

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Berdasarkan laporan di Lembaga Amil Zakat (LAZ) bahwa dana zakat di Indonesia sangat besar. Berdasarkan data yang ada sekarang tahun 2010 mencapai 1,025 triliun rupiah. Faktanya baru terkumpul Rp 250 milyar pertahun itu artinya hanya 2,7 % dari angka tersebut, salah satu faktornya adalah kepercayaan *muzakki* terhadap organisasi pengelola zakat yang ada.¹

Di sisi lain angka kemiskinan dari hari ke hari grafiknya semakin naik, padahal potensi zakat sudah sangat besar. Menurut data yang ada tahun 2010 jumlahnya saat ini sudah mencapai 31,02 juta orang atau 13,33 %, penyebabnya adalah kurangnya lapangan kerja, kepadatan penduduk dan kurangnya kesadaran para *muzakki* terhadap *mustahiq*.²

Zakat, Infak dan Shodaqoh merupakan ibadah yang mengandung dua dimensi yaitu dimensi *hablum minallah* dan *hablum minan-nas*. Ibadah zakat apabila ditunaikan dengan baik, akan meningkatkan kualitas keimanan, membersihkan dan menyucikan jiwa, menyumbangkan dan memberkahkan harta yang dimiliki. Jika dikelola dengan baik dan amanah, zakat mampu meningkatkan etos kerja umat, serta sebagai institusi pemerataan ekonomi.³

¹<http://ekonomikeadilan.wordpress.com/2011/05/06/meningkatkan-araf-hidup-umat-dengan-investasi-zakat/> diakses tanggal 13 mei 2011.

² Berita Resmi Statistik NO.45/07/Th.XIII. 1juli 2010. Badan Pusat Statistik, diakses pada tanggal 13 Mei 2011.

³ M. Solehudin, *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, Surakarta: mup-mus, 2006, h. 239.

Menurut Umar Bin Khattab dalam bukunya Fikih Konsektual, bahwa zakat disyari'atkan untuk merubah mereka yang semula *mustahiq* (penerima) menjadi *muzakki* (pemberi atau pembayar zakat), itu dapat diwujudkan jika zakat tidak didistribusikan sebagai pemberian dalam bentuk konsumtif, untuk memenuhi kebutuhan jangka pendek. Akan tetapi perlu dilakukan inovasi dan pembaharuan dimana pendistribusiannya diberikan dalam bentuk dana untuk kegiatan produktif. Dengan demikian *mustahiq* dapat mengolah dana tersebut, sehingga dapat menjamin kebutuhan sehari-hari dan mengembangkannya untuk memenuhi kebutuhan hidup dalam jangka panjang.⁴

Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa) adalah lembaga yang ada di naungan Lembaga Rumah Zakat, LPDU-sa adalah lembaga yang professional yang telah memperoleh Surat Keputusan (SK) Gubernur Jateng sebagai Lembaga Amil Zakat (LAZ). SK tersebut dengan nomor 451.1/ 23/2005 tanggal 13 Mei 2005. Dengan munculnya SK yang menjadikan LPDU_sa sebagai LAZ Provinsi, LPDU_sa dapat melaksanakan UU No 38 Tahun 1999. Undang-undang tersebut mengatur tentang zakat pemotong pajak untuk semua badan usaha baik perorangan maupun perusahaan.⁵

Lahirnya LPDU-sa tersebut, membuktikan kepedulian Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung (YBWSA) terhadap umat muslim yang kurang mampu. Pihaknya merasa bertanggung jawab dan akan membantu para umat yang

⁴H. Ahmad Rofiq, *Fiqih Konsektual*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar Offset: 2004, h. 259

⁵ Wawancara dengan Aris Nugroho, bidang pelayanan umum Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung Senin, 23 Agustus 2010.

terkena musibah kemiskinan baik secara materiil maupun spiritual. Pada prinsipnya lembaga tersebut ingin memberdayakan dana umat lewat LPDU_sa. Dalam pelaksanaannya, LPDU_sa mempunyai empat program utama, yaitu bidang dakwah, pendidikan, sosial kesehatan dan ekonomi.

LPDU_sa merupakan salah satu lembaga yang mengelola dana sosial atau dana umat yang berkaitan dengan ajaran keagamaan yaitu mengelola dana zakat, infak dan shodaqoh. LPDU_sa terletak di lingkungan kampus, di mana akan lebih mudah untuk mendapatkan kerja samanya dengan cara menggalang dana zakat yaitu dengan cara pemotongan gaji para karyawan. Pentingnya LPDU_sa untuk masyarakat sendiri yaitu untuk membantu yang tidak mampu, atau merubah *mustahiq* menjadi *muzakki*, sedangkan bagi kampus nya sendiri yaitu memberikan bantuan pada mahasiswa yang tidak mampu.

Sebelumnya LPDU_sa mengalami kenaikan jumlah dana dari *muzakki*. Akan tetapi, dalam 5 tahun terakhir pada lembaga tersebut terdapat kecenderungan naik turun pada jumlah penerimaan dana dari para *muzakki*. Bukti-bukti penurunan tersebut bisa dilihat dari tabel berikut.⁶

Tabel. 1.1. Jumlah Penerimaan Dana *muzakki*

No	Tahun	Jumlah Penerimaan dana dari <i>muzakki</i>
1.	2004	Rp 182.523.700
2.	2005	Rp 687.222.204
3.	2006	Rp 72.651.500
4.	2007	Rp 70.631.961
5.	2008	Rp 71.739.400
6.	2009	Rp 63.363.662
7.	2010	Rp 13.624.000

⁶Dokumentasi dari LPDU_sa Semarang diberikan pada tanggal 27 November 2010

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa telah terjadi jumlah penurunan dana dari para *muzakki*. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik menulis Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN MUZAKKI DI LEMBAGA PENGEMBANGAN DANA UMAT SULTAN AGUNG SEMARANG”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan *muzakki* di LPDU-sa Semarang?
2. Adakah pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan *Muzakki* di LPDU-sa Semarang?
3. Adakah pengaruh kepuasan dan kepercayaan *muzakki* di LPDU-sa Semarang?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas jasa terhadap kepuasan *muzakki* di LPDU-sa Semarang.
2. Untuk mengetahui kualitas jasa terhadap kepercayaan *Muzakki* di LPDU-sa Semarang.
3. Untuk mengetahui kepuasan terhadap kepercayaan *muzakki* di LPDU-sa Semarang.

1.4 Manfaat penelitian

1. Untuk menambah wawasan bagi peneliti tentang teori dan praktek tentang kualitas jasa terhadap kepuasan dan kepercayaan *muzakki* di LPDU_sa.
2. Memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi lembaga LPDU-sa.
3. Hasil penelitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi dalam kajian *customer satisfaction*

1.5. Sistematik penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat hasil penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teoritik

Pada bab dua ini berisi tentang pengertian zakat, pengertian kualitas jasa, pengertian kepuasan dan pengertian kepercayaan, kerangka teoritis serta hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitian

Bab IV berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, deskriptif responden dan data penelitian, uji validitas dan

reliabilitas, deskripsi variabel penelitian, hasil analisis data dan pembahasan

BAB V : Penutup

Pada bagian ini merupakan rangkaian dari penelitian yang terdiri dari Kesimpulan, saran-saran dan kata penutup. Setelah itu di lampirkan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat pendidikan.