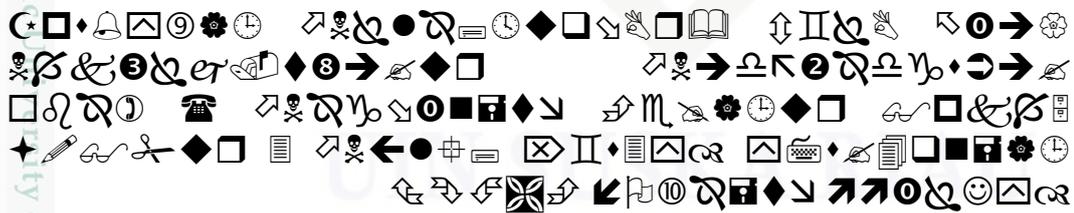


BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagi kehidupan di dunia, kemiskinan merupakan bahaya besar bagi umat manusia dan tidak sedikit umat yang jatuh peradabannya hanya karena kefakiran. Karena itu seperti sabda Nabi Muhammad SAW yang menyatakan bahwa kefakiran itu mendekati pada kekufuran. Di antara cara menanggulangi kemiskinan adalah dengan adanya dukungan orang yang mampu untuk mengeluarkan harta kekayaan mereka berupa zakat kepada mereka yang kekurangan. Menurut Yusuf Qardhawi, zakat merupakan ibadah *maaliyah ijtima'iyah*¹ memiliki fungsi sangat penting, strategis, dan menentukan. Hal ini dapat dilihat dari segi ajara agama nIslam maupun sisi pembangunan kesejahteraan umat.² Penunaian zakat seharusnya dikelola dengan sebaik-baiknya. Pengelolaan zakat ini mendapat justifikasinya melalui firman Allah SWT dalam surat at-Taubah ayat 103 yang berbunyi:³



¹Artinya di samping zakat itu bersifat material (harta), tapi zakat juga bersifat sosial (kemasyarakatan). Fakhruddin, *Fikih dan Manajemen Zakat di Indonesia*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008), hlm. 216.

²Hafidhuddin, *Zakat dan Perekonomian Modern*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), hlm. 1.

³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, diterjemahkan oleh Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, disempurnakan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an (Jakarta: CV Darus Sunnah, 2002), hlm. 204.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
 1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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”.

Masalah kemiskinan selalu menjadi masalah yang tak kunjung usai sejak berabad-abad tahun yang lalu. Sejak zaman dahulu, manusia selalu terbagi menjadi kaum kaya dan miskin, penindas dan tertindas, penguasa dan dikuasai. Berbagai upaya untuk mendistribusikan kekayaan yang telah dilakukan pada setiap peradaban. Namun upaya ini acapkali tidak membuahkan hasil yang signifikan. Ketika Islam hadir, maka mulai dikenal istilah zakat yang merupakan salah satu instrument keuangan yang berfungsi untuk mengurangi jurang perbedaan antara orang-orang kaya dan miskin.⁴

Berdasarkan Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 Pasal 6 tentang Organisasi Pengelolaan Zakat, bahwa pengelolaan zakat dilakukan oleh Badan Amil Zakat yang dibentuk oleh pemerintah. Pembentukan Badan Amil Zakat daerah kabupaten atau daerah kota dibentuk oleh bupati atau wali kota atas usul kepala kantor departemen agama kabupaten atau kota,⁵ yang terdiri dari masyarakat dan unsur pemerintah untuk tingkat kewilayahan dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk dan dikelola oleh masyarakat yang terhimpun dalam berbagai ormas (Organisasi Masyarakat) Islam.

Kota Pekanbaru adalah ibu kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan salah satu sentra ekonomi terbesar di bagian timur Pulau Sumatera,

⁴Indri Yulia Fitri dan Asma Nur Khoiriyah, “Pengaruh Kepuasan Muzakki , Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki”, *Jurnal Nasional Ekonomi Islam*, Volume 7, No. 2, Juli-Desember 2016, hlm. 206.

⁵Ahmad Ifham Sholihin, *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), hlm. 434.

dan termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi serta tingkat jumlah pemeluk agama yang begitu pesat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Riau pada tahun 2016, total penduduk muslim di Provinsi Riau mencapai 89,86 % dari 5.235.931 jiwa dari 12 Kabupaten/Kota. Dan Kota Pekanbaru termasuk pemeluk agama Islam terbesar dari Kabupaten/Kota lainnya, yaitu mencapai 89,43 % dari 1.040.345. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah kependudukan Provinsi Riau sebagai berikut:⁶

Tabel 1: Jumlah Pemeluk Agama Menurut Kabupaten Kota dan Jenis Tahun 2016

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah Total	Islam	
			Jiwa Person	%
1	Kuantan Singingi	284.973	280.478	98,42
2	Indragiri Hulu	361.564	336.394	93,04
3	Indragiri Hilir	677.755	649,827	95,88
4	Pelalawan	272.851	253.465	92,90
5	Siak	445.786	387,475	86,92
6	Kampar	663.487	620,465	93,52
7	Rokan Hulu	418.315	400.125	95,65
8	Bengkalis	506.707	411.569	81,22
9	Rokan Hilir	591.166	489.612	82,82
10	Kepulauan Meranti	183.655	148.888	81,07
11	Pekanbaru	1.163.246	1.040.345	89,43
12	Dumai	256.970	217.288	84,56
	Total Keseluruhan	5.826.475	5.235.931	89,86

Sumber: Kanwil Kementerian Agama Provinsi Riau, 2017

Dari data di atas dapat dilihat kondisi tersebut mencerminkan bahwa Kota Pekanbaru memiliki potensi zakat yang sangat besar dikarenakan mayoritas penduduknya beragama Islam. Hal ini dilakukan untuk memberikan manfaat pengelolaan dana ZIS yang efektif dan memberikan hikmah, dibandingkan jika

⁶Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, "Proyeksi Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Riau", dikutip dari <http://riau.bps.go.id/pada> hari Rabu, 30 Agustus 2017 pukul 23.04 WIB.

diberikan langsung oleh *muzakki*. Indonesia merupakan Negara dengan jumlah muslim terbesar nomor satu (1) di dunia. Jika muslim menyalurkan dana ZIS dan dikelola BAZ (Badan Amil Zakat) atau LAZ (Lembaga Amil Zakat), maka jumlah dana yang terkumpul dapat didistribusikan kepada *mustahiq*, dengan jumlah yang besar. Di sini peneliti melakukan penelitian pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) di wilayah Kota Pekanbaru yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No. 482 Pekanbaru (Kompleks Masjid Agung Ar-Rahman Pekanbaru). BAZNAS Kota Pekanbaru merupakan lembaga nirlaba yang bergerak dalam penghimpunan, pengelolaan dan pendayagunaan dana zakat, infaq dan shadaqah. Sebagai organisasi, BAZNAS Kota Pekanbaru memiliki visi yaitu mewujudkan Badan Amil Zakat yang professional dan terdepan di Provinsi Riau, dan memiliki misi yaitu mewujudkan zakat, infak dan shadaqah umat, mengelola zakat secara tranparan dan terpercaya bagi *muzakki*, *mustahiq* dan pemerintah, membuat dan melaksanakan program yang unggul dalam pengelolaan zakat, serta mewujudkan masyarakat sadar zakat.⁷ Di mana jangkauan utama BAZNAS Kota Pekanbaru dalam pengumpulan dan pendayagunaan dana ZIS (zakat, infaq dan shadaqah) di wilayah Kota Pekanbaru.

Setiap lembaga atau perusahaan tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya (*muzakki*). Berbagai upaya yang harus dilakukan BAZNAS khususnya untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga-lembaga zakat lainnya. Karena sekarang para

⁷Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pekanbaru, dikutip dari <http://kotapekanbaru.baznas.go.id/> diakses pada hari Jum'at, 28 April 2017 pukul 15.14 WIB.

muzakki semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih menyalurkan zakatnya.

Sebelum peneliti membuat proposal tesis ini, peneliti telah menganalisa terlebih dahulu dari laporan keuangan hasil penerimaan dana *muzakki* Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pekanbaru. Alhasil, keuangan baik dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pekanbaru mengalami kenaikan dari tahun ketahun jumlah dana dari *muzakki* berupa zakat, sungguh sangat menggembirakan bagi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pekanbaru. Sebagaimana ungkapan Wali Kota Pekanbaru Dr. H. Firdaus, ST., MT melalui media Riau Pos, bahwa jumlah zakat yang dikelola Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pekanbaru menunjukkan peningkatan drastis. Bukan hanya zakat dari pegawai di lingkungan Pemko saja, tapi juga ada dari perorangan dan zakat yang dikumpulkan di masjid-masjid lalu diserahkan kepada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pekanbaru.⁸ Ini merupakan bukti bahwa masyarakat Kota Pekanbaru sangat antusias dalam berzakat. Sebagaimana laporan melalui wawancara dengan salah satu karyawan Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru bahwa dari tahun 2013 sampai dengan 2017 jumlah penerimaan dana *muzakki* mengalami peningkatan.⁹ Bukti-bukti kenaikan tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

⁸Laporan Kunni Masrohanti, Alfa, "Mustahiq Bisa Menjadi Muzakki" dikutip dari <http://riaupos.co/> pada hari Rabu, 30 Agustus 2017 pukul. 23.48 WIB.

⁹Wawancara dengan Karyawan Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru, "Jumlah Penerimaan Dana Muzakki Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru", pada hari Selasa, 05 September 2017 pukul 10.30 WIB.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

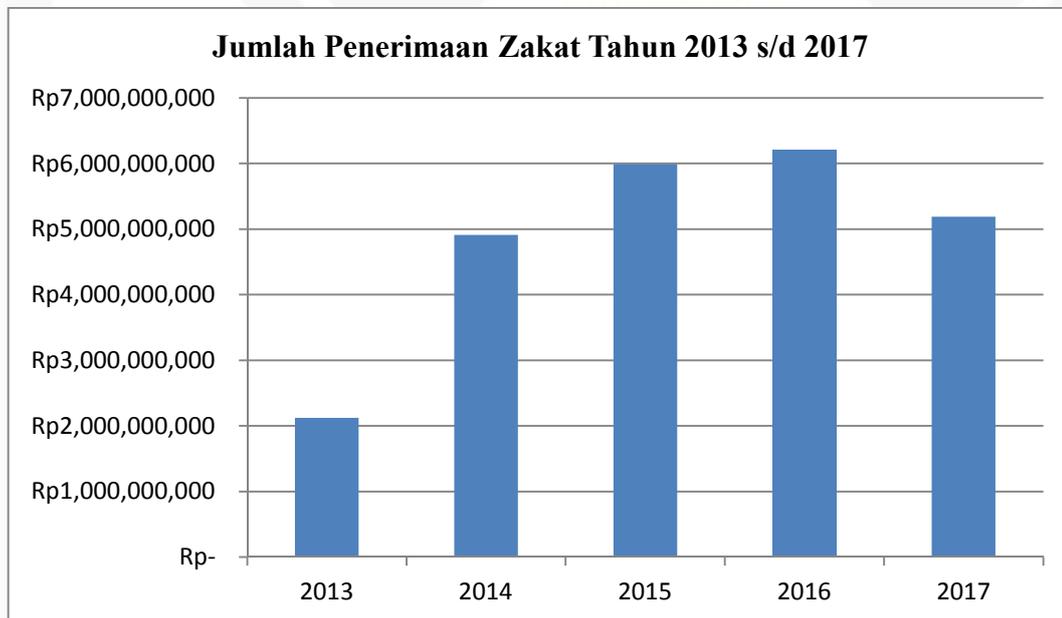
Tabel 2: Jumlah Penerimaan Dana *Muzakki* Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pekanbaru

No	Tahun	Jumlah Penerimaan Dana <i>Muzakki</i>
1	2013	Rp. 2.120.491.137
2	2014	Rp. 4.910.755.368
3	2015	Rp. 5.991.580.380
4	2016	Rp. 6.200.000.000
5	2017	Rp. 5.186.526.777

Sumber: Dokumentasi BAZNAS Kota Pekanbaru, 2018

Adapun dari tabel di atas, dapat dilihat grafik peningkatan jumlah penerimaan dana *muzakki* Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru dari tahun 2013-2017 sebagai berikut:

Gambar 1: Grafik Peningkatan Jumlah Penerimaan Dana *Muzakki* BAZNAS Kota Pekanbaru Tahun 2013-2017



Sumber: Dokumentasi BAZNAS Kota Pekanbaru, 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

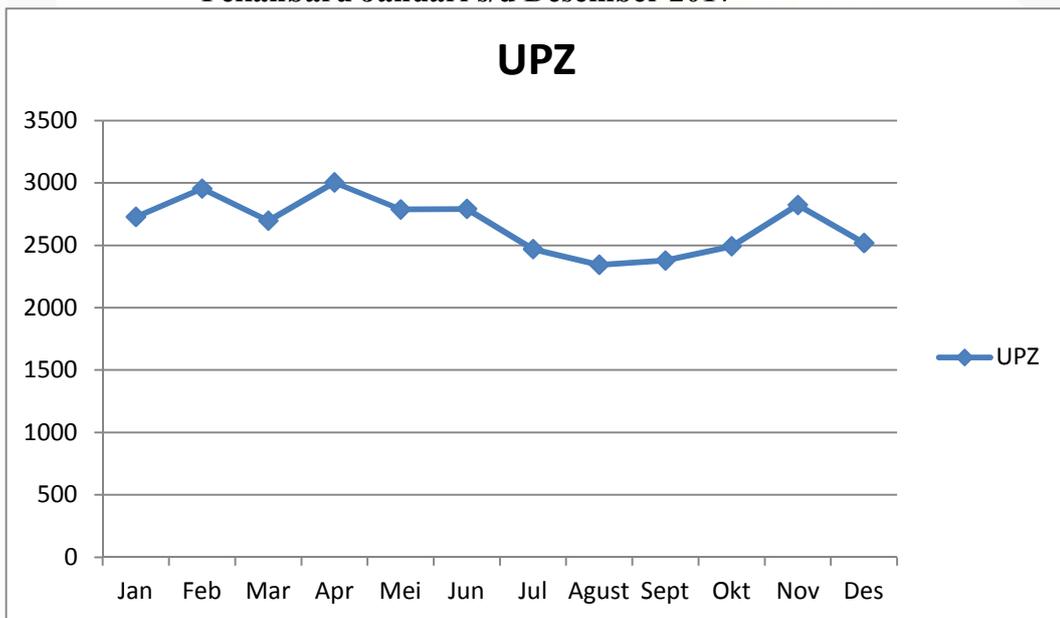
Tabel 3: Jumlah Muzakki BAZNAS Kota Pekanbaru Januari s/d Desember 2017

Uraian	Bulan											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sept	Ok	Nov	Des
UPZ	2727	2954	2697	3003	2787	2791	2469	2344	2378	2492	2823	2518
Individu	14	71	25	22	21	82	27	19	29	36	29	30

Sumber: Dokumentasi BAZNAS Kota Pekanbaru, 2018.

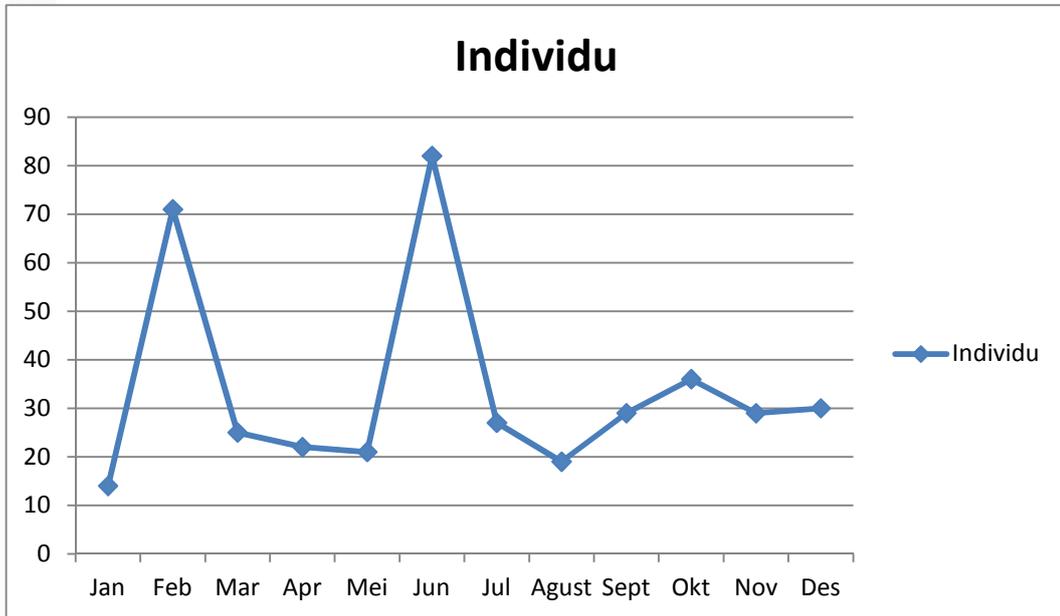
Adapun dari tabel di atas, dapat dilihat grafik peningkatan jumlah *muzakki* Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru dari Januari 2017 sampai dengan Desember 2017 sebagai berikut:

Gambar 2: Grafik Peningkatan Jumlah Muzakki UPZ BAZNAS Kota Pekanbaru Januari s/d Desember 2017



Sumber: Dokumentasi BAZNAS Kota Pekanbaru, 2018

Gambar 3: Grafik Peningkatan Jumlah *Muzakki* Individu BAZNAS Kota Pekanbaru Januari s/d Desember 2017



Sumber: Dokumentasi BAZNAS Kota Pekanbaru, 2018

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa sumber penerimaan dana *muzakki* di Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini terlihat dari data jumlah penerimaan dana zakat Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru Tahun 2017 mengalami penurunan secara signifikan dari tahun sebelumnya. Berdasarkan laporan Staf Keuangan Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru menyatakan bahwa turunnya penerimaan dana zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru dari tahun 2016 sampai dengan 2017 disebabkan berpindahnya sebagian guru (PNS) SMA ke Dinas Pendidikan Provinsi, sehingga menyebabkan penurunan jumlah penerimaan dana zakat yang cukup signifikan. Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) yang paling banyak mengumpulkan dana zakat yaitu UPZ Dinas Pendidikan. 50% pengumpulan dana zakat itu berasal dari UPZ Dinas Pendidikan. Sehingga ketika sebagian guru SMA

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

utama, namun Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru juga harus berupaya keras untuk mempertahankan para *muzakki* yang telah membayarkan zakatnya melalui Badan Amil Zakat Nasional Pekanbaru. Dalam jurnal penelitian yang ditulis oleh Siti Mujiatun (2016), hasil penelitiannya menunjukkan ada beberapa kendala dalam pelaksanaan zakat salah satu diantaranya adalah kurangnya kepercayaan berzakat kepada Lembaga.¹¹

Selain itu, berdasarkan laporan Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru, menyatakan bahwa kesadaran zakat bukan karena keengganan membayar zakat tetapi karena kurangnya informasi dan kepercayaan membayar zakat kepada organisasi pengelola zakat. Perlu koordinasi yang baik dengan segenap potensi dan lembaga terkait yang ada di Kota Pekanbaru baik dalam rangka optimalisasi pengumpulan maupun optimalisasi pendayagunaan. Dukungan pemerintah yang cukup besar dan menjadikan Badan Amil Zakat Nasional sebagai bagian dalam program penguatan pemberdayaan masyarakat. Ini merupakan amanah yang besar bagi Badan Amil Zakat Nasional untuk semakin meningkatkan kinerjanya.¹²

Hasil wawancara dengan *muzakki* menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru kepada pihak *muzakki* masih belum optimal. Begitu juga dengan tingkat kepuasan yang dirasakan *muzakki* masih belum puas. Hal ini disebabkan masih adanya keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pihak *muzakki* seperti halnya kurangnya informasi, laporan

¹¹Siti Mujiatun, "Analisis Pelaksanaan Zakat Profesi: Upaya Pengentasan Kemiskinan di Kota Medan", *Jurnal At-Tawassuth*, Vol. 1, No. 1, 2016, hlm. 24.

¹²Dokumentasi Laporan Tahunan Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru tahun 2017.



pengumpulan dan pendistribusian yang tidak diketahui secara merata, dan lain sebagainya.¹³

Maka dari itu, tentu kepercayaan *muzakki* adalah hal yang mendasar bagi BAZNAS Kota Pekanbaru dalam menjalin hubungan dengan *muzakki*. Kepercayaan didasari atas adanya kualitas pelayanan dan kepuasan yang baik dari pihak BAZNAS Kota Pekanbaru. Morgan dan Hunt (1994), kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya. Morgan dan Hunt, Mukherjee dan Nath (1994), mengkonsep kepercayaan dipengaruhi oleh nilai lebih, komunikasi dan pengendalian perilaku oportunitis.¹⁴

Kualitas pelayanan dan kepuasan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan yang dapat mempengaruhi kepercayaan *muzakki* dalam berzakat di BAZNAS Kota Pekanbaru. Pandangan pelanggan (*muzakki*) terhadap kualitas layanan terfokus pada sepuluh dimensi layanan. Akan tetapi, Parasuraman dan kawan-kawan menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas layanan tersebut menjadi lima dimensi yang terkenal dengan sebutan SERVQUAL (singkatan dari *Service of Quality*), karena didapatinya beberapa redundansi dan adanya dimensi yang dapat digabungkan menjadi satu. Kelima dimensi tersebut adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*.¹⁵ Kualitas pelayanan karyawan BAZNAS dan tingkat kepuasan yang baik terhadap kepercayaan konsumen

¹³Wawancara dengan *Muzakki* Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru.

¹⁴Mahmudatus Sa'diyah dan Nur Aziroh, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Muslim Pengguna Mobile Banking di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kudus", *Jurnal Equilibrium*, Vol. 1, No. 1, Juni 2013, hlm. 124-127.

¹⁵Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja Konsep, Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 93-95.

(muzakki) dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjangnya adalah pada sejauh mana kemampuan perusahaan atau organisasi melayani atau memberi pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya (muzakki) secara sistematis dan terprogram yang tidak melanggar nilai-nilai etika dalam sebuah bisnis.

Selain menyediakan kualitas pelayanan yang baik, BAZNAS harus juga memperhatikan tingkat kepuasan yang diberikan kepada muzakki. Menurut Kotler (2009), Kepuasan adalah mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan (muzaakki) tersebut tidak puas dan kecewa.¹⁶

Dalam Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Molden Elrado H, Srikandi Kumadji, Ady Yulianto (2014) dengan judul: *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan yang Menginap di Jambuwuluk Batu Resort Kota Batu)*, menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh Jambuwuluk Batu Resort kepada pelanggan maka pelanggan tersebut akan merasa puas dan percaya bahwa Jambuwuluk Batu Resort menyediakan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan pelanggan. Hasil ini juga mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Dawyer, *et al.* yang menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan terbentuk dari janji perusahaan dalam menepati janjinya yaitu memenuhi harapan pelanggan. Selain

¹⁶Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Kedua Belas, Alih Bahasa Benyamin, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2009), hlm. 14.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Dengan adanya kepuasan pelanggan maka akan menciptakan kepercayaan di benak pelanggannya. Hasil ini juga mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Costabile, bahwa kepercayaan pelanggan merupakan persepsi keandalan dari sudut pandang konsumen didasarkan pada pengalaman atau urutan transaksi atau interaksi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan akan kinerja produk dan kepuasan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Awaludin dan Setiawan (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Pelanggan akan percaya pada perusahaan jasa dari pengalaman tersebut apakah telah sesuai atau melebihi harapannya.¹⁷

Faktor-faktor yang menjadi pondasi terbentuknya hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan (*muzakki*) yang berdasarkan kepercayaan, yaitu: Penilaian terhadap kompetensi perusahaan (*perceived competence*) dan penilaian terhadap keadilan dan kejujuran (*perceived fairness*). Penilaian terhadap kompetensi BAZNAS (*perceived competence*) yaitu penilaian pelanggan (*muzakki*) terhadap keunggulan jasa dari BAZNAS tersebut. Apabila produk jasa yang diberikan yang berkualitas tentunya penilaian pelanggan (*muzakki*) sehingga pelanggan tersebut percaya pada kemampuan BAZNAS tersebut. Sebagai contohnya adalah BAZNAS yang memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, secara tepat dan akurat akan selalu mendapatkan kepercayaan

¹⁷Molden Elrado H, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan yang Menginap di Jambuwuluk Batu Resort Kota Batu)", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15, No. 2, Oktober 2014, hlm. 7.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari pelanggannya (*muzakki*).¹⁸ Penilaian terhadap keadilan dan kejujuran (*perceived fairness*) yaitu penilaian pelanggan (*muzakki*) mengenai keadilan dan kejujuran karyawan BASNAS dalam memberikan layanan. Keadilan dan kejujuran karyawan BAZNAS dalam menyediakan pelayanan akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan (*muzakki*) kepada BAZNAS tersebut. Begitu juga sebaliknya, karyawan yang tidak jujur dan tidak adil atau membeda-bedakan pelanggan (*muzakki*) dalam memberikan pelayanan dapat membuat pelanggan (*muzakki*) kecewa dan tidak percaya kepada BAZNAS serta berpotensi beralih untuk membayar zakat selain BAZNAS, seperti LAZ, Masjid ataupun langsung ke pondok pesantren untuk membayar zakatnya.

Bagi sebuah organisasi menyadari akan pentingnya mempertahankan pelanggan lebih utama daripada memfokuskan untuk mencari pelanggan baru. Kesadaran tersebut diwujudkan melalui perlakuan dan pengakuan organisasi bahwa konsumen adalah “*patner* (teman kerja)” dan sebagai konsekuensinya perusahaan harus memiliki komitmen jangka panjang yang kuat untuk mempertahankan hubungan dengan konsumen melalui kualitas pelayanan yang makin efektif dan efisien, dan terus melakukan inovasi terhadap jasa yang ditawarkan.¹⁹ Oleh karena itu, kepercayaan dalam mengelola dana zakat menjadi faktor yang sangat urgen yang harus ada dalam pengelola dan menjadi faktor utama dari pemakai jasa (*muzakki*). Pengelola zakat yang tidak dapat dipercaya, tidak akan dapat bertahan lama dan akan ditinggal oleh para *muzakki*-nya.

¹⁸Farida Jasfar, *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Binsis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), hlm. 16-17.

¹⁹Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, (Yogyakarta: Ekonesia, 1999), hlm. 66.

Kepercayaan juga sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen (*muzakki*) dan menjadi faktor utama dalam pengelolaan zakat. Maka dari itu, pelayanan yang baik dan tingkat kepuasan yang tinggi merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepercayaan *muzakki* dalam berzakat di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pekanbaru.

Beranjak dari semua penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis lebih jauh lagi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan *muzakki*, yang kemudian penulis tuangkan ke dalam sebuah karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan *Muzakki* Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pekanbaru”**.

B. Definisi Istilah

1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah perbuatan (cara, atau hal melayani dan sebagainya), perlakuan. Kualitas menurut Fandy Jtiptono adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁰ Definisi kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988) dikutip oleh Simamora, mengemukakan ada dua faktor utama mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* dan

²⁰Fandy Jtiptono, *Kualitas Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1997), hlm. 52.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perceived service. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal. Sebaliknya, bila layanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.²¹ Selain itu, kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau *muzakki*. Dalam penelitian ini yang menjadi dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).²²

2. Kepuasan

Kepuasan adalah perihal atau perasaan puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan pula sebagai keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.²³ Menurut Umar, kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan

²¹Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar: Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 180.

²²Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm.148.

²³Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 90.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.²⁴ Dalam pelayanan pelanggan, kepuasan konsumen tidak hanya diperoleh pada saat mendapatkan suatu barang yang dibelinya, tetapi pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Pelayanan pelanggan bila dilakukan secara efektif dapat menimbulkan perubahan yang signifikan dalam menciptakan permintaan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan.²⁵ Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi perusahaan dan konsumen.

3. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka. Kepercayaan merupakan faktor yang ikut mempengaruhi pandangan dan perilaku *muzakki*.²⁶ Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge, mengemukakan bahwa kepercayaan (*trust*) adalah ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan melalui kata-kata, tindakan dan kebijakan bertindak secara oportunistik. Dua unsur penting dari definisi ini adalah bahwa kepercayaan menyiratkan familiaritas dan risiko. Menurut kepercayaan juga merupakan suatu sejarah proses

²⁴Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 65.

²⁵Yolanda M. Siagian, *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*, (Jakarta: Grasindo, 2008), hlm. 64.

²⁶Basu Swastha dan Irwan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2003), hlm. 112.

dependen yang didasarkan pada contoh-contoh pengalaman yang relevan namun terbatas. Dibutuhkan waktu untuk dibentuk, dibangun bertahap dan terakumulasi.²⁷

4. *Muzakki*

Bentuk *ism fa'il* dari kata “*zakka*” yang berarti “berkah, tumbuh, bersih dan baik”. Dari segi istilah fiqih *muzakki* adalah orang-orang yang berkewajiban berzkat.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan gejala-gejala yang dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah penelitian dalam bentuk beberapa pertanyaan sebagai berikut:

- a. Kesadaran zakat bukan karena keengganan membayar zakat, tetapi kurangnya kepercayaan membayar zakat kepada lembaga pengelola zakat.
- b. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan BAZNAS Kota Pekanbaru kepada *muzakki* sehingga *muzakki* masih belum merasa puas terhadap lembaga pengelola zakat.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dan mengingat banyaknya kendala dan berbagai

²⁷Stephen P. Robbins, dkk, *Perilaku Organisasi*, diterjemahkan oleh Diana Angelica, dkk, Edisi 12, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm.

keterbatasan pada peneliti, maka penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah yang akan diteliti sehingga tidak terlalu luas dan terarah. Untuk itu penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki*. Adapun penelitian ini hanya dibatasi pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru saja.

3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Seberapa besar pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan *muzakki* pada BAZNAS Kota Pekanbaru?
- b. Seberapa besar pengaruh secara parsial antara kepuasan terhadap kepercayaan *muzakki* pada BAZNAS Kota Pekanbaru?
- c. Seberapa besar pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Pekanbaru?
- d. Seberapa besar pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan *muzakki* pada BAZNAS Kota Pekanbaru?
- e. Jenis kebijakan apa saja untuk meningkatkan kepercayaan *muzakki*?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini secara umum adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan *muzakki* pada BAZNAS Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh secara parsial antara kepuasan terhadap kepercayaan *muzakki* pada BAZNAS Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

3. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Pekanbaru.
4. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan *muzakki* pada BAZNAS Kota Pekanbaru
5. Untuk mengetahui apa saja jenis kebijakan untuk meningkatkan kepercayaan *muzakki*.

6. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoritis

- a. Sebagai bahan pertimbangan bagi Badan Amil Zakat Nasional dan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan.
- b. Sebagai bahan kajian untuk mengembangkan konsep-konsep kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan *muzakki*.

2. Kegunaan Secara Praktis

- a. Bagi Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru
Memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi BAZNAS untuk mempertahankan dan menambah *muzakki* yang ada di daerah Kota Pekanbaru.
- b. Bagi *muzakki* atau masyarakat muslim
Penelitian ini diharapkan kepada *muzakki* untuk membayar zakat ke Badan Amil Nasional Kota Pekanbaru secara efektif dan efisien.

c. Bagi peneliti yang akan datang

Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan kajian masalah yang sama, juga dapat digunakan untuk mengetahui kadar objektivitas temuan-temuan penelitian sejenis dan tempat berbeda dan diharapkan juga dapat menjadi sebuah pijakan awal dalam mengembangkan penelitian selanjutnya serta memberikan informasi sebagai referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.