

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Menurut *World Population Review*, pada tahun 2020 jumlah penduduk Indonesia yang beragama Islam mencapai 229 juta jiwa atau 87,2% dari total penduduk 273,5 juta jiwa. Data tersebut menunjukkan bahwa Indonesia memiliki penduduk muslim yang besar dan dapat dikatakan masih terus meningkat. Hal ini memberikan peluang yang tinggi bagi potensi zakat di Indonesia. Potensi zakat ini memberikan kekuatan untuk meningkatkan ekonomi masyarakat yang harus dikelola dan dimanfaatkan dengan baik agar dapat memaksimalkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan ekonomi bangsa sehingga peredaran harta tidak hanya dinikmati oleh kalangan orang-orang tertentu saja, namun juga meliputi seluruh lapisan masyarakat sesuai dengan ajaran Al-Quran surat Al-Hasyr ayat 7.

كَيْ لَا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ...

Artinya: “*Agar harta itu jangan hanya beredar diantarnya orang-orang kaya saja di antara kamu*”¹

Zakat ialah bagian dari rukun Islam dan salah satu tonggak penting Islam di bidang keuangan dan sosial ekonomi. Tidak hanya zakat, tetapi

¹Kementrian Agama Republik Indonesia, *AL-Quran Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: Syaamil Quran, 2010), hlm. 546.

infaq, sedekah, dan wakaf atau yang biasa dikenal dengan dana ZISWAF, semuanya berperan sebagai alat keuangan sosial yang dapat menjamin perekonomian dan pendapatan masyarakat melalui sistem ekonomi yang adil dan stabil. Zakat juga termasuk ibadah wajib bagi umat Islam, selain itu kedudukan zakat juga sama dengan kedudukan sholat. Dalam Al-Quran terdapat 82 kali² penyebutan zakat yang selalu dirangkaikan dengan perintah sholat dalam satu ayat sekaligus. Diantaranya adalah dalam surat Al-Baqarah (2) ayat 43 :

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاٰكِعِيْنَ

Artinya : *“Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku’lah beserta orang-orang yang ruku’.”*³

Ayat diatas menunjukkan pentingnya menunaikan perintah zakat setelah diperintahkannya sholat. Selain itu, zakat biasa disebut sebagai ibadah Maliyah Ijtima’iyah, yaitu ibadah yang berhubungan dengan ekonomi keuangan kemasyarakatan.⁴ Ibadah Maliyah sendiri dapat diartikan sebagai ibadah yang dilakukan dalam bentuk menyerahkan sebagian harta kekayaan untuk kepentingan keagamaan dan kemasyarakatan, seperti zakat, infaq, sedekah dan wakaf. Sedangkan, ibadah Ijtima’iyah adalah ibadah sosial yang berkaitan dengan kemaslahatan masyarakat. Diantara ibadah Ijtima’iyah yang bersifat wajib,

²Sudarno Shobron, *Studi Islam 3*, (Surakarta: Lembaga Pengembangan Ilmu-ilmu Dasar Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2011), hlm. 215.

³Kementrian Agama Republik Indonesia, *AL-Quran Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung: Syaamil Quran, 2010), hlm. 7.

⁴Widi Nopiardo, “Zakat Sebagai Ibadah Maliyah Ijtima’iyah Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam”, *JURIS*, Tahun 2015, Vol. 14 No. 2, hlm. 214.

seperti zakat. Adapula ibadah Ijtima'iyah yang bersifat sunnah, seperti infaq, sedekah dan wakaf.

Perkembangan pengelolaan zakat di Indonesia semakin intensif setelah diterbitkannya UU Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Berdasarkan Undang-undang tersebut zakat dapat dikelola oleh Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Badan Amil Zakat (BAZ) yakni lembaga yang dibentuk oleh pemerintah, sedangkan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yakni lembaga yang dibentuk oleh masyarakat, dimana kedua lembaga ini merupakan lembaga nirlaba (non profit) yang memiliki tugas mengumpulkan, mengelola, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat, infaq, sedekah, dan wakaf. Maka pendirian BAZ dan LAZ bukan untuk mencari keuntungan, tetapi untuk nilai-nilai moral yang diemban oleh lembaga itu sendiri. Sumber pendanaan juga berasal dari donasi masyarakat yang membayar zakat.

Saat ini pertumbuhan jumlah lembaga pengelola zakat semakin berkembang mulai dari tingkat sederhana hingga profesional dengan beragam pelayanan dan program yang ditawarkan kepada masyarakat ataupun donatur. Banyaknya lembaga pengelola zakat membuat masyarakat bimbang dalam memilih lembaga pengelola zakat yang unggul dan bisa memberikan pelayanan yang memuaskan. Karena dengan adanya pelayanan yang baik, maka akan muncul timbal balik rasa percaya dan loyalitas dari para donatur. Dengan demikian, hal ini mendorong tiap lembaga pengelola zakat mencari strategi pelayanan yang tepat untuk

meraih kepercayaan dan loyalitas agar lembaga tersebut dapat menjalankan kegiatannya dengan maksimal.

Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia termasuk Lembaga Amil Zakat yang beropersional di bidang dakwah, pendidikan, pemberdayaan ekonomi umat dan kemanusiaan, juga menghimpun dan mengelola dana ZISWAF (Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf). Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia berdiri pada Sabtu, 2 Rabiul Awal 1440 H atau 10 November 2018 di Surabaya. Namun sebagai organisasi nirlaba yang masih berusia muda, Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia sudah memiliki 17 kantor Cabang dan sudah tergabung dalam anggota Forum Zakat (FOZ). FOZ merupakan asosiasi badan pengatur zakat dan wadah bagi seluruh asosiasi BAZ dan LAZ Indonesia. Selain itu, perkembangan jumlah donatur Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2018 jumlah donatur 10712, tahun 2019 jumlah donatur 11174, dan tahun 2020 jumlah donatur mencapai 11911.⁵ Hal ini membuktikan bahwa Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dapat memberikan kepuasan dengan pelayanan yang baik, sehingga para donatur loyal kepada Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia. Kesuksesan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur tersebut dapat memberikan dorongan terhadap lembaga zakat lainnya.

⁵Kotak Amal Indonesia, "Laporan Bulanan Donatur" Majalah Keluarga Amal.

Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi berjudul :

STRATEGI PELAYANAN YAYASAN KEMANUSIAAN KOTAK AMAL INDONESIA DALAM MENJAGA LOYALITAS DONATUR

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas ialah :

1. Bagaimana strategi pelayanan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pada strategi pelayanan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur?

C. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan dalam penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada strategi pelayanan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat dalam bidang akademik dan praktis :

1. Secara Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan pengembangan teori dalam bidang zakat terutama mengenai konsep strategi Lembaga Amil Zakat dalam menjaga loyalitas donatur.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan ilmu dalam perluasan wawasan dan informasi bagi masyarakat pada umumnya tentang pelayanan pada Lembaga Amil Zakat serta dapat dijadikan sebagai referensi kedepannya bagi penelitian lebih lanjut.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan, yaitu pengumpulan data yang dilakukan di lapangan untuk mengamati fenomena.⁶ Dimana obyek dalam penelitian ini membahas tentang strategi pelayanan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia.

b. Pendekatan Penelitian

⁶Irkhamiyat, "Evaluasi Persiapan Perpustakaan Stikes 'Aisyah Yogyakarta Dalam Membangun Perpustakaan Digital", *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Tahun 2017, Vol. 13 No 1, hlm. 41.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun kualitatif sendiri merupakan metode penelitian dengan cara mendeskripsikan realita lapangan berupa tulisan, perkataan dan perilaku yang diamati.⁷ Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis kejadian atau situasi di daerah tertentu. Maka jenis penelitian ini memberikan gambaran mengenai strategi pelayanan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur.

2. Sumber Data dan Tempat Penelitian

a. Data Primer

Data primer didapatkan langsung dari sumber utamanya.⁸ Adapun sumber utama dalam penelitian ini dapat diperoleh dari wawancara dengan pengurus Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia, Ketua Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia, Bendahara Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia, Divisi program, Divisi marketing, Petugas Amil Zakat, dan donatur.

b. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan dari sumber data yang sudah ada, seperti dokumentasi, laporan atau arsip-arsip resmi baik dari lembaga lain maupun lembaga itu sendiri.⁹ Dengan menggunakan data sekunder ini, peneliti dapat memperoleh data-data dari

⁷Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Tindakan*, (Bandung: Refika Aditarama, 2012), hlm, 181.

⁸Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali PRESS, 1991), hlm. 93.

⁹Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, 2007), hlm.

Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia, seperti program dan pelayanan yang dibentuk, laporan keuangan, laporan jumlah donatur pertahun dan kegiatan-kegiatan rutin lainnya.

c. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di kantor Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia yang beralamat di Jalan S. Parman, Kebon Agung, Magetan, Jawa Timur.

3. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data diperoleh menggunakan metode berikut :

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab dua orang atau lebih yang dapat dilakukan langsung atau tidak langsung untuk mencari data yang diperlukan. Wawancara tidak langsung bisa dilakukan melalui via pesan whatsapp, telepon atau media lainnya. Wawancara merupakan metode yang efektif untuk mengumpulkan informasi seluas-luasnya dari narasumber pengurus Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dan pihak-pihak yang terkait.

b. Dokumentasi

Dokumentasi ialah metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai macam dokumen seperti buku, arsip,

pendapat, dan teori.¹⁰ Dalam penelitian ini, dokumentasi yang dibutuhkan peneliti ialah majalah Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia, argumen atau respon dari para donatur, dan catatan atau arsip pelengkap lainnya.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data ialah proses untuk menyusun hasil observasi, wawancara dan data lainnya guna memperluas pemahaman terhadap obyek penelitian dan menggunakannya sebagai penemuan baru bagi penemuan lainnya. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode deduktif. Metode deduktif yakni suatu pola pikir dari pernyataan umum hingga ciri-ciri tertentu.¹¹ Deduktif bermula dari kejadian umum yang kebenarannya telah diketahui dan diakhiri dengan kesimpulan tertentu.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun sebagai gambaran pembaca terkait pokok masalah yang ada, meliputi :

BAB I : Pendahuluan. Memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan metode penelitian serta sistematika penulisan.

¹⁰Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1991), hlm. 100.

¹¹Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian*, (Yogyakarta:Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 30.

BAB II : Landasan Teori. Bab ini memaparkan terkait tinjauan pustaka terdahulu dan tinjauan secara teoritik mengenai tinjauan umum ZISWAF, strategi pelayanan, serta loyalitas donatur.

BAB III : Deskripsi Data. Bab ini memuat uraian umum terkait Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia baik dari segi profil lembaga, kepengurusan, legal formal dan lainnya yang terkait dengan lembaga.

BAB IV : Hasil Analisis Data. Bab ini memuat kumpulan data dan hasil dari penelitian tentang strategi pelayanan yang dilakukan Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia dalam menjaga loyalitas donatur, program-program yang dibentuk guna tercapainya strategi tersebut, serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi Yayasan Kemanusiaan Kotak Amal Indonesia.

BAB V : Penutup. Berisi uraian singkat kesimpulan dan saran penelitian.