

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara yang memiliki penduduk muslim yang sangat besar di dunia. Menurut data pertumbuhan yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (2021). penduduk indonesia berjumlah 267 juta jiwa dan yang beragama islam 237 juta jiwa yang bearti sekitar 87% dari populasi yang ada. Sehingga Indonesia termasuk jumlah penduduk muslim terbesar di dunia (Bayu, 2022).

Menurut Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), potensi zakat di Indonesia pada tahun 2021, berdasarkan data penelitian dari Baznas, mencapai 341 triliun. Namun, secara nasional, pengumpulan zakat oleh Lembaga Amil Zakat (LAZ) hanya mencapai Rp 26 triliun, atau sekitar 3,5% dari potensi tersebut. Fakta ini menunjukkan bahwa penghimpunan dana zakat masih rendah jika dibandingkan dengan potensi yang ada. Diperkirakan angka tersebut akan meningkat seiring dengan banyaknya penduduk usia produktif dibandingkan dengan penduduk non-produktif.



Gambar 1 1 Diagram Pertumbuhan Baznas
Sumber: (Badan Amil Zakat Nasional, 2021)

LAZISMU (Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah Muhammadiyah) adalah lembaga yang bertugas mengumpulkan dan menyalurkan zakat, infaq, dan shadaqah di bawah naungan

Muhammadiyah. Pada tahun 2002, Pimpinan Pusat Muhammadiyah mendirikan LAZISMU, yang diakui sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional oleh Menteri Agama RI pada tanggal 21 November 2002 dengan SK No. 457. Setelah Undang-Undang Zakat nomor 23 tahun 2011, Peraturan Pemerintah nomor 14 tahun 2014, dan Keputusan Menteri Agama RI nomor 333 tahun 2015, status LAZISMU sebagai LAZ Skala Nasional diperkuat kembali pada tanggal 14 Desember 2016 dengan SK No. 730/2016. Salah satu jenis zakat yang dikelola oleh KL LAZISMU adalah zakat Fitrah, Infaq, dan shodaqoh. Sebagai muzakki yang ingin membayar zakat Fitrah melalui KL LAZISMU, penting untuk membuat keputusan yang tepat mengenai jumlah dan cara pembayaran zakat (Lazismu, 2021).

Tabel 1. 1 Pertumbuhan zakat pada LAZISMU Gumeno

| Tahun | Zakat | Infaq / shodaqoh |
|-------|-------|------------------|
| 2018 | 339 | 27.850.000 |
| 2019 | 348 | 40.830.200 |
| 2020 | 352 | 36.523.000 |
| 2021 | 341 | 53.261.500 |

Sumber: (Lembaga Amil Zakat Shodaqoh Muhammadiyah, 2018-2021)

LAZISMU Gumeno ialah lembaga yang bertanggung jawab dalam menghimpun dan mendistribusikan zakat, infaq, dan shadaqah yang berada dibawah naungan Muhammadiyah yang terletak pada salah satu ranting di kota Gresik. LAZISMU Gumeno pilihan sesuai untuk dijadikan penelitian sebab LAZISMU Gumeno untuk masalah zakat fitrah dari tahun 2018 hingga sampai tahun 2021 terdapat penurunan muzakki sebanyak 2% yang membayar zakat fitrah melalui LAZISMU Gumeno disebabkan oleh kecenderungan muzzaki membayar zakat secara langsung dari pada melalui LAZISMU Gumeno.

Permasalahan yang tampak pada masyarakat LAZISMU Gumeno yaitu pada kualitas pelayanan. Semakin meningkatnya kualitas layanan yang disediakan akan memberikan kepuasan yang lebih besar bagi pelanggan. Hal ini disebabkan oleh kesan yang mendalam yang dihasilkan oleh peningkatan layanan yang baik, yang akan membekas

dalam ingatan dan membuat pelanggan lebih cenderung untuk memberikan zakat (Sulmawati, 2018).

Berdasarkan permasalahan yang diatas, penelitian ini akan berfokus pada peninjauan dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kualitas muzakki untuk membayar zakat melalui LAZISMU dengan menggunakan pendekatan metode Servqual. Adapun Riset pasar menggunakan metode Servqual untuk menilai kepuasan sangatlah sederhana dan memiliki alat ukur yang terstruktur dengan jelas untuk melakukan pengukuran kepuasan (Mandati, 2014). Metode Servqual akan digunakan sebagai alat identifikasi level kualitas layanan jasa dan harapan konsumen untuk mengurangi ketidakselarasan antara ekspetasi konsumen dengan kualitas layanan LAZISMU. Dalam penyajian metode Servqual ini akan memberikan hasil yang dapat memberikan solusi dari permasalahan di sebuah LAZISMU Gumeno sehingga hasil penelitian akan bermanfaat bagi muzakki yang akan membayar zakat serta memberikan kepuasan pelayanan bagi LAZISMU Gumeno.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan di LAZISMU Gumeno?
2. Bagaimana kepuasan muzakki membayar zakat melalui LAZISMU Gumeno?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui rumusan masalah di atas sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan di LAZISMU Gumeno.
2. Memperoleh nilai kepuasan muzakki membayar zakat melalui LAZISMU Gumeno.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Bagi Penulis

Mempelajari lebih banyak tentang cara membayar zakat dapat mendorong muzakki untuk menjadi lebih baik.

2. Bagi Akademisi

Hasil yang diperoleh penelitian ini sebagai bahan rujukan dan masukan bagi peneliti lain serta mendorong pengembangan kajian dan penelitian di berbagai disiplin ilmu.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menjadi referensi bagi LAZISMU Gumeno mengenai upaya peningkatan pelayanan muzakki membayar zakat.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun penelitian ini menetapkan batasan masalah untuk tetap mengarahkan penelitian sesuai dengan tujuan penelitian, Berikut adalah batasan-batasan masalah yang telah ditetapkan:

1. Pengambilan data dilakukan pada muzakki yang membayar zakat melalui LAZISMU Gumeno.
2. Penelitian menggunakan metode Servqual untuk tingkat pelayanan muzakki membayar zakat melalui LAZISMU Gumeno.
3. Penelitian ini hanya untuk mengidentifikasi atribut serta dilakukan evaluasi untuk muzakki yang membayar zakat melalui LAZISMU Gumeno
4. Pengambilan data zakat fitrah dari tahun 2022 sampai 2023 melalui LAZISMU Gumeno.