

berkewajiban memberikan perlindungan, pembinaan, dan pelayanan kepada *muzakki*, *mustahiq*, dan pengelola zakat.⁵

Masyarakat Kota Banjarmasin dikenal cukup agamis. Ini dicerminkan dengan banyaknya aktivitas keagamaan, sarana pendidikan agama, lembaga pendidikan sosial kemasyarakatan, dan kelembagaan lainnya. Penduduknya mayoritas beragama Islam dan mata pencahariannya beragam seperti halnya, PNS, pengusaha, pedagang, buruh, petani, dan lain sebagainya. Dari beragamnya mata pencaharian yang ada, namun ternyata masih adanya pengangguran dan kemiskinan yang semakin bertambah. Melihat kondisi hal yang demikianlah para ulama, da'i, dan pemerintah membangun sebuah lembaga yang bertujuan memberi bantuan kepada masyarakat, diantaranya memberi bantuan kepada fakir miskin, kaum *d}uafa*, serta pemberian pinjaman modal kepada masyarakat yang kurang mampu dari dana yang terhimpun melalui Badan Amil Zakat Nasional.

BAZNAS Kota Banjarmasin merupakan salah satu lembaga pengelola zakat yang bergerak di bawah pengawasan pemerintahan Kota Banjarmasin. Perkembangan BAZNAS sendiri pada saat ini dirasa sudah mampu bersaing dengan lembaga-lembaga zakat milik swasta lainnya. Dengan jumlah mayoritas penduduk yang beragama Islam, diharapkan jumlah *muzakki* yang ada di BAZNAS Kota Banjarmasin juga akan terus bertambah. Namun, pada kenyataannya jumlah *muzakki* tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, yang

⁵*Ibid.*, h. 247-248

mana jumlah *muzakki* di BAZNAS Kota Banjarmasin tidak sebanding dengan jumlah *mustahiq* yang ada di kota Banjarmasin (lihat tabel 1).

Tabel 1.1. Data Muzaki Perorangan dan Lingkungan Instansi pada BAZNAS Kota Banjarmasin

Data <i>Muzakki</i>	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014
<i>Muzakki</i> perorangan	33	30	37
<i>Muzakki</i> Lingkungan Instansi	35	35	40

Sumber: Laporan BAZNAS Kota Banjarmasin (Data diolah)

Dari tabel di atas dapat kita simpulkan bahwasanya jumlah *muzakki* di BAZNAS Kota Banjarmasin masih tidak menunjukkan peningkatan secara signifikan. Padahal BAZNAS Kota Banjarmasin sudah melakukan segala jenis promosi dan sosialisasi kepada masyarakat Kota Banjarmasin pada umumnya agar mereka bersedia menyalurkan dana zakatnya ke BAZNAS Kota Banjarmasin. Namun faktanya pada saat ini masih banyaknya kaum muslimin yang enggan mengeluarkan zakat, infak, dan sedekah (ZIS) mereka. Terlebih lagi mereka lebih tertarik untuk menyalurkan ZIS-nya ke mesjid, yayasan, dan pesantren atau bahkan menyalurkan langsung kepada *mustahiq* daripada menyalurkannya kepada BAZNAS, serta masih kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS Kota Banjarmasin.

Kepercayaan masyarakat adalah hal yang mendasar bagi BAZNAS dalam menjalin hubungan dengan pelanggan (*muzakki*). Kepercayaan didasari atas adanya kepuasan dari *muzakki*. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan yang mempengaruhi kepuasan *muzakki* dalam berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin. Pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan terfokus pada sepuluh dimensi layanan, yang dianggap

penting oleh pelanggan meliputi: hal yang dapat dilihat (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan memahami pelanggan (*understanding customer*). Pada dasarnya, dalam menilai kualitas layanan yang diberikan perusahaan, pelanggan akan mengkombinasikan antara informasi dari mulut ke mulut, pengalaman masa lalu, dan informasi yang merupakan hasil dari komunikasi eksternal dengan pihak-pihak lain. 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 digabung menjadi satu. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.⁶

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 'partner (teman kerja)' dan sebagai konsekuensinya perusahaan harus memiliki komitmen jangka panjang yang kuat untuk mempertahankan hubungan dengan konsumen melalui kualitas pelayanan

⁶Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 93-95

yang makin efektif dan efisien dan terus melakukan inovasi terhadap jasa yang ditawarkan.⁷

Pada observasi awal, peneliti melihat bahwasanya pelayanan yang baik merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan *muzakki* dalam berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin. Beranjak dari semua penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh lagi mengenai pengaruh kualitas pelayanan BAZNAS terhadap kepercayaan *muzakki*, yang kemudian penulis tuangkan ke dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Banjarmasin terhadap Kepuasan *Muzakki*”**.

B. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang dan penegasan judul di atas, maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan BAZNAS yang berupa *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin?
2. Manakah yang paling berpengaruh secara dominan dari lima dimensi kualitas pelayanan BAZNAS tersebut terhadap kepuasan *muzakki*?
3. Bagaimana kualitas pelayanan BAZNAS Kota Banjarmasin dilihat dari perspektif Islam?

⁷Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, (Yogyakarta: Ekonesia, 1999), h. 66

C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang dilihat dari dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.
- b. Untuk mengetahui dimensi mana yang paling berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan *muzakki* pada kualitas pelayanan BAZNAS Kota Banjarmasin.
- c. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan BAZNAS Kota Banjarmasin sudah sesuai dengan perspektif Islam.

2. Signifikansi Penelitian

- a. Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan studi ekonomi syariah terutama dalam bidang kelembagaan zakat, mengenai kualitas pelayanan.
- b. Secara praktis studi ini dapat menjadi bahan masukan berupa informasi serta diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi para praktisi BAZNAS untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan *muzakki* maupun mencari *muzakki* baru.

- c. Secara individu, penelitian ini untuk memenuhi tugas skripsi, serta menambah pengetahuan dan wawasan penulis baik secara teoritis maupun secara praktis.
- d. Menambah bahan kepustakaan bagi akademisi, khususnya bagi Fakultas Syariah dan perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin.

D. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam memahami permasalahan yang akan diteliti, maka penulis perlu memberikan batasan istilah dan penegasan mengenai judul penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang untuk mengubah sesuatu yang lain.⁸ Yang dimaksud di sini adalah ingin mengetahui sejauh mana pengaruh yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan BAZNAS Kota Banjarmasin terhadap kepuasan *muzakki*.
2. Pelayanan adalah perbuatan (cara, atau hal melayani dan sebagainya); perlakuan.⁹ Kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan

⁸W.J.S Poerwandarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h. 849

⁹*Ibid.*, h. 674

yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁰ 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* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).

3. Kepuasan adalah perihal atau perasaan puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya.¹¹ Yang dimaksud dengan kepuasan disini adalah kesenangan atau kepuasan *muzakki* terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Banjarmasin.
4. *Muzakki* adalah bentuk *isim fa>'il* dari kata *zaka>* yang berarti berkah, tumbuh, bersih, dan baik. Dari segi istilah fiqih *muzakki* adalah orang-orang yang berkewajiban untuk berzakat.¹² *Muzakki* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah para *muzakki* perorangan atau individu yang sudah berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin.
5. BAZNAS adalah singkatan dari badan amil zakat nasional. Dalam penelitian ini, yang akan menjadi pusat penelitian adalah BAZNAS Kota Banjarmasin.

Dapat disimpulkan dalam penelitian ini penulis meneliti bagaimana kualitas pelayanan yang komponennya terdiri dari *reliability* (keandalan),

¹⁰Mia Yuliani Sholihah, *Kualitas Pelayanan*, <http://airkusaja.blogspot.com/.html>, tanggal 12/03/2015, jam 9:28

¹¹W.J.S Poerwandarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, op.cit., h. 914

¹²Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta: Gema Insani, 2002), Cet. 1, h. 125

responsiveness (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) yang dimiliki oleh BAZNAS Kota Banjarmasin sebagai lembaga pengelola dan pengumpul dana zakat memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan *muzakki*.

E. Kajian Pustaka

Dari hasil *survey* yang telah penulis lakukan, penelitian yang mengangkat tema mengenai lembaga zakat telah diteliti oleh peneliti lainnya, diantaranya yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Inayati Nursyam (NIM 0801158990) dengan judul “Strategi Pengumpulan Dana Pada Badan Amil Zakat Provinsi Kalimantan Selatan”. Penelitian ini berupa penelitian lapangan yang sifatnya deskriptif. Pada penelitian tersebut peneliti menekankan pada bagaimana strategi pengumpulan dana pada BAZ Provinsi Kalimantan Selatan dan kendalanya. Dari hasil penelitian didapatkan bahwasanya strategi yang dilakukan diantaranya, dengan diadakannya sosialisasi, pembentukan unit pengumpul zakat, pembentukan counter, koordinasi antar lembaga, dan lain sebagainya. Adapun kendala yang diterima oleh BAZ Provinsi Kalimantan Selatan sangat beragam diantaranya kendala yang muncul dari budaya masyarakat, kendala dari pemerintahan, kendala manajemen, kendala data pendukung kinerja, dan pembenturan kepentingan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Wiszda Asma (NIM 0701158022) yang berjudul “Strategi Promosi Terhadap Peningkatan Jumlah

Muzakki (Studi Terhadap Laz Dhuafa Tersenyum Banjarmasin)”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi promosi yang digunakan untuk meningkatkan jumlah muzakki dan dampak strategi promosi tersebut terhadap peningkatan jumlah muzakki.

Ketiga, penelitian oleh Rahmatul Huda (NIM 1001150156) dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Persepsi Masyarakat Tentang Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Banjarmasin, yang mana penelitian ini membahas tentang lembaga pengelolaan zakat yang berfokus pada bauran pemasaran yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat tentang BAZNAS Kota Banjarmasin dan menguraikan faktor mana yang paling berpengaruh.

Penelitian yang penulis ingin teliti berbeda dengan penelitian terdahulu, walaupun tema dari penelitian sama yaitu berkenaan tentang lembaga zakat. Tetapi penelitian kali ini berfokus terhadap kualitas pelayanan lembaga BAZNAS dalam memberikan kepuasan terhadap *muzakki*.

F. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Data yang sudah didapatkan oleh penulis kemudian diuji untuk memeriksa apakah hipotesis yang sudah diuji tersebut dapat naik status menjadi tesa, atau

sebaliknya tumbang sebagai hipotesis, apabila ternyata tidak terbukti.¹³

Hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Diduga adanya pengaruh secara parsial kualitas pelayanan BAZNAS Kota Banjarmasin terhadap kepuasan *muzakki*.

a. H₀: Tidak ada pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

H_a: Ada pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

b. H₀: Tidak ada pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

H_a: Ada pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

c. H₀: Tidak ada pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

H_a: Ada pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

d. H₀: Tidak ada pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

H_a: Ada pengaruh *empathy* (empati) terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

¹³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), h. 62-63

e. H_0 : Tidak ada pengaruh *tangibles* (bukti langsung) terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

H_a : Ada pengaruh *tangibles* (bukti langsung) terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

2. Diduga adanya pengaruh secara simultan kualitas pelayanan BAZNAS Kota Banjarmasin terhadap kepuasan *muzakki*.

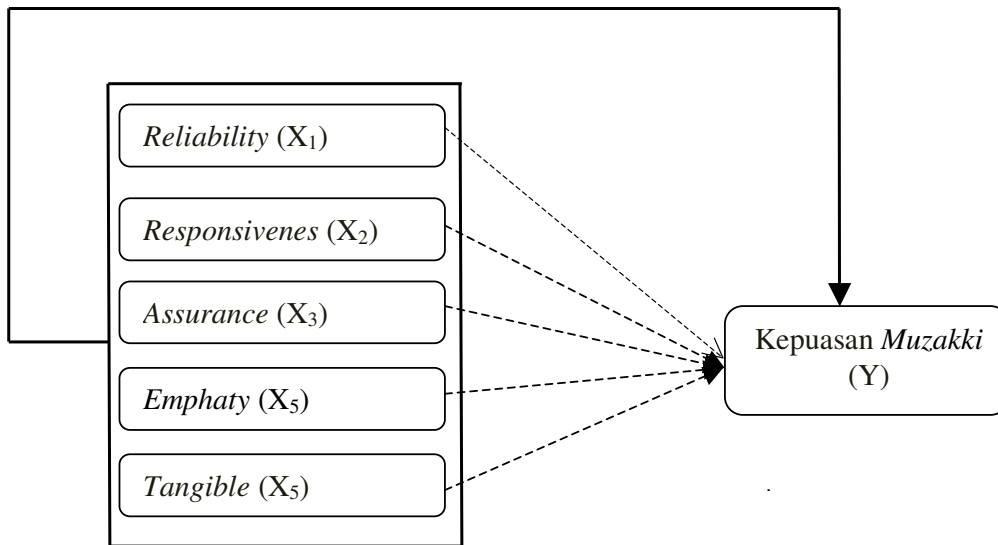
H_0 : Tidak ada pengaruh *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti langsung) secara simultan terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

H_a : Ada pengaruh *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti langsung) secara simultan terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kota Banjarmasin.

G. Kerangka Pemikiran

Kepuasan *muzakki* merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan eksistensi BAZNAS dimasa yang akan datang. Layanan yang diberikan kepada *muzakki* akan memunculkan rasa puas atau tidaknya seorang *muzakki*. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan pelanggan maka akan terjadi ketidakpuasan

demikian juga sebaliknya.¹⁴ Dari pemikiran tersebut, maka disusunlah kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Keterangan,

- ▶ Pengaruh secara parsial
- ▶ Pengaruh secara simultan

¹⁴Philip Kotler, *Marketing Management*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan dengan judul, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Indeks, 2005), h. 70

H. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis. Dalam sistematika ini diharapkan mempermudah dalam mencari poin-poin tertentu, sehingga penulis mencoba merincikannya sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan. Dalam bab ini menguraikan hal yang berkaitan dengan latar belakang masalah, alasan memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang ingin diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dirumuskan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai adanya informasi tulisan atau penelitian dari aspek lain. Hipotesis penelitian untuk memberikan dugaan sementara terhadap masalah yang dihadapi. Kerangka berpikir merupakan gambaran dari masalah yang ingin diteliti. Adapun sistematika penulisan merupakan susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II merupakan landasan teori yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, berisikan tentang pengertian kualitas pelayanan, dimensi pelayanan, konsep pelayanan, kepuasan pelanggan, dan hal mengenai badan amil zakat nasional. Bab III metode penelitian, berisi tentang metode penelitian yang berisi tentang gambaran cara atau teknik yang digunakan dalam penelitian. Cara atau teknik ini meliputi uraian tentang gambaran kondisi subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, peralatan

atau perangkat yang digunakan, baik dalam pengumpulan data maupun teknik analisis data. Bab IV merupakan laporan hasil penelitian. meliputi gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data yang diperoleh dan analisis data. Bab V adalah Penutup, dalam bagian penutup akan disajikan simpulan serta saran untuk penelitian lebih lanjut.