

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zakat merupakan potensi umat islam yang pengeloannya belum sepenuhnya dikelola secara baik dan maksimal untuk kepentingan pembangunan bangsa dan negara pada umumnya dan khususnya kepentingan umat islam. zakat merupakan pranata keagamaan yang sangat memiliki kaitan secara fungsional dengan upaya menyelesaikan masalah kemanusiaan, seperti pengentasan kemiskinan dan kesenjangan sosial dari perbedaa dalam kepemilikan kekayaan setiap manusia, Yang jika ditunaikan secara benar dan dikelola dengan baik tentu akan sangat membantu membangun kemandirian ekonomi umat sehingga berefek positif pula terhadap perekonomian bangsa. Bila ekonomi kuat, masyarakat yang kuat dan ideal pun akan lebih mudah terwujud.¹

Pengelolaan dana zakat harus ada sebuah proses pelayanan yang baik dan optimal sesuai dengan yang diharapkan oleh *muzakki*, upaya untuk lebih memberikan pelayanan yan baik bagi masyarkat dalam menunaikan zakat sesuai dengan tuntutan agama.² kepuasan muzakki merupakan sebagai kunci untuk menciptakan loyalitas muzakki. untuk membentuk kepuasan muzakki, Badan Amil Zakat Nasional sangat perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada muzakki yang ingin membayar zakat. dalam memberikan Pelayanan yang baik yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional dapat membentuk persepsi dan harapan yang sangat positif pada muzakki sehingga para muzakki akan merasa puas dengan Badan Amil Zakat Nasional tersebut.³

¹ Mustafa Kamal, *Zakat Membangun Peradaban* (Sukabumi: KMA press, 2015), 1.

² Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Jakarta: Gramedia T.T), 913.

³ Indri Yuliafitri, Asma Nur Khoiriyah, dengan judul penelitian "*Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada Laz Rumah Zakat)*", *Islamicconomic: Jurnal Ekonomi Islam* Volume 7 No. 2 Juli - Desember 2016 P-ISSN: 2085-3696; E-ISSN: 2541-4127 diunduh pada tanggal 16 bulan Desember 2018, 207.

Menurut Kuswadi ada dua indikator dalam mencermati kepuasan yaitu harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap yang diberikan perusahaan.⁴ Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya.⁵ Menurut Supranto, istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.⁶ Contohnya bila seorang pelanggan tersenyum saat dilayani oleh karyawan bank dengan sopan dan ramah maka nasabah itu telah merasakan kepuasan terhadap pelayanan pihak bank. Sedangkan menurut Amir, kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.⁷

Menyikapi kepuasan pelanggan, amil lebih menekankan kepada manfaat yang dirasakan dengan harapan dari pelanggan terhadap produk yang bersangkutan. Contohnya pelanggan selau berhubungan dengan pegawai karena memenuhi kebutuhan dan harapannya. Dari berbagai pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas. Namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Dalam konteks ini perlu di tegaskan bahwa tugas lembaga zakat adalah sebagai amail zakat yang harus mengemban 5 tugas berikut ini; Mengambil zakat (*akhidzuha*), mengumpulkan (*jami'uha*), membagikan (*qasimuha*), dan memelihara (*hafidzuha*). Selama ini lembaga zakat hanya melaksanakan tugas yang kedua dan yang ke ketiga, yakni mengumpulkan dan membagikan harta zakat; sedangkan tugas

⁴ Kuswadi, *Mengukur Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elek Media, 2004). 16.

⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002), Edisi Millenium

⁶ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Asdi Mahastya, 2001), 44.

⁷ M. Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran Jelajahi Dan Rasakan* (Jakarta: Raja Grafindo), 13.

ke satu (mengambil) dan keempat (memelihara dan mengembangkan harta zakat) nampak belum optimal.⁸

Pengaruh marketing (*fundraising*) dalam penghimpunan zakat boleh dikatakan selalu menjadi tema besar dalam organisasi amil zakat. Yang dalam pelaksanaan pemungutan zakat secara optimal, secara ekonomi dapat menghapus tingkat perbedaan kekayaan yang mencolok, serta sebaliknya dapat menciptakan redistribusi yang merata.⁹

Marketing zakat(*fundraising*) dapat diartikan sebagai kegiatan menghimpun atau menggalang dana zakat, infaq, dan sadaqah serta sumber daya lainnya dari masyarakat baik individu, kelompok, organisasi dan perusahaan yang akan disalurkan dan didayagunakan untuk mustahik.¹⁰ Akhir dari sebuah aktifitas penghimpunan atau marketing zakat adalah pelaporan yaitu pelaporan atas seluruh kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, keuangan, pertanggungjawaban, dan pengawasan keuangan pengelolaan zakat. Oleh sebab itu, pengelolaan zakat harus dilakukan dengan tertib, taat pada peraturan perundang-undangan, efektif, efisien, ekonomis dan bertanggungjawab agar pelaporannya dapat dibuat secara akuntabel dan transparan.¹¹

Meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan memastikan aktifitas sumber daya manusia mendukung usaha organisasi yang terfokus pada produktifitas, pelayanan dan kualitas. (1). produktifitas diukur dari jumlah output per tenaga kerja, peningkatan tanpa henti pada produktifitas telah menjadi kompetensi global. produktifitas tenaga kerja di sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh usaha, program dan sistem manajemen. (2) kualitas. kualitas suatu barang atau jasa akan sangat mempengaruhi kesuksesan jangka panjang suatu organisasi. bila suatu

⁸ Yayat Hidayat, *Zakat Profesi Solusi Mengentaskan Kemiskinan Umat* (Bandung: Mulia Pres, 2008), 14.

⁹ M. Abdul Mannan, *Teori dan Praktek Ekonomi Islam* (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa, 1997), 248.

¹⁰ Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern* (Jakarta: Gema Insani, 2002), 47.

¹¹ Kementerian Agama RI, *Standarisasi Amil Zakat di Indonesia*. (Jakarta: Direktorat Pemberdayaan Zakat, 2013).

organisasi memiliki reputasi sebagai penyedia barang atau jasa yang kualitasnya buruk, perkembangan dan kinerja organisasi tersebut akan berkurang. (3). pelayanan. sumberdaya manusia seringkali terlibat pada proses produksi barang atau jasa. manajemen sumber daya manusia harus disertakan pada saat merencanakan proses tersebut. pemecahan masalah harus terlibat semua karyawan, tidak hanya manajer, karena sering kali membutuhkan perubahan pada budaya perusahaan, gaya kepemimpinan dan kebijakan manajemen sumberdayan manusia.¹²

Fungsi fundraising dan kinerja karyawan di Baznas harus bekerja secara semaksimal mungkin supaya lebih meningkatkan loyalitas para muzakki untuk membayar zakat dan lebih meningkatkan lagi pelayanan yang yang optimal sesuai dengan yang diharapkan oleh para muzakki, karena ketika dana zakat terkumpul banyak di baznas akan sangat bermanfaat sekali untuk kepentingan umat.

Proses untuk mengoptimalkan dan mengefektifkan zakat, maka pengelola zakat harus bisa melaksanakan UU Zakat No 23 Tahun 2011, PP No 14 Tahun 2014, INPRES No 3 Tahun 2014, Selama ini sudah ada Badan Amil Zakat yang berusaha untuk mengelola dan mengembangkan dana Zakat untuk kepentingan umat.

BAZNAS Kabupaten Sukabumi yang merupakan Lembaga pengelola zakat yang diakui oleh negara di Kabupaten Sukabumi Provinsi Jawa Barat, adalah Kabupaten terbesar di pulau Jawa kedua setelah Kabupaten Banyuwangi di Jawa Timur, Kabupaten Sukabumi memiliki luas daratan 4.162 Km², memiliki 47 Kecamatan, 5 Kelurahan dan 381 Desa.¹³

BAZNAS Kabupaten Sukabumi merupakan sebuah lembaga pengelola zakat yang telah berdiri pada tahun 2001 dan mempunyai Visi: Mewujudkan perubahan baznas kabupaten sukabumi menjadi lembaga yang amanah & profesional menuju kabupaten sukabumi sejahtera. Dengan Misi: Membangun sumberdaya amilin yang amanah dan produktif, Memantapkan positioning Baznas sebagai lembaga pengelolaan zakat yang amanah dan profesional, Menumbuhkembangkan zakat

¹² Lilis Sulastri, Sumber Daya Manusia Strategik (Bandung: La Goods Publishing, 2011), 1.

¹³ [Kabupaten-Sukabumi-Dalam-Angka-2017.pdf](#), diakses sabtu, 5 januari 2019 jam 09.00.

sebagai basis Ekonomi syariah yang berorientasi pada kerakyatan. Baznas Kabupaten Sukabumi memiliki jumlah karyawan sebanyak 27 Orang dan jumlah muzakki 461 sebanyak orang.

Manajemen pengelolaan dana ZIS di BAZNAS Kabupaten Sukabumi dilaksanakan dengan profesional dan amanah, mulai dari bidang penghimpunan, pendistribusian tersalurkan ke dalam delapan *ashnaf*, hal ini dibuktikan pada periode tahun 2009-2014 telah menerima Zakat Award dari BAZNAS termasuk *award* untuk kinerja memuaskan, dan pada tahun 2016 BAZNAS Kabupaten sebagai BAZNAS percontohan di Jawa Barat.¹⁴

BAZNAS Kabupaten Sukabumi sebagai BAZNAS percontohan, sejumlah lebih dari 130 BAZNAS Kota/ Kabupaten, Provinsi dan pemda lain telah melaksanakan studi banding ke BAZNAS Kabupaten Sukabumi untuk memperoleh informasi dan ilmu yang ada di Baznas kabupaten Sukabumi yang telah sukses menjadikan Baznas sebagai percontohan Se-Indonesia dengan berbagai prestasi yang pernah diperoleh oleh Baznas kabupaten Sukabumi. dengan *icon* pergerakan, *Membangun Peradaban Zakat, Zakat Membangun Peradaban*, menjadi *trend* seter peradaban zakat secara nasional, termasuk pembangunan Gedung 1000.

Pemerintahan Kabupaten Sukabumi sangat mendorong, tumbuhnya peradaban ZIS di masyarakat, hal ini di tandai dengan ; Intruksi Bupati No 1 tahun 2016 Tentang Zakat dari para pengusaha barang dan jasa rekanan pemda, Surat Himbauan Bupati kepara seluruh jajaran PNS untuk membayar zakat profesi melalui BAZNAS, serta Peraturan Bupati No 35 tahun 2016 tentang gerakan infaq, sedekah dan sosial keagamaan lainnya berbasis masyarakat, dengan penggunaan system E-Infaq.

BAZNAS Kabupaten Sukabumi terus bekerja sama dengan pemda Sukabumi dalam upaya membangun kesadaran masyarakat dalam berzakat, berinfaq dan bersedekah. Sosialisai dan edukasi kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pemda dan BAZNAS Kabupaten Sukabumi, hal ini mendorong untuk terciptanya kesadaran

¹⁴[momentum-membangkitan-zakat-nasional/](#), diakses sabtu, 5 januari 2019 jam 10.00.

masyarakat betapa pentingnya kesadaran berzakat untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat, sejalan dengan dikeluarkannya Intruksi Bupati No 3 Tahun 2016 tentang Gerakan Shalat Subuh berjamaah, menjadi gerakan satu paket antara shalat dan zakat (dirikan shalat dan tunaikan zakat).

Kehadiran Gedung 1.000 sebagai pusat kegiatan dan sekaligus kantor BAZNAS Kabupaten Sukabumi, yang di bangun dari gerakan infaq Rp. 1.000,- yang dikumpulkan oleh oleh Baznas Kabupaten Sukabumi yang diambil dari masyarakat menjadi modal kepercayaan dari masyarakat , menjadi lembaga yang amanah dan profesional, karena dengan gerakan infaq Rp 1.000 dapat mewujudkan Gedung 1.000, yang peresmiaanya di hadir oleh 33 BAZNAS Provinsi se-Indonesia.

Potensi penghimpunan dana Zakat ada di masyarakat, sekitar Rp 1,4 T, namun Penghimpunan dana Zakat yang ada belum optimal dari potensi yang ada di masyarakat, sekitar Rp 1,4 T.

Data Penghimpunan Dana dan Target ZIS BAZNAS Kabupaten 2014-2018

Tahun	Pengumpulan Rp	Target Pengumpulan Rp	PERSENTASE
2014	32.837.212.326	40.000.000.000	82,09%
2015	32.522.771.041	45.000.000.000	72,27%
2016	30.518.395.183	50.000.000.000	61,04%
2017	35.087.991.591	50.000.000.000	73,63%
2018	41.273.890.686	50.000.000.000	82,35%

Gambar 1.1 Penghimpunan Dana dan Target ZIS BAZNAS Kabupaten 2014-2018

Secara umum terjadi peningkatan penghimpunan dana Zakat, Infaq dan Sedekah setiap tahunnya. Masih ada para muzakki yang belum melakukan pembayaran zakatnya melalui Baznas. Ini merupakan salah satu bentuk ketidakpuasan dalam pengelolaan zakat salah satu muzakki (Agus, 35 Tahun) menyatakan “ saya lebih terbiasa untuk membagikan zakat saya sebesar 2,5% langsung diberikan

kepada mustahiknya secara langsung di tempat saya tinggal karena itu lebih efektif dan tepat sasaran kalau misalnya ada fundraising yang bisa mengambil dana zakat saya boleh saja tapi kalau bisa untuk pendistribusiaannya di bagi dua yaitu untuk di bagikan sendiri oleh saya dan sebagian lagi silahkan di distribusikan oleh pihak , Baznas.”¹⁵ Ini merupakan salah satu fungsi fundraising yang belum berfungsi dan harus dibantu dengan kinerja para karyawan Baznas untuk bisa lebih maksimal.

Pengelolaan dana zakat harus ada pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh *muzakki*, Meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam menunaikan zakat sesuai dengan tuntutan agama.¹⁶kepuasan muzakki merupakan salah satu kunci dalam menciptakan loyalitas muzakki. untuk membentuk kepuasan muzakki, Badan Amil Zakat Nasional perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada muzakki. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh Badan Amil Zakat Nasional akan membentuk persepsi dan harapan yang positif pada muzakki sehingga muzakki akan merasa puas dengan Badan Amil Zakat Nasional tersebut.¹⁷ dalam proses untuk meningkatkan kepuasan Muzakki maka ada beberapa faktor yang harus di perhatikan oleh Baznas yaitu yang pertama dengan meningkatkan fungsi fundraising zakat supaya lebih optimal dalam proses menjalankan fungsinya sebagai *fundraising* dan yang kedua adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani para *Muzakki*, Dari pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai faktor yang dapat mempengaruhi terhadap kepuasan *Muzakki*. Dengan demikian penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Fungsi Fundraising Zakat Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Muzakki”, (Studi kasus terhadap Kinerja Karyawan di BAZNAS Kabupaten Sukabumi.)**

¹⁵Wawancara dengan Agus (Muzakki), Sukabumi 21 Agustus 2019

¹⁶Ahmad Ifham Sholihin,*Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Jakarta: Gramedia T.T), 913.

¹⁷Indri Yuliafitri, Asma Nur Khoiriyah, dengan judul penelitian“*Pengaruh Kepuasan Muzakki,Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki*(Studi Persepsi Pada Laz Rumah Zakat)”, *Islamicomic: Jurnal Ekonomi Islam* Volume 7 No. 2 Juli - Desember 2016 P-ISSN: 2085-3696; E-ISSN: 2541-4127diunduh pada tanggal 16 bulan Desember 2018, 207.

B. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi bahwa masalah penelitian ini Pengaruh Fungsi Fundraising Zakat Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan *Muzakki* dapat diajukan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *Fundraising* Zakat secara parsial terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Kabupaten Sukabumi?
2. Seberapa besarpengaruh kinerja Karyawan secara parsial terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Kabupaten Sukabumi?
3. Seberapa besar pengaruh *Fundraising* Zakat dan Kinerja Karyawan secara simultan terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Kabupaten Sukabumi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian yang dilakukan penulis bertujuan :

1. Untuk menganalisis seberapa besarnya pengaruh fungsi *Fundraising* zakat terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Kabupaten Sukabumi.
2. Untuk menganalisis seberapa besarnya pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Kabupaten Sukabumi.
3. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh fungsi *Fundraising* Zakat dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Muzakki di BAZNAS Kabupaten Sukabumi.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang dilakukan, baik secara akademis maupun secara praktis.

1. Secara akademis

Sebagai tambahan referensi dalam penelitian lebih lanjut dan spesifik tentang zakat, seperti fundraising zakat dan kinerja karyawan bagi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) atau Lembaga Amil Zakat (LAZ), sehingga mencapai hasil yang optimal

2. Secara praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat serta memberikan kontribusi praktis bagi :

a. Bagi Peneliti

Merupakan bahan rujukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian tentang pengaruh fundraising zakat dan kinerja pegawai terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional.

b. Masyarakat

Mengembangkan ilmu-ilmu praktis yang bisa diterapkan pada lembaga sosial masyarakat seperti LAZ dan BAZ untuk ikut andil dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat.

c. Lembaga

Memberikan sumbangsih dan masukan bagi Baznas bagaimana seharusnya pengelola zakat agar dapat tercapai potensi zakat, sehingga zakat dapat dijadikan alternatif untuk program pemerintahan sebagai sumber dana untuk mengatasi dan menekan tingkat kemiskinan.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian dan kajian tentang zakat pada dekade ini sudah banyak sekali diteliti dan sangat menarik minat para ilmuwan maupun para praktisi dan sekaligus para ulama, yang mendorong mereka untuk meneliti dan memahami lebih lanjut sejauh mana pengelolaan zakat agar dalam proses penghimpunannya menjadi maksimal (optimal) dan sekaligus bagaimana pendistribusian atau pendayagunaan untuk menarik minat *muzakki* supaya membayar zakat melalui lembaga yang sah dan diakui oleh pemerintah yaitu Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ).

Zakat punya potensi bukan sekedar kondisi keseimbangan, tetapi lebih jauh dari itu : kekuatan ekonomi umat, bukan sekedar ibadah yang bersifat vertical – horizontal, secara *idealistic* zakat memiliki fungsi yang sangat strategis dalam system ekonomi, yaitu sebagai salah satu instrumen distribusi kekayaan yang dapat

mensejahterakan rakyat .¹⁸Dengan melihat kondisi seperti itu banyak peneliti yang mengadakan penelitian tentang zakat, untuk menunjang penelitian yang akan saya teliti ada beberapa tinjauan pustaka dalam penyusunan tesis ini diantaranya:

Saprudin Siregar pogram pasca Sarjana UIN Sumatera Utara dengan judul, “Problema *Fundraising* Zakat”, dan majalah jurnal ilmiah *Miqot* volume XL No 2 Juli-Desember 2016.¹⁹Peneletiannya adalah penelitian kuantatif untuk mengalisa substansi masalah dalam pengumpulan dana Zakat, Infaq, dan Sedekah oleh BAZNAS sewilayah Sumatera Utara. Peneliti menggunakan sampel secara *purposive* pada BAZNAS yang ada di provinsi Atau Kota/Kabupaten yang melaksanakan pengumpulan ZIS dalam jumlah pengumpulan yang besar.

Baznas Sumatera Utara merupakan sampel dari penelitiannya, dengan menggunakan metoda pengumpulan data melalui wawancara baik secara langsung maupun tertutup dan terbuka untuk mendiskusikan permasalahan berkenaan dengan pengumpulan dan ZIS atau *problem soulving*, yang didapat kesimpulannya, para pengurus merupakan pekerja dengan jabatan rangkap.

Sumber Daya manusia yang diharapkan sesuai dengan tuntunan profesi tidak berjalan melalui rekrutmen staf yang berkualitas, karena gaji atau insentiv yang ditawarkan jauh dari setandar pekerjaan dengan jabatan di Lembaga lain. Dan ini berakibat pada kinerja *fundraising* tidak optimal, system keuangan dan administrasi dan standar operasional prosedur yang masih lemah, tidak dapat melakukan transfarasi keuangan baik penghimpunan maupun pendayagunaan yang tidak dipublikasikan dengan baik/ secara update melalui media social, masih terdapat kelemahan dalam system informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) yang juga kesiapan operator sebagai sdm yang menentukan

Saprudin Siregar melakukan penelitian yang memiliki beberapa persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan, menggunakan variabel yang sama yaitu

¹⁸AM Saefuddin, *Membumikan Ekonomi Islam*(Jakarta: PT PPA Consultants, 2011), 91.

¹⁹<http://jurnalmiqotojs.uinsu.ac.id/index.php/jurnalmiqot/article/view/299>, diakses jumat, 25 Januari 2019, jam 10.00 Wib

fundraising zakat dan juga menggunakan cara yang sama dalam mendapatkan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan teknik *purposive*. Hanya saja penelitian Saprudin Siregar langsung menekankan pada *problem fundraising* zakat. Sedangkan penelitian penulis menganalisa pengaruh yang dapat diberikan oleh variabel *fundraising* zakat dan kinerja Karyawan terhadap kepuasan *Muzakki* di BAZNAS Kabupaten Sukabumi.

Selanjutnya penelitian kedua yang dilakukan Asep Sutarji Program Pasca Sarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung dengan judul “Pengaruh *Fundraising* Zakat dan Kinerja Pegawai Terhadap Optimalisasi Penghimpunan Zakat di Baznas Kabupaten Sukabumi”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan beberapa hal antara lain: Faktor *Fundraising* zakat berpengaruh terhadap Kepuasan *muzakki* di Baznas Kabupaten Sukabumi dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3.632 menunjukkan nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0,05. Penelitian ini menggambarkan bahwa variabel *Fundraising* berpengaruh terhadap Kepuasan *muzakki* di Baznas Kabupaten Sukabumi. Hal ini ditunjukkan hasil pengujian t pada tabel 4.15. Hasil tabel 4.15, diketahui nilai t hitung lebih besar daripada t tabel yaitu $3.632 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa *Fundraising* zakat mempunyai kontribusi terhadap Optimalisasi penghimpunan dana zakat di Baznas Kabupaten Sukabumi. Adapun untuk melihat seberapa besar pengaruh *Fundraising* zakat terhadap Optimalisasi penghimpunan dana zakat dengan melihat nilai pada tabel Beta dalam kolom Unstandardized Coefficients. Dari tabel di atas diperoleh nilai Beta untuk variabel *Fundraising* adalah sebesar 0,378 atau sebesar 37,8%. Artinya besarnya pengaruh *Fundraising* terhadap Optimalisasi Penghimpunan dana zakat adalah sebesar 37,8%, nilai tersebut menunjukkan nilai positif dan signifikan yang artinya semakin banyak kegiatan *Fundraising* (marketing zakat) yang dilakukan tentu memiliki dampak yang positif atau baik bagi Optimalisasi Penghimpunan dana zakat di Baznas Kabupaten Sukabumi. Jadi dapat disimpulkan faktor *Fundraising* (marketing zakat) berpengaruh positif signifikan terhadap Optimalisasi Penghimpunan dana zakat di Baznas Kabupaten Sukabumi, hal ini

menunjukkan semakin banyak Fundraising yang dilakukan oleh Baznas akan berdampak positif bagi Optimalisasi penghimpunan dana zakat.

Faktor Kinerja pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan muzakkidi Baznas Kabupaten Sukabumi dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 5.738 dengan nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil uji F, menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 100,827, menunjukkan arti nilai F hitung > dari F (3,05) tabel. Jika pada table diatas nilai Sig. menunjukkan nilai 0,000, itu artinya nilai tersebut < daripada 0,05. Hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Variabel *Fundraising* zakat dan Kinerja pegawai memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap Kepuasan *muzakki* di BAZNAS Kabupaten Sukabumi sebesar 53,1% sedangkan sisanya 46,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diamati didalam penelitian yang penulis buat. Pengaruh variabel lain yang.

Penelitian yang penulis lakukan, memiliki beberapa persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asep Sutarji. Penelitian tersebut menggunakan variabel yang sama yaitu *fundraising* zakat sebagai Variabel Y dan Kinerja Variabel X juga menggunakan cara yang sama dalam mendapatkan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan teknik *purposive*. Hanya saja penelitian Asep Sutarji untuk variabel Y adalah optimalisasi penghimpunan dana zakat. Sedangkan penelitian penulis menganalisa pengaruh yang dapat diberikan oleh variabel *fundraising* zakat dan kinerja Karyawan terhadap kepuasan *Muzakki* di BAZNAS Kabupaten Sukabumi.

Penelitian yang ketiga oleh Sugiyarti Fatma Laela, pada penelitian tersebut penulis mengangkat judul tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Pengelola Zakat”, menggunakan metoda kuantitatif, dengan fokus penelitian pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi pengelola zakat. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa, dari enam hipotesis yang dibuat dalam

penelitian ini, tidak ada satupun pembuktian bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

Setelah penulis membaca hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugiyarti Fatma Laela yang dipublikasikan pada jurnal ilmiah Institut TAZKIA *Islamic Finance & Business Review*, Vol. 5 No. 2 Agustus– Desember 2010, masih ada keterkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan. Dalam penelitian Laela tersebut, membahas tentang Faktor-Faktor Yang dapat Mempengaruhi Kinerja Organisasi Pengelola Zakat. Dari enam variabel yang dianalisis dan dijadikan sebagai hipotesis dalam penelitian Laela, salah satunya mengenai kinerja karyawan. Hanya saja penelitian penulis hanya difokuskan pada dua variabel X, fundraising zakat dan kinerja karyawan.

Selanjutnya penelitian keempat yang dilakukan oleh Ubay Haki dengan judul “Pengaruh Profesionalisme Kerja Pengurus Badan Amil Zakat Terhadap Kinerja pada Badan Amil Zakat Kabupaten Serang”, pada JBBE Volume 01 No 3 tahun 2013, publis <http://binabangsa.ac.id>, dengan menggunakan metoda metode deskriptif kuantitatif, substansi penelitian ini yaitu seberapa besar pengaruh profesionalisme terhadap kinerja Badan Amil Zakat. Kesimpulan dari hasil penelitian ini, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari faktor profesionalisme terhadap pengurus BAZNAS Kabupaten Serang Banten. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan didapatkan hasil nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,738 yang berarti profesionalisme terhadap kinerja pengurus memiliki hubungan yang kuat dan positif. Sedangkan bila dilihat dari koefisien determinasi (KD) sebesar 0,545. Berarti kemampuan variabel profesionalisme dalam menjelaskan kinerja hanya sebesar 54,50% sedangkan sisanya 45,50% dipengaruhi variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam modul penelitian ini.

Penelitian Ubay Haki melakukan penelitian pada objek yang sama dengan penelitian penulis. Objek penelitian yang dimaksud yaitu BAZNAS Kabupaten. Penulis melakukan pada BAZNAS Kabupaten Sukabumi sedangkan Ubay Haki pada BAZNAS kabupaten Serang. Selain itu penelitian Ubay Haki menganalisis pengaruh

variabel Profesionalisme (X) terhadap Kinerja (Y), sedangkan penelitian penulis menganalisa pengaruh variabel Kinerja (X) kepuasan *Muzakki* (Y).

Penelitian yang kelima oleh Indry Yuliafitri, Asma Nur Khoiriyah yang berjudul “Pengaruh Kepuasan *Muzakki*, Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat”. Dari hasil pengujian pada penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa kepuasan *muzakki* mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Dari hasil analisis regresi yang dilakukan tersebut memperoleh nilai beta transparansi sebesar 0,636 dan nilai signifikansi < dari 0,05 ($0,12 < 0,05$). Berdasarkan hasil pengujian, Pengaruh Transparansi Terhadap Loyalitas *Muzakki* LAZ Rumah Zakat didapatkan hasil bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Hasil analisis regresi yang dilakukan tersebut memperoleh nilai beta transparansi sebesar 0,265 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,009 < 0,05$). Hal ini mencerminkan bahwa transparansi LAZ Rumah Zakat memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki* LAZ tersebut dan menggambarkan arah koefisien positif. Pengaruh Akuntabilitas terhadap loyalitas *muzakki* LAZ Rumah Zakat Berdasarkan hasil pengujian, didapatkan hasil bahwa akuntabilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Hasil analisis regresi yang dilakukan memperoleh nilai beta akuntabilitas sebesar -0,056 dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,307 > 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa akuntabilitas LAZ Rumah Zakat tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki* LAZ tersebut dengan arah koefisien negatif.

Indry Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, dalam penelitiannya membahas mengenai Pengaruh Kepuasan *Muzakki*, Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat. Salah satu variabel yang dianalisis pada penelitian Indry Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, salah satunya membahas mengenai Variabel kepuasan *muzakki* (X). Hanya saja penelitian penulis dalam variabel Kepuasan *muzakki* (Y).

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

Peneliti	Tahun	Persamaan	Perbedaan
Saprudin Siregar	2010	Menggunakan variabel yang sama yaitu <i>fundraising</i> zakat dan juga menggunakan cara yang sama dalam mendapatkan data yaitu dengan menyebar kuesioner kepada responden dengan teknik <i>purposive</i>	Penelitian Saprudin Siregar langsung menekankan pada <i>problem fundraising</i> zakat. Sedangkan penelitian penulis menganalisa pengaruh yang dapat diberikan oleh variabel <i>fundraising</i> zakat dan kinerja pegawai terhadap Kepuasan Muzakki
Asep Sutarji	2018	Menggunakan variabel yang sama yaitu <i>fundraising</i> zakat dan Kinerja juga menggunakan cara yang sama dalam mendapatkan data yaitu dengan menyebar kuesioner kepada responden dengan teknik <i>purposive</i>	Penelitian Asep Sutarji menekankan pada Pengaruh <i>fundraising</i> zakat dan kinerja pegawai terhadap Optimalisasi pengumpulan zakat Sedangkan penelitian penulis menganalisa pengaruh yang dapat diberikan oleh variabel <i>fundraising</i> zakat dan kinerja pegawai

			terhadap Kepuasan <i>Muzakki</i>
Sugiyarti Fatma Laela	2010	Membahas mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi Pengelola Zakat	Penelitian penulis hanya difokuskan pada dua variabel X, fundraising zakat dan kinerja pegawai
Ubay Haki	2011	Penelitian pada objek yang sama dengan penelitian penulis. Objek penelitian yang dimaksud yaitu BAZNAS Kabupaten	Penelitian Ubay Haki menganalisis pengaruh variabel Profesionalisme (X) terhadap Kinerja (Y), sedangkan penelitian penulis menganalisa pengaruh variabel Kinerja (X) terhadap Kepuasan <i>muzakki</i> (Y).
Indry Yuliafitri, Asma Nur Khoiriyah	2016	Penelitian ini memiliki kesamaan dengan menggunakan kepuasan <i>muzakki</i>	Memiliki perbedaan Variabel kepuasan <i>muzakki</i> (X). Hanya saja penelitian penulis dalam variabel Kepuasan <i>muzakki</i> (Y)

Penelitian Penulis Fokus Pada Fungsi Fundraising sebagai Variabel (X1) dan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel (X2) dan Kepuasan Muzakki Sebagai Variabel (Y)

F. Kerangka Pemikiran

Dalam hal ini Fundrising dapat diartikan Sebagai kegiatan dalam rangka menghimpun dana dan sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan ataupun pemerintah), yang akan digunakan untuk

membayai program dan kegiatan operasional lembaga sehingga mencapai tujuan. Dua Hal terpenting yang harus diperhatikan dalam *fundraising*, yaitu program dan metode *fundraising*. Program dalam hal ini mengandung arti kegiatan pemberdayaan masyarakat atau kegiatan mengaplikasikan visi dan misi lembaga yang menjadi penyebab diperlukannya dana dari pihak eksternal serta alasan donatur untuk menyumbang. Sedangkan metode *fundraising* adalah pola atau bentuk yang dilaksanakan sebuah lembaga dalam rangka menggalang dana dari masyarakat.²⁰

Terlaksananya program kegiatan dan menjalankan roda operasional tidak terlepas dari kegiatan penghimpunan dana zakat, sehingga kegiatan ini merupakan kegiatan yang sangat penting bagi pengelola zakat untuk mencapai maksud dan tujuan dari Lembaga zakat. Setiap Lembaga pengelola zakat dalam melaksanakan penghimpunan dana zakat memiliki berbagai upaya atau ikhtiar dan strategi dengan tujuan meraih penghimpunan dana zakat yang optimal. Oleh karena itu aktivitas *fundraising* dalam sebuah lembaga harus dikembangkan, baik dalam konteks awal perencanaan maupun pengawasan oleh pengelola lembaga dengan berbagai perspektif manajemen modern yang ada. Ada beberapa jenis manajemen yang perlu dikombinasikan untuk mengembangkan *fundraising* dalam sebuah lembaga, yaitu: manajemen pemasaran dan manajemen produksi atau operasi.²¹

Kinerja merupakan tingkap pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu, tingkat capai hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. manajemen kinerja merupakan keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi termasuk kerja masing-masing individu dan kelompok kerja diperusahaan tersebut.²² Faktor-faktor yang dominan yang mempengaruhi kinerja sebuah Lembaga, yang dikemukakan oleh Yuwono dkk. dalam Hessel Nogi (2005 : 180) diantaranya adalah usaha/ ikhtiar manajemen dalam

²⁰ Ahmad Juwaini, *Panduan Direct Mail Untuk Fundraising*, (Depok: Piramedia, 2005), 4-5.

²¹ Miftahul Huda, *Pengelolaan Wakaf dalam Perspektif Fundraising*, (Jakarta: Kementrian Agama RI, 2012). 25

²² Payaman J Simanjuntak, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005). 1

menginterpretasikan dan merealisasikan sekaligus membuat harmonisasi (selaras) dengan maksud dan tujuan lembaga, *corporate culture* (budaya Lembaga), kualitas sumber daya insani, yang dimiliki Lembaga dan leadership (pemimpin yang efektif).

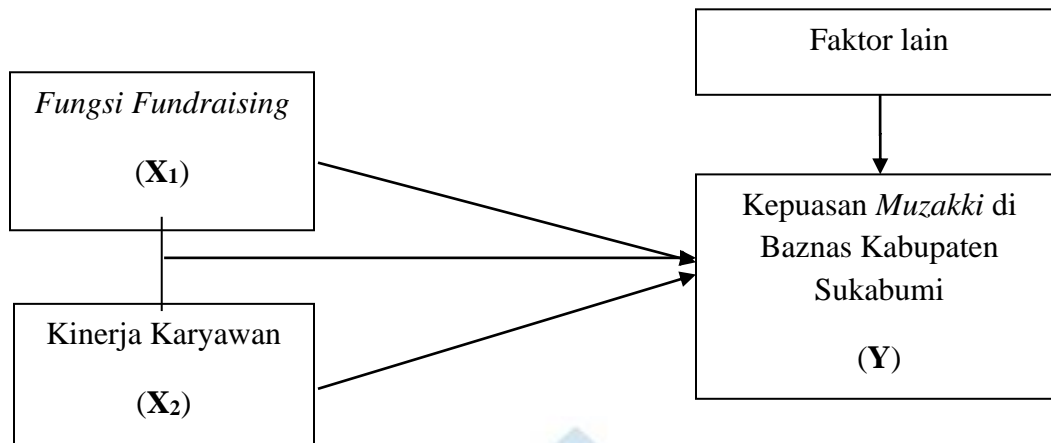
Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, karena puas tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi maju atau mundurnya suatu perusahaan yang sangat berorientasi pelanggan. Kepuasan pelanggan berkontribusi terhadap aspek penting, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya transaksi masa depan, meningkatnya efisiensi karyawan dan produktivitas kerja serta salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan.²³

Dari beberapa uraian yang telah disampaikan penulis, maka dalam penelitian tentang tingkat Kepuasan Muzakki di Baznas kabupaten Sukabumi saat ini, penulis mengambil *Fungsi Fundraising* dan Kinerja Karyawan sebagai variabel bebasnya.

Penulis melakukan penelitian kali ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Fungsi Fundraising* dan Kinerja Karyawan baik secara parsial ataupun simultan terhadap tingkat Kepuasan Muzakki di Baznas kabupaten Sukabumi, yang dapat digambarkan sebagai berikut:



²³ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005), 348.



Keterangan

- X_1 : Fungsi *Fundraising*
 X_2 : Kinerja Karyawan
 Y : Kepuasan *Muzakki* di Baznas Kabupaten Sukabumi

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran

G. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat dan hipotesis penelitian, maka hipotesis statistika untuk penelitian Pengaruh Fungsi *Fundraising* Zakat dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan *Muzakki* di Baznas Kabupaten Sukabumi Yaitu:

Hipotesis 1

H0: Tidak adanya pengaruh signifikan antara Fungsi *Fundraising* zakat terhadap Kepuasan *Muzakki* pada Baznas Kabupaten Sukabumi.

H1: Adanya pengaruh signifikan antara Fungsi *Fundraising* zakat terhadap Kepuasan *Muzakki* pada Baznas Kabupaten Sukabumi.

Hipotesis 2

H0: Tidak adanya pengaruh signifikan antara Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan *Muzakki* pada Baznas Kabupaten Sukabumi.

H1: Adanya pengaruh signifikan antara Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan *Muzakki* pada Baznas Kabupaten Sukabumi.

Hipotesis 3

H0: Tidak adanya pengaruh antara Fungsi Fundraising zakat dan Kinerja Karyawan secara bersama (simultan) terhadap Kepuasan muzakki pada Baznas Kabupaten Sukabumi.

H1: Adanya pengaruh antara Fungsi Fundraising zakat dan Kinerja Karyawan secara bersama (simultan) terhadap Kepuasan *muzakki* pada Baznas Kabupaten Sukabumi.

