendekatan untuk membangun loyalitas donatur adalah melalui kepuasan, jika seorang donatur senang, dia tidak akan pindah dan akan tetap menggunakan jasa yang telah membuatnya bahagia. Kepuasan pelanggan, sebagaimana didefinisikan oleh teori Band (1991), adalah titik di mana persyaratan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi hingga mendorong pengulangan bisnis atau loyalitas.³

Beberapa daftar Lembaga Amil Zakat LAZ yang berdiri pada kota Jombang antara lain yaitu:

³Supertini dkk, “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 2, No.1, (2020), 65.

Tabel 1.2
Daftar Lembaga Amil Zakat di kota Jombang

Keterangan	Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT)	Baitul Maal Hidayatullah (BMH)	Yatim Mandiri
Tahun Resmi Berdiri	2013	2007	2013
Jumlah donatur	3782	1856	2853
Jumlah Pegawai	14 Pegawai	7 Pegawai	11 Pegawai
Program	1. Pendidikan dan dakwah 2. Kesehatan 3. Ekonomi 4. Sosial kemanusiaan & bencana alam 5. Layanan jemput donasi 6. Kotak infaq makam gus dur	1. Pendidikan 2. Ekonomi 3. Kesehatan 4. Sosial kemanusiaan 5. Dai tangguh 6. Qurban tanpa batas	1. Pendidikan 2. Ekonomi 3. Kesehatan 4. Kemanusiaan 5. Wakaf 6. Super gizi qurban

Sumber: data diolah oleh peneliti, wawancara pada September 2024⁴

Dari penjelasan tabel diatas, terlihat bahwa Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang meskipun berdiri sejak tahun 2013 memiliki lebih banyak donatur rutin daripada Lembaga Amil Zakat lainnya yang ada di Kabupaten Jombang, yaitu 3.782 donatur rutin. Sebanyak 1856 donatur tetap mendukung berdirinya Baitul Maal Hidaayatullah (BMH) pada tahun 2007 dan 2.853 donatur tetap mendukung berdirinya Yatim Mandiri pada tahun 2013. Menurut data tersebut peneliti kemudian tertarik untuk melaksanakan penelitian pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

⁴ Wawancara pada September 2024.

Dana zakat, infak, sedekah, dan wakaf dikelola oleh Lembaga Sosial Pondok Pesantren (LSPT) Tebuireng, yang merupakan lembaga amil zakat. Berdirinya lembaga ini dimulai pada tahun 2007. Berdasarkan Surat Keputusan BAZNAS Provinsi Jawa Timur Nomor 88/SKUPZ/BAZ.PR/2013, LSPT resmi berganti nama menjadi Lembaga Amil Zakat pada tahun 2013. Di bawah arahan Hasyim Asy'ari Yayasan, Lembaga Sosial Pondok Pesantren (LSPT) Tebuireng berperan sebagai lembaga sadar sosial yang mendistribusikan dan administrasi pada zakat, infak, sedekah, dan wakaf yang tidak pada orientasinya pada pemberdayaan masyarakat melalui pemanfaatan sumber daya dan partisipasi masyarakat. Lembaga juga mengumpulkan keuntungan untuk pengelolaan organisasi.⁵

Ratih Hurriyati mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti Kepuasan, (*Satisfaction*) adalah perbedaan antara ekspektasi sebelum melakukan kegiatan konsumsi pada barang dan jasa dengan ekspektasi yang diperoleh selepas transaksi tersebut. Bonding Emosional, (*Emotional Bonding*) yaitu bagaimana pelanggan dipengaruhi oleh merek yang menarik bagi mereka. Karena merek pada dasarnya juga menggambarkan kepribadian konsumen, dapat disimpulkan bahwa keduanya memiliki hubungan emosional. Harapan dan kepercayaan, (*Trust*) konsumen terhadap suatu pihak untuk melaksanakan suatu tugas tertentu dikenal dengan istilah kepercayaan. Kenyamanan, (*Reduction Of Choices And Habits*), yaitu rasa nyaman yang dirasakan konsumen terhadap suatu pihak atau merek tertentu sebagai akibat dari

⁵ Brosur Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

kemudahan yang telah ditawarkan. Dan Pengalaman pada Perusahaan (*History with Company*) ialah pelanggan mengulangi pola pikir ini sebagai hasil dari pengalaman positif mereka dengan layanan yang mereka terima.⁶

Kemudian sebagai gambaran awal, peneliti menyebarkan angket kepada 50 donatur rutin Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang. Beberapa faktor yang menjadikan tingkat rutinitas dari donatur menjadi loyalitas pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3
Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur
Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang

No	Faktor	Responden
1	Kepuasan	36
2	Kemudahan	6
3	Kepercayaan	7
4	Ikatan emosi	0
5	Pengalaman dengan perusahaan	3
Total Jumlah Responden		50

Sumber: Data diperoleh oleh peneliti, Juli 2023⁷

Jelas dari tabel di atas bahwa konsumen loyal Adalah pihak-pihak yang sangat senang dengan barang dan jasa sehingga mereka sering memanfaatkannya dan merekomendasikannya kepada orang lain.⁸

Kebahagiaan donatur Lembaga Sosial Pondok Pesantren Tebuireng Jombang merupakan elemen utama yang mempengaruhi loyalitas mereka, hal ini terlihat dari penyebaran kuesioner yang disajikan pada tabel 1.3. Tingkat

⁶ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2010), 132.

⁷ Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 210.

⁸ Jill Griffin, *Customer Loyalty Ahli Bahasa Dwi Kartini Yahya Edisi Revisi dan Terbaru* (Jakarta: Erlangga, 2005), 81.

kepuasan konsumen atau pengguna terhadap suatu barang atau jasa suatu perusahaan diukur atau ditunjukkan dari seberapa senangnya mereka terhadap apa yang telah mereka peroleh.

Dalam upaya peningkatan kenyamanan selaku pembayar ZIS, LSPT memberikan pelayanan unggul bagi para pembayar dan muzakki sehingga menjamin kepuasan mereka. Selain memberikan layanan berkualitas, LSPT juga membalasnya dengan membantu para donatur sebagai balasannya. Jika ada orang di sekeliling pembayar atau muzakki di mana sedang dilanda nasib kurang baik, seperti miskin atau yatim piatu, LSPT tentu menyalurkan dukungan.⁹

Jumlah keseluruhan donatur infaq Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang yaitu 3.782. Adapun data donatur adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4
Jumlah Donatur LSPT Jombang

Tahun	Donatur Baru	Total Donatur
2021	279	2.738
2022	243	2.981
2023	249	3.230
2024	225	3.455
2025	327	3.782

Sumber: Data Donatur di LSPT Jombang

Berdasarkan dari tabel 1.3 bahwa Donatur baru pada tahun 2021 sebanyak 279 dengan total 2.738. pada tahun 2022 total donatur 2.981 dengan donatur baru

⁹ Muhammad Rusdi, Manager Program LSPT Jombang, 14 Februari 2023.

sejumlah 243. Pada tahun 2023 telah bertambah 249 donatur baru. pada tahun 2024 total donatur 3.455 dengan 225 donatur baru. Pada tahun 2025 donatur baru bertambah 327 dengan total 3.782.

Penjelasan dari laporan keuangan menunjukkan bahwa lembaga sosial Pondok Pesantren Tebuireng memiliki kecenderungan yang semakin meningkat dalam melakukan pengumpulan infaq.

Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng memiliki donatur tetap sebanyak 3.738 orang, lebih banyak dibandingkan Amil Zakat lainnya di Kabupaten Jombang. Fakta tersebut menggugah minat peneliti untuk melakukan penelitian disana berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut.

Dari artikel jurnal terdahulu yang berjudul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur zakat, infaq dan sedekah pada Lembaga Amil Zakat dompet dhuafa di kota Medan, yang ditulis oleh Nur Asriza Pasaribu pada tahun 2022, dapat ditarik Kesimpulan mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas donatur dalam membayar zakat, infaq, dan sedekah bahwa kepuasan pelanggan, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur zakat, infaq dan sedekah.

Oleh karena hal tersebut, peneliti melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Donatur Infaq pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam pembahasan ini yaitu:

1. Bagaimana kepuasan donatur infaq Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang?
2. Bagaimana loyalitas donatur Infaq Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas donatur Infaq pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian fokus penelitian di atas maka berikut tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui kepuasan donatur Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.
2. Untuk mengetahui loyalitas donatur Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan terhadap loyalitas donatur infaq Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat, harapan tersebut diantaranya:

1. Manfaat Teoritik

Hasil yang diharapkan dalam temuan studi yaitu output yang akan memberi kontribusi pada kumpulan pengetahuan dalam literatur ilmiah tentang kebahagiaan dan loyalitas donatur amal.

2. Secara Praktis

a. Bagi lembaga

Berdasarkan dari penelitian oleh peneliti dimungkinkan dapat menyalurkan kontribusi ide-ide atau gagasan analisis secara ilmiah pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang.

b. Bagi pembaca

Penelitian ini dapat direkonstruksi dalam bahan rujukan oleh para peneliti yang mana akan membahas tema yang terkait dengan kepuasan dan loyalitas donatur infaq.

E. Peneliti Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sesuai dengan judul penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rizka Nurma Fadhilah pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Sabun Pembersih Wajah Pond’s”.¹⁰ Letak perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah, pertama apabila dalam penelitian terdahulu subyeknya adalah mahasiswa perbankan syariah Angkatan 2018 sedangkan penelitian sekarang adalah donatur infaq LSPT Jombang. Persamaan dalam penelitian ini adalah variabelnya, yaitu variabel independen berupa kepuasan dan variabel dependen berupa loyalitas.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Albi Fahrotun Nisa pada tahun 2020 dengan

¹⁰ Rizka Nurma Fadhilah, *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Sabun Pembersih Wajah Pond’s* (Skripsi, UIN Syekh Wasil Kediri, 2019).

judul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Donatur Pada Donatur Rutin Yatim Mandiri Cabang Kediri”.¹¹ Letak perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah, pertama apabila dalam penelitian terdahulu bertempat pada Yatim Mandiri Kediri sedangkan penelitian sekarang adalah LSPT Jombang. yang kedua adalah metode penelitian yaitu jika penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis korelasi sedangkan penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Moch Fery Ardianto pada tahun 2021, yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar”.¹² Letak perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah apabila dalam penelitian terdahulu subyeknya adalah nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar sedangkan penelitian sekarang adalah donatur infaq LSPT Jombang. Persamaan dalam penelitian ini adalah variabelnya yaitu Kepuasan dan Loyalitas.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Nunung Nur Istiqomah, 2021, yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket

¹¹ Albi Fahrotun Nisa, *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Donatur Pada Donatur Rutin Yatim Mandiri Cabang Kediri* (Skripsi, UIN Syekh Wasil Kediri, 2020).

¹² Moch. Fery Ardianto, *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar)* (Skripsi, UIN Syekh Wasil Kediri, 2021).

Sakinan 212 Mart Kediri”.¹³ Letak perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah, pertama apabila dalam penelitian terdahulu subyeknya adalah pelanggan minimarket sakinan 212 mart Kediri sedangkan penelitian sekarang adalah donatur infaq LSPT Jombang. Persamaan dalam penelitian ini adalah variabelnya, yaitu variabel independen berupa kepuasan dan variabel dependen berupa loyalitas.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Sulis Setyoningsih pada tahun 2021, yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Donatur Infak Lembaga Amil Zakat (Studi Pada NU CARE-LAZISMU MWCNU Prambon)”.¹⁴ Letak perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah pada variabel bebas yaitu penelitian terdahulu adalah variabel kepercayaan dan penelitian sekarang adalah kepuasan. yang kedua adalah tempat penelitian, penelitian terdahulu bertempat pada NU CARE-LAZISMU Prambon dan penelitian sekarang bertempat di LSPT Jombang. Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel terikat yaitu Loyalitas Donatur.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah solusi sementara terhadap masalah penelitian terbuka yang memerlukan pengujian empiris lebih lanjut.¹⁵ Terdapat rumusan hipotesis pada penelitian berikut bisa dikategorikan menjadi dua jenis hipotesis, yaitu:

¹³ Nunung Nur Istiqomah, *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket Sakinan 212 Mart Kediri* (Skripsi, UIN Syekh Wasil Kediri, 2021).

¹⁴ Sulis Setyoningsih, *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Donatur Infak Lembaga Amil Zakat (Studi Pada NU CARE-LAZISMU MWCNU Prambon)* (Skripsi, UIN Syekh Wasil Kediri, 2021).

¹⁵ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 69.

1. H_a = Adanya pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).¹⁶
Yaitu ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas donatur pada donatur rutin LSPT Jombang.
2. H_0 = Tidak adanya pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).¹⁷ Yaitu tidak ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas donatur pada donatur rutin LSPT Jombang.

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 112.

¹⁷ *Ibid*, 113.