

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan agama dengan ajaran yang membentangkan dua bentuk hubungan, yaitu tata hubungan manusia dengan Allah S.W.T. (*hablum minallah*) dalam hal ibadah serta tata hubungan antara manusia dengan manusia (*hablum minannas*) dalam wujud muamalah. *Muamalah* merupakan kegiatan manusia dengan manusia lainnya yang bertujuan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan hidup. Namun, pada kenyataannya tidak semua orang mampu ber-*muamalah* dengan baik karena beberapa faktor tertentu. Maka dari itu, untuk menjamin keselamatan, keamanan, kemakmuran dan kesejahteraan umat, Islam mengatur *muamalah* tersebut dalam sebuah sistem ekonomi yang berlandaskan kepada Al-Qur'an dan hadits yang menekankan kepada nilai-nilai keadilan dan keseimbangan.

Salah satu dari jenis *muamalah* yang identik dengan umat Islam adalah zakat. Di dalam Islam, zakat menempati salah satu dari rukun Islam yang selalu disebutkan sejajar dengan shalat. Zakat adalah suatu kewajiban bagi umat Islam yang telah ditetapkan dalam Al-Qur'an, Sunnah dan ijma' para ulama. Zakat juga merupakan salah satu instrumen untuk memberikan keadilan dan bantuan kepada orang-orang yang membutuhkan. Dalam ekonomi Islam, zakat merupakan salah satu sumber pendapatan untuk kas negara. Hal itu bisa dilihat sejak zaman kepemimpinan Rasul, khulafaur

rasyidin, sampai kerajaan atau dinasti Islam yang berkuasa. Seiring dengan berjalannya waktu, zakat yang awalnya dikelola secara sederhana akhirnya bisa dikelola dengan sistem yang baik oleh sebuah lembaga. Hal itu sekarang bisa dilihat dengan banyaknya lembaga zakat yang memudahkan orang untuk membayar zakat.

Dalam upaya pengumpulan zakat, pemerintah Indonesia telah mengukuhkan Badan Amil Zakat (BAZ) yaitu lembaga pengelola zakat yang dibentuk oleh pemerintah dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) merupakan lembaga pengelola zakat yang dibentuk oleh masyarakat, yang pengukuhan dilakukan oleh pemerintah bila telah memenuhi persyaratan tertentu. Lembaga-lembaga ini ditunjuk sebagai lembaga yang mengelola, mengumpulkan, menyalurkan, dan mendayakan para penerima zakat. Peran pemerintah tidak mungkin dapat diandalkan sepenuhnya dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui zakat, karena itulah diperlukan peran dari lembaga-lembaga tersebut¹.

Lembaga Amil Zakat atau LAZ di Indonesia dari tahun ke tahun semakin menjamur. Hal ini disebabkan karena besarnya potensi penghimpunan zakat di Indonesia. Dengan semakin bertambahnya jumlah LAZ, maka tiap LAZ dituntut untuk bisa mempertahankan keeksistensian lembaga tersebut. Salah satunya dengan menjaga kepuasan donatur. Kepuasan donatur dapat dilihat melalui kualitas pelayanan². Kualitas pelayanan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul

¹ Tulus, *Berderma Untuk Semua: Kebijakan Pemerintah dalam Pengelolaan Zakat dan Waqaf* (Jakarta: Pusat Bahasa dan Budaya UIN Syarifhidayatullah, 2003), 253.

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2007), 53.

setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Salah satu contoh lembaga amil zakat adalah Yatim Mandiri. Yatim Mandiri merupakan salah satu lembaga nirlaba yang sudah lama ada di Indonesia. Yatim Mandiri adalah lembaga yang berfokus pada pemberdayaan yatim dhuafa. Saat ini Yatim Mandiri sudah memiliki 42 kantor cabang, salah satunya di Jalan Dr. Sahardjo no 119 Campurejo, Mojoroto, Kediri. Yatim Mandiri Kediri berdiri sejak tahun 2007, terhitung sudah 10 tahun lamanya Yatim Mandiri beroperasi. Dengan rentang waktu tersebut, Yatim Mandiri tentunya sudah memiliki pengalaman dan sepaik terjang yang lumayan lama di dalam bidang zakat di Kediri. Banyak program yang ditawarkan oleh Yatim Mandiri guna untuk menarik minat donatur dan menjaga kepuasan donatur.

Untuk menarik minat donatur setiap petugas sudah pasti memiliki strategi untuk membuat donatur nyaman sehingga tidak merasa keberatan untuk menyalurkan dana zakat setiap bulannya. Menurut Lupiyoadi ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan, antara lain³:

1. Kualitas produk,
2. Kualitas pelayanan atau jasa,
3. Emosi,
4. Harga,
5. Biaya,

³ Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 127.

Berdasarkan faktor-faktor yang disebutkan diatas peneliti hanya menggunakan tiga faktor, yaitu: kualitas pelayanan, emosi dan biaya. Kaitannya dengan lembaga amil zakat, kualitas produk tidak digunakan karena lembaga amil zakat merupakan lembaga pelayanan jasa bukan produk berbentuk fisik. Pada faktor harga juga tidak digunakan dalam lembaga amil zakat, karena dalam berdonasi tidak ada patokan harga dan harga tambahan, jumlah donasi sesuai kemampuan dan keikhlasan para donatur.

Sebagai gambaran awal, peneliti melakukan observasi awal pada 30 donatur rutin Yatim Mandiri Kediri. Adapun faktor yang membuat donatur memilih menyalurkan dana zakat melalui Yatim Mandiri Kediri, diantaranya:

Tabel 1.1
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri

No	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Donatur	Jumlah
1	Kualitas Pelayanan	20
2	Emosi	9
3	Biaya	1
Total Jumlah Responden		30

Sumber: Data Diolah

Data diatas menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan donatur Yatim Mandiri Kediri. Pada faktor kualitas pelayanan memiliki 20 pemilih. Pada faktor emosi memiliki 9 pemilih. Kemudian pada faktor biaya memiliki 5 pemilih. Dari tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan donatur adalah faktor kualitas pelayanan yang memiliki 20 pemilih.

Sebagai sarana infaq dan shadaqah Yatim Mandiri sudah seharusnya memiliki kualitas pelayanan yang baik. Yatim Mandiri memberikan layanan jemput donasi setiap bulan oleh petugas di kantor maupun rumah donatur dengan demikian dapat memudahkan donatur untuk membayar zakat. Bukan hanya itu, setiap donatur rutin juga akan mendapatkan majalah Yatim Mandiri sebagai *feedback* juga sebagai sarana pemantauan program pemberdayaan Yatim Mandiri. Saat memberikan shadaqah donatur dapat menitipkan doa terkait dengan hajat yang di inginkan donatur, untuk kemudian akan di doakan oleh adik-adik yatim. Hal tersebut menjadi salah satu dorongan spiritual donatur untuk rutin bershadaqah.

Sebagai petugas layanan jemput donasi, Yatim Mandiri sudah membekali beberapa strategi dalam melayani donatur diantaranya, menggunakan bahasa santun, mengutamakan senyum, sapa dan salam juga ramah dalam melayani donatur. Strategi tersebut diharapkan dapat mempertahankan dan menambah jumlah donatur pada setiap bulannya.

Sebagai gambaran awal, berikut merupakan data donatur pada tahun 2018⁴:

Tabel 1.2

Jumlah Donatur Rutin Yatim Mandiri Kediri 2018

No	Tahun	Jumlah Donatur Rutin
1	Januari	5074
2	Februari	4988
3	Maret	4859
4	April	4753

Sumber: Dokumen Yatim Mandiri Kediri

⁴ Hasil wawancara dengan Abd. Jalil, Staff Data Yatim Mandiri Kediri, 12 April 2018

Data diatas menunjukkan jumlah donatur rutin Yatim Mandiri Kediri dimana pada bulan Januari 2018 berjumlah 5074 donatur. Pada bulan Februari 2018 berjumlah 4988 donatur. Pada bulan Maret 2018 berjumlah 4859 donatur. Pada bulan April 2018 berjumlah 4753 donatur. Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa dari bulan ke bulan donatur Yatim Mandiri Kediri mengalami penurunan yang tidak sedikit. Pada bulan Januari berjumlah 4974 donatur kemudian berturut-turut menurun 86 donatur pada bulan Februari, menurun 129 pada bulan Maret, dan menurun 106 pada bulan April. Hingga April 2018 donatur rutin Yatim Mandiri Kediri berjumlah 4753 donatur rutin.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa donatur rutin Yatim Mandiri Kediri mengalami penurunan. Penurunan donatur dari bulan ke bulan tentu tidak terlepas dari manajemen yang diterapkan oleh suatu Lembaga Amil Zakat. Seharusnya dengan adanya pelayanan yang baik maka lembaga amil zakat tersebut dapat memberikan kepuasan kepada donatur. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya⁵.

Berangkat dari latar belakang masalah diatas terlihat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan donatur Yatim Mandiri Kediri adalah kualitas pelayanan, tetapi faktanya pada data jumlah donatur rutin Yatim Mandiri Kediri tiap bulan ke bulan mengalami penurunan. Maka dari itu

⁵ Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2000) 52.

dalam kesempatan ini, peneliti akan menganalisa mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri”**. Peneliti membahas kualitas pelayanan pada lembaga, dari berbagai macam bentuk fasilitas-fasilitas yang di berikan petugas Yatim Mandiri Kediri kepada donatur dan seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan donatur Yatim Mandiri Kediri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, penulis memfokuskan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Yatim Mandiri Kediri?
2. Bagaimana Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri”** adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Yatim Mandiri Kediri?
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri?
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Donatur Yatim Mandiri Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan secara teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan donatur, dimana dalam perkembangannya terdapat banyak sekali macam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan donatur.

2. Kegunaan secara praktis

a. Bagi Lembaga Pendidikan

Untuk menambah wawasan, pengetahuan dan teori terhadap pengembangan keilmuan ekonomi syariah, khususnya dalam bidang manajemen ZISWAF dan sumber daya manusia di Yatim Mandiri Kediri.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk mengasah kemampuan penulis untuk mencari jawaban atas fenomena yang terjadi dimana faktor kualitas pelayanan bisa mempengaruhi kepuasan donatur.

c. Bagi Yatim Mandiri Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai media koreksi dan evaluasi, supaya di masa yang akan datang kualitas pelayanan yang efektif dapat diterapkan pada lembaga nirlaba seperti Yatim

Madiri. Serta menjadi evaluasi untuk meningkatkan kepuasan donatur Yatim Mandiri.

d. Bagi Pembaca

Peneliti berharap pembaca dapat mengambil nilai-nilai dalam kepuasan pelayanan dan kepuasan donatur dan kemudian dapat memahami sekilas tentang kepuasan pelayanan dan kepuasan donatur.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis atau juga bisa disebut hipotesa, adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih diujikan secara empiris. Hipotesis merupakan dugaan tentang kebenaran mengenai hubungan dua variabel atau lebih. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H_0 = Tidak ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan donatur (Y) di Yatim Mandiri Kediri.
2. H_a = Ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan donatur (Y) di Yatim Mandiri Kediri

F. Asumsi Penelitian

Peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan menjadi alasan donatur Yatim Mandiri Kediri memiliki kepuasan yang tinggi terhadap lembaga. Dan sebaliknya, jika kepuasan donatur rendah maka ada beberapa hal yang membuat berhenti melakukan shadaqah rutin salah satunya faktor kualitas

pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik di lingkup lembaga menjadikan donatur merasa puas dan rutin melakukan donasi rutin melalui lembaga.

G. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak melebar dari apa yang dimaksudkan oleh peneliti, maka peneliti menetapkan ruang lingkup dan batasan dalam hal:

1. Lokasi penelitian, Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah Yatim Mandiri Kediri. Yatim Mandiri adalah sebuah lembaga non-profit dimana kegiatannya meliputi penghimpunan, pengelolaan, dan penyaluran dana ZISWAF (Zakat, Infaq dan Shadaqah) yang difokuskan kepada anak yatim dan dhu'afa. Yayasan Yatim Mandiri didirikan oleh beberapa aktivis sosial di Surabaya di antaranya Drs. Hasan Sadzili, Syahid Haz, Bimo Wahyu Wardoyo, dan Nur Hidayat pada tanggal 31 Maret 1994. Yatim Mandiri Kediri beralamatkan di Jalan Dr. Saharjo No. 119 Campurejo, Mojoroto, Kediri.
2. Subyek penelitian, subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah donatur rutin Yatim Mandiri Kediri yang dapat menjawab dari pertanyaan yang diajukan guna mengungkapkan variabel yang diteliti.
3. Variabel Penelitian, variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan kepuasan donatur Yatim Mandiri Kediri. Dimana kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan donatur sebagai variabel terikat.

H. Penegasan Istilah

Penegasan istilah dapat berbentuk definisi operasional variabel yang akan diteliti⁶. Untuk menjelaskan variabel-variabel yang sudah didefinisikan maka perlu definisi operasional dari masing-masing variabel sebagai upaya pemahaman dan penelitian. Definisi dari variabel-variabel yang diteliti adalah:

1. Kualitas Pelayanan : tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan akan bertahan suatu perusahaan jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka.
2. Kepuasan Donatur : perasaan puas atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja tidak sesuai harapan, donatur tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, donatur puas. Jika melebihi harapan, maka pelanggan amat puas.

I. Telaah Pustaka

Rahmat Oki Pamungkas, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koin Surga Terhadap Kepuasan Donatur Infaq Lembaga Amil Zakat Infaq Dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZIZMU) Unit Penghimpun Zakat (UPZ) Umbulharjo Yogyakarta”, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Donatur) dengan persentase

⁶ Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), 72.

pengaruh sebesar 83,4% dan sisanya 16,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati⁷.

Miftachul Amilin, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri”, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Anggota Koperasi) dengan persentase pengaruh sebesar 16,5% dan sisanya 83,5% dipengaruhi oleh variabel kualitas produk, harga dan promosi⁸.

Dwi Rahayuningrum, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syari’ah Cabang Kediri”, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) dengan persentase pengaruh sebesar 54,8% dan sisanya 43,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati⁹.

M. Asnal Matholib, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BRIS iB Terhadap Kepuasan Nasabah BRI

⁷ Rahmat Oki Pamungkas, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Koin Surga Terhadap Kepuasan Donatur Infaq Lembaga Amil Zakat Infaq Dan Shodaqoh Muhammadiyah (LAZIZMU) Unit Penghimpun Zakat (UPZ) Umbulharjo Yogyakarta*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016).

⁸ Miftachul Amilin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Syariah Serba Usaha Harum Dhaha Kediri*, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, (Kediri: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2015).

⁹ Dwi Rahayuningrum, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Syari’ah Cabang Kediri*, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, (Kediri: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2015).

Syariah Di Pondok Pesantran Al-Falah Ploso Kediri”, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X (Kualitas Produk) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) dengan persentase pengaruh sebesar 51,4% dan sisanya 48,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati¹⁰.

Dari hasil telaah diatas, walaupun sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan donatur, namun ada perbedaan objek penelitian dan pada penempatan variabel X dan Y. Seperti pada skripsi M. Asnal Matholib yang menggunakan (Kualitas Produk) pada variabel X dan (Kepuasan Nasabah) variabel Y juga Sukinah, dalam skripsinya yang menggunakan (Kinerja Karyawan) pada variabel X dan (Kepuasan Nasabah) pada variabel Y.

Rahmat Oki Pamungkas, Miftachul Amilin dan Dwi Rahayuningrum, dalam skripsinya menggunakan variabel X Kualitas Pelayanan dan variabel Y Kepuasan Donatur, meskipun sama dalam penempatan variabel X dan Y namun perbedaan terletak pada lokasi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel (X) dan kepuasan donatur pada variabel (Y).

¹⁰ M. Asnal Matholib, *Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BRIS iB Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Di Pondok Pesantran Al-Falah Ploso Kediri*, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, (Kediri: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2016).