



**IMPLEMENTASI PERAN PRINSIP-PRINSIP  
PELAYANAN ISLAMI DALAM MEMBANGUN  
KEPUASAN MUZAKKI LEMBAGA AMIL ZAKAT  
INFAQ SHADAQAH MUHAMMADIYAH  
(LAZISMU) JEMBER**

IMPLEMENTATION OF THE ROLE OF ISLAMIC SERVICE PRINCIPLES  
IN BUILDING SATISFACTION MUZAKKI AMIL ZAKAT INSTITUTION  
INFAQ SHADAQAH MUHAMMADIYAH  
(LAZISMU) JEMBER

**SKRIPSI**

Oleh

Sutarman

NIM. 130810201113

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2018**



**IMPLEMENTASI PERAN PRINSIP-PRINSIP  
PELAYANAN ISLAMI DALAM MEMBANGUN  
KEPUASAN MUZAKKI LEMBAGA AMIL ZAKAT  
INFAQ SHADAQAH MUHAMMADIYAH  
(LAZISMU) JEMBER**

IMPLEMENTATION OF THE ROLE OF ISLAMIC SERVICE PRINCIPLES IN  
BUILDING SATISFACTION MUZAKKI AMIL ZAKAT INSTITUTION  
INFAQ SHADAQAH MUHAMMADIYAH  
(LAZISMU) JEMBER

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
dan Bisnis Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh

Sutarman

NIM. 130810201113

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2018**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Sutarman  
NIM : 130810201113  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Implementasi Peran Prinsip-prinsip Pelayanan Islami dalam Membangun Kepuasan *Muzakki* Lembaga Amil Zakat Infaq Shadaqah Muhammadiyah (Lazismu) Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 21 Mei 2018

Yang menyatakan,

Sutarman

NIM. 130810201113

**TANDA PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PERAN PRINSIP-PRINSIP  
PELAYANAN ISLAMI DALAM MEMBANGUN  
KEPUASAN *MUZAKKI* LEMBAGA AMIL  
ZAKAT INFAQ SHADAQAH  
MUHAMMADIYAH (LAZISMU) JEMBER

Nama Mahasiswa : Sutarman

Nomor Induk Mahasiswa : 130810201113

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Tanggal : 17 Mei 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

H. N Ari Subagyo, S.E.Msi  
NIP. 19731109 200003 1 002

Dr. Novi Permatasari, M.Si  
NIP. 19801206 200501 2 001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi S1-Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E,M.M  
NIP. 19780525 200312 2 002

**JUDUL SKRIPSI**

IMPLEMENTASI PERAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN ISLAMIS DALAM  
MEMBANGUN KEPUASAN *MUZAKKI* LEMBAGA AMIL ZAKAT INFAQ  
SHADAQAH MUHAMMADIYAH (LAZISMU) JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh;

**Nama Mahasiswa** : **Sutarman**  
**NIM** : **130810201113**  
**Jurusan** : **Manajemen**

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

.....

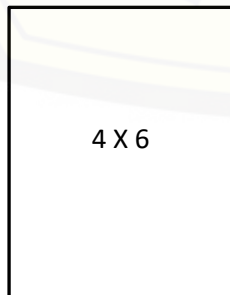
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua** : **Dr. Mohammad Dimiyati, SE, M.Si** (.....)  
**NIP. 19670421 199403 1 008**

**Sekretaris** : **Drs. Ketut Indraningrat, M.Si** (.....)  
**NIP. 19610710 198602 1 002**

**Anggota** : **Drs. Marmono Singgih, M.Si** (.....)  
**NIP. 19660904 199002 1 001**



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Jember

**Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M.,Ak,**  
**NIP. 19710727 199512 1 001**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah dan ibu tercinta, Bapak Said dan Ibu Ngantining yang telah memberikan kasih sayang yang tiada terkira kepadaku, yang tiada henti memberikanku kekuatan, arahan dan nasehat sehingga saya dapat tetap kuat dan semangat untuk melanjutkan pendidikanku ke jenjang yang lebih tinggi.
2. Para Pengasuh Panti Asuhan Yatim Muhammadiyah Kabupaten Jombang, wabil khusus K.H Abdul Mukit Jaelani yang senantiasa selalu sabar dalam memberikan arahan dan bimbingan tentang makna-makna kehidupan dalam beragama.
3. Guru-guruku mulai dari SD sampai dengan Perguruan Tinggi, guru les dan guru ngaji. Terimakasih atas semua ilmu yang telah diberikan kepada saya sehingga saya bisa menjadi seperti sekarang ini.
4. Teman-teman kuliah, temen-temen UKM dan temen-temen IMM Unej yang selalu memberikan keceriaan dalam beraktivitas dan Motivasi.
5. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
6. Calon pendampingku (Asrotul Hasanah) yang selalu mengingatkan dan terkadang menemani untuk sesegera mungkin menyelesaikan Skripsi.
7. Dan terakhir adalah kepada para Senior, Alumni serta masyarakat sekitar secara umum yang telah banyak memberikan pengalaman hidup dan makna hidup, wabil khusus kepada team Lazismu Jember.

**MOTTO**

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya  
bersama kesulitan itu ada kemudahan

(Q.S Al-Insyirah 5-6)

Jika kau ingin mengatur orang lain, atur dirimu sendiri dulu

(Abu Bakar)

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari  
betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah

(Thomas Alva Edison)

## RINGKASAN

**“Implementasi peran Prinsip-prinsip Pelayanan Islami dalam Membangun Kepuasan *Muzakki* Lembaga Amil Zakat Infaq Shadaqah Muhammadiyah (Lazismu) Jember”**; Sutarman; 130810201113; 2018; 99 halaman; Jurusan Manajemen; Fakultas Ekonomi dan Bisnis; Universitas Jember.

Memajukan kesejahteraan umum merupakan salah satu tujuan nasional Negara Republik Indonesia yang diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Di Indonesia sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 tahun 2011 menyebutkan bahwa kolektor zakat yang diakui keabsahan keberadaannya terdiri dari 2 macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk Pemerintah dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi peran Shidiq, Rasa Percaya Diri, Amanah, Tabgih, dan Istiqomah terhadap kepuasan *Muzakki* LAZISMU Jember.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu untuk mengetahui peran lembaga amil infaq shadaqah Muhammadiyah (Lazimu) Jember dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip islami dalam pelayanannya kepada *muzakki*, karena dengan penelitian studi deskriptif kualitatif ini pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan subjek yang diteliti secara tepat. Adapun metode penelitian meliputi metode penentuan lokasi, metode penentuan informan, informan pokok (*primery informan*), informan tambahan (*secondari informan*).

Hasil dari penelitian ini adalah Lazismu sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional sudah semestinya mengimplementasikan prinsip pelayanan islami kepada *Muzakki* maupun calon *Muzakki* dengan tidak pilih kasih. Upaya Lazismu Jember dalam melandasi kejujuran sebagai dasar untuk meningkatkan Kepuasan *Muzakki*, ada beberapa indikator yang disampaikan oleh beberapa *Muzakki* terkait dengan kejujuran yang diterapkan oleh Amil maupun Lembaganya, Upaya Lazismu Jember dalam melandasi Rasa Percaya Diri sebagai dasar untuk meningkatkan Kepuasan *Muzakki*, berangkat dari kebutuhan untuk melaksanakan program-program yang sudah disusun oleh Lazismu, seorang Amil sudah cukup percaya diri dalam mensosialisasikan apa yang harus dilakukan oleh *Muzakki* untuk dirinya pribadi dan untuk umat, Upaya Lazismu Jember dalam melandasi *Tabligh* sebagai dasar untuk meningkatkan Kepuasan *Muzakki*, upaya Lazismu Jember dalam melandasi *Istiqomah* sebagai dasar untuk meningkatkan Kepuasan *Muzakki*, komitmen yang selama ini dibangun oleh para Amil Lazismu sudah baik.

**Kata kunci : Prinsip Pelayanan Islami, Kepuasan *Muzakki*, LAZISMU**



## SUMMARY

**“Implementation Of The Role Of Islamic Service Principles In Building Satisfaction Muzakki Amil Zakat Institution Infaq Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) JEMBER”**; Sutarman; 130810201113; 99 pages; Departement of Management; Faculty of Economics and Business; University of Jember.

Promoting public welfare is one of the national goals of the Republic of Indonesia mandated in the Preamble of the 1945 Constitution. In Indonesia in accordance with Law No. 23 of 2011 states that zakat collectors recognized the validity of its existence consists of 2 kinds, namely Badan Amil Zakat BAZ) formed by the Government and Amil Zakat Institute (LAZ) formed by the community. This study aims to determine the implementation of the role of Shidiq, Confidence, Amanah, Tabgih, and Istiqomah to satisfaction Muzakki LAZISMU Jember

The type of research used in this study is descriptive qualitative in accordance with the focus of research is to determine the role of amil infaq shadaqah Muhammadiyah (Lazimu) Jember in implementing Islamic principles in its service to muzakki, because with this descriptive qualitative research research is generally done with the main objective, which is to systematically describe the facts and characteristics of objects and subjects that are examined appropriately. The research method includes method of determining location, method of determination of informa, main informant (primery informa), additional informant (secondari informant).

The result of this research is that your Lazismu as National Amil Zakat Institution should have implemented the principle of Islamic service to Muzakki and Muzakki candidate with no favoritism. The efforts of Lazismu Jember in underlying honesty as a basis for improving Muzakki's Satisfaction, there are several indicators presented by some Muzakki related to honesty applied by Amil and Lembaganya, Jember's Lazisyah Efforts in underlying Self-Confidence as the basis to increase Muzakki's Satisfaction, departing from the need for carry out the programs that have been prepared by Lazismu, an Amil is confident enough in socializing what should be done by Muzakki for himself and for the people, Jember Lazismu Efforts in underlying Tabligh as a basis to increase Muzakki Satisfaction, Lazismu Jember's efforts in underlying Istiqomah as a basis to increase Muzakki's Satisfaction, the commitment that has been built by the Amil Lazismu is good.

**Keywords : Principles of Islamic Services, Satisfaction Muzakki, LAZISMU**

## PRAKATA

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kajian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *Muzakki* Lembaga Amil Zakat Infaq Shadaqah Muhammadiyah (Lazismu) Jember” dengan lancar dan tiada halangan satu apapun. Sholawat dan salam juga selalu penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan dari penulis yang sebagai manusia biasa tidak pernah terlepas dari kesalahan, tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dari semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini mampu terselesaikan. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besanya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, SE., MM, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Handriyono, M. Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
3. Ibu Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
4. Bapak H.N. Ari Subagio, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dr. Novi Puspitasari, SE. MM selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Dr. Mohammad Dimiyati, S.E., M.Si selaku Ketua Penguji, Drs. Ketut Indraningrat M.Si selaku Sekretaris Penguji, dan Drs. Marmono Singgih, M.Si selaku penguji anggota yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan lancar;

6. Bapak Chairul Saleh, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama menjadi mahasiswa;
7. Seluruh dosen dan karyawan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu;
8. Orangtua saya tercinta Bapak Said dan Ibu Ngantining terima kasih atas segala kasih sayang, pengorbanan, suka duka dalam membesarkan dan mendidik saya sehingga saya dapat menjadi seperti sekarang ini;
9. Pengasuhku Abah Abdul Mukit Jaelani yang selalu dengan sabar membimbing dan mengarahkan diri ini untuk selalu berbuat yang terbaik;
10. Calonku yang selalu menemaniku dan siap setiap saat membantuku Asrotul Hasanah. Terimakasih atas bantuan yang telah diberikan;
11. Teman-teman IMM Unej dan Unmuh selalu bersedia membantuku dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Para Team Lazismu Jember yang selalu siap membimbing dalam segala kekurangan pribadi saya;
13. Teman-teman konsentrasi Manajemen Pemasaran Angkatan 2013 yang selalu semangat dan kompak;
14. Teman-teman S1 Manajemen Angkatan 2013 yang telah berjuang bersamasama dalam menimba ilmu;
15. Semua pihak yang telah dengan tulus dan ikhlas membantu dalam terselesainya skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT berkenan untuk membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan inspirasi, dorongan, bantuan, pengarahan, dan bimbingan kepada penulis. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik. Dan akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Jember, 21 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

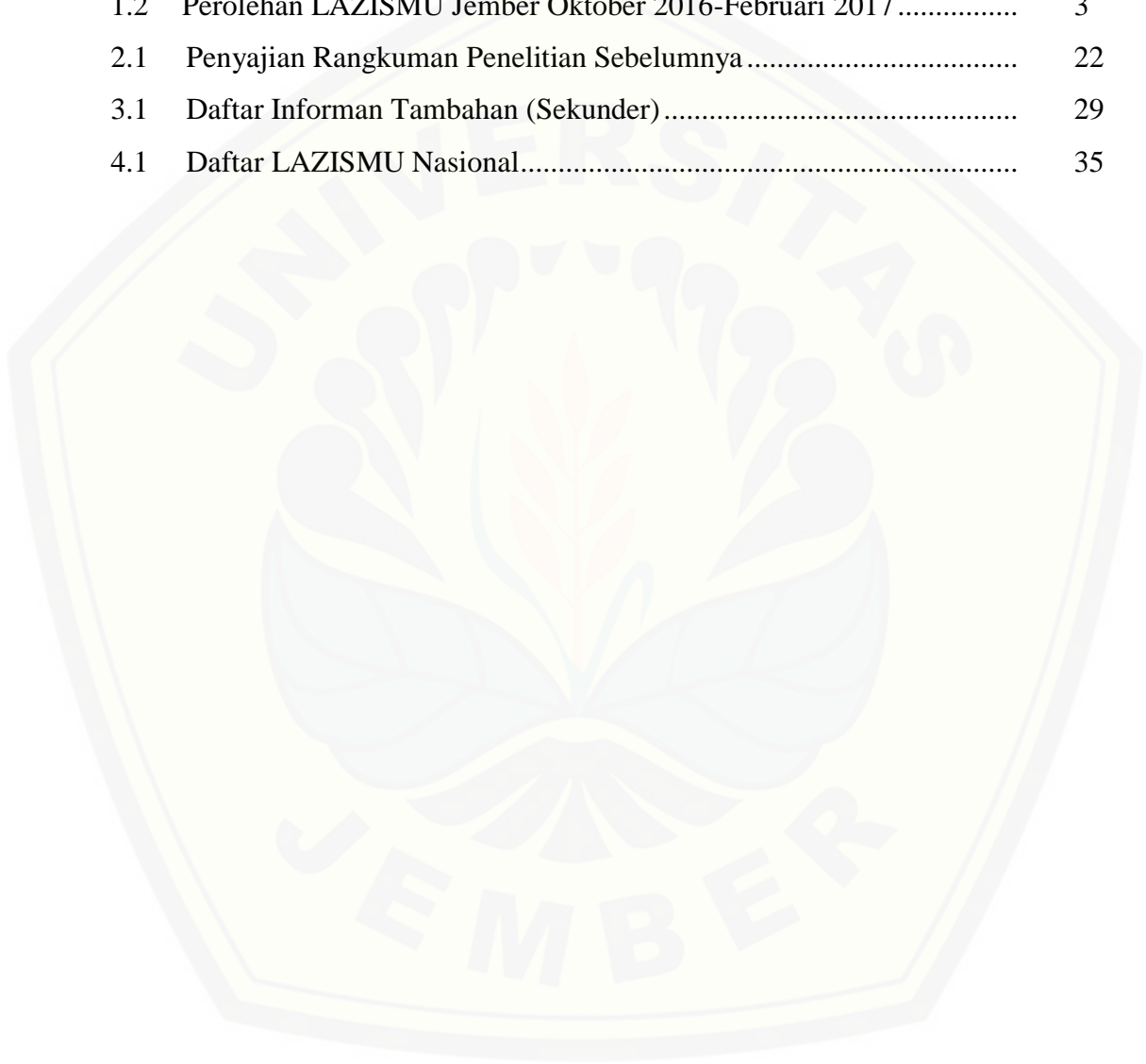
	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>ix</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Kerangka Teori .....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Zakat.....	8
2.1.2 Muzakki.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.4 Kepuasan .....	17

<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Jenis Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>3.3 Metode Penentuan Lokasi .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4 Metode Penentuan Informan .....</b>	<b>27</b>
3.4.1 Informan Pokok ( <i>Primary Informan</i> ).....	27
3.4.2 Informan Tambahan ( <i>Secondary Informan</i> ).....	29
<b>3.5 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>30</b>
<b>3.6 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>32</b>
<b>3.7 Teknik Keabsahan Data .....</b>	<b>33</b>
<b>BAB 4. PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>34</b>
4.1.1 Gambaran Umum Lazismu .....	34
4.1.2 Profil Lazismu.....	36
4.1.3 Visi dan Misi Lazismu .....	39
4.1.4 Azaz Pengelolaan Lazismu .....	40
4.1.5 Operasional Lazismu.....	40
4.1.6 Kedudukan dan Sifat Lazismu .....	40
4.1.7 Penjelasan Tugas Lazismu Jember.....	41
4.1.8 Tujuan Lazismu.....	43
4.1.9 Jumlah Penerima Manfaat Program Lazismu Tahun 2017.....	43
4.1.10 Jumlah Penerimaan dan Pengeluaran Lazismu Tahun 2017.....	44
4.1.11 Jumlah Pentasyarupan Program Lazismu Jember Tahun 2017.....	44
<b>4.2 Upaya Lazismu dalam memberikan Pelayanan.....</b>	<b>45</b>
4.2.1 Upaya Lazismu Jember dalam Melandasi Kejujuran Sebagai Dasar	

Untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki.....	47
4.2.2 Upaya Lazismu Jember dalam Meningkatkan Rasa Percaya Diri sebagai Dasar untuk Meningkatkan Kepuasan <i>Muzakki</i> .....	50
4.2.3 Upaya Lazismu Jember dalam Melandasi <i>Tabligh</i> sebagai dasar untuk Meningkatkan Kepuasan <i>Muzakki</i> .....	54
4.2.4 Upaya Lazismu Jember dalam Melandasi <i>Istiqomah</i> sebagai Dasar untuk Meningkatkan Kepuasan <i>Muzakki</i> .....	57
4.2.5 Upaya Lazismu Jember dalam Melandasi Amanah sebagai Dasar untuk Meningkatkan Kepuasan <i>Muzakki</i> .....	60
<b>4.3 Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>63</b>
<b>BAB 5. PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>64</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
1.1 Jumlah LAZ d Kabupaten Jember .....	2
1.2 Perolehan LAZISMU Jember Oktober 2016-Februari 2017 .....	3
2.1 Penyajian Rangkuman Penelitian Sebelumnya .....	22
3.1 Daftar Informan Tambahan (Sekunder) .....	29
4.1 Daftar LAZISMU Nasional.....	35



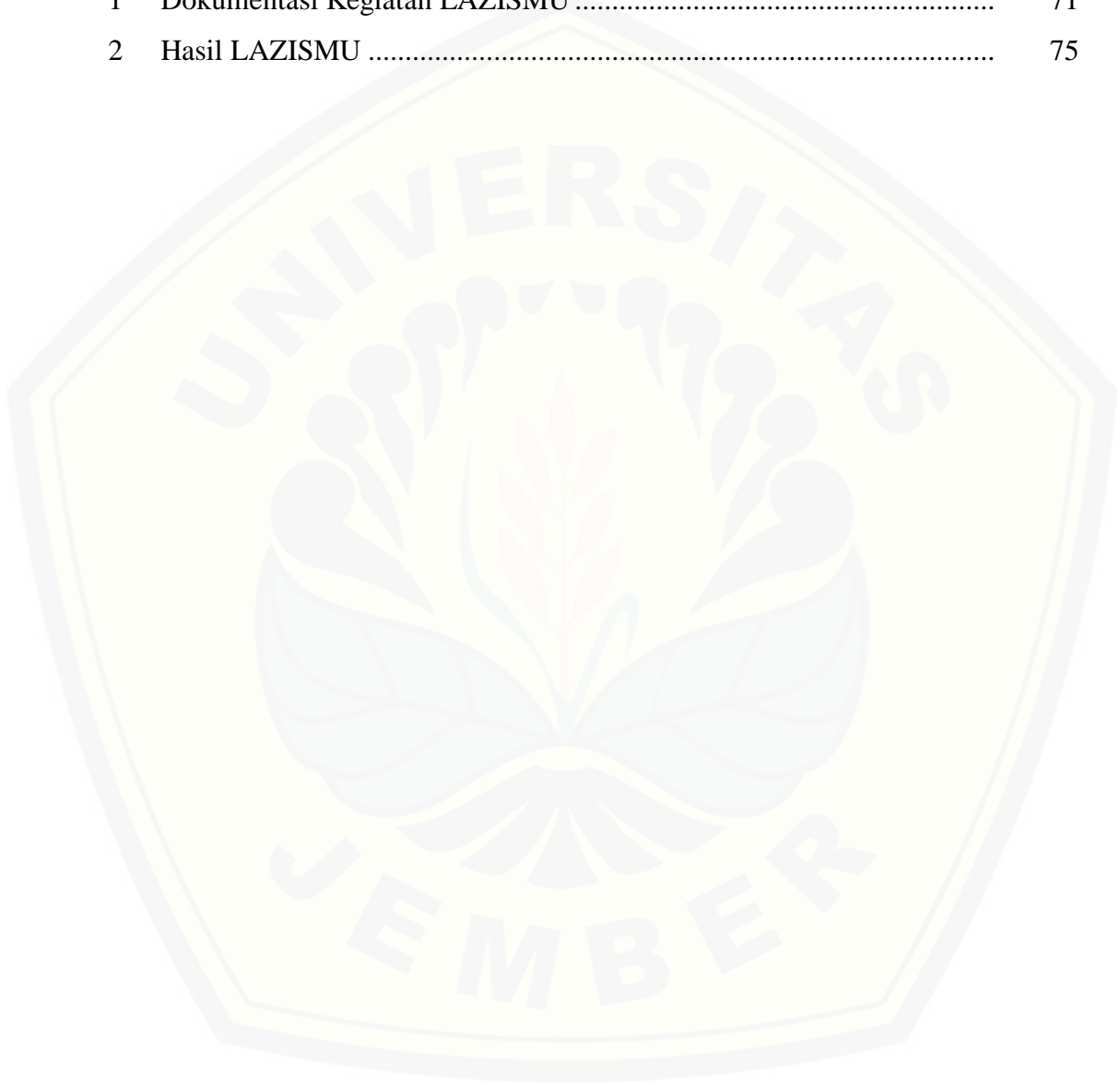
**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	24
4.1 Profil Lazismu .....	37
4.2 Struktur Lazismu .....	38
4.3 Struktur Organisasi Lazismu Jember.....	39
4.5 Jumlah Penerima Manfaat .....	43
4.6 Perolehan Lazismu Jember Periode 2017.....	44
4.7 Pentasyarupan Lazismu Jember Periode 2017.....	45
4.8 Jumlah KLL se-Kabupaten Jember.....	46



**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
1 Dokumentasi Kegiatan LAZISMU .....	71
2 Hasil LAZISMU .....	75



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Memajukan kesejahteraan umum merupakan salah satu tujuan nasional Negara Republik Indonesia yang diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Melalui Undang-undang tersebut pemerintah telah membuat beberapa kebijakan salah satunya adalah adanya Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat. Menurut Beik (2009), zakat terbukti mampu mengurangi jumlah keluarga miskin dari 84% menjadi 74% serta mengurangi kesenjangan kemiskinan dan pendapatan. Di Indonesia sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 tahun 2011 menyebutkan bahwa kolektor zakat yang diakui keabsahan keberadaannya terdiri dari 2 macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk Pemerintah dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk oleh masyarakat.

Zakat bukan hanya sekedar suatu kebijakan dan perbuatan yang baik, tetapi adalah salah satu fundamen (rukun islam). Zakat juga salah satu kemegahan Islam yang paling semarak dan salah satu dari empat ibadah dalam Islam. Zakat bukan pula kebijakan secara ikhlas atau sedekah tak mengikat, tetapi adalah kewajiban yang dipandang dari segi moral dan agama sangat mutlak dilaksanakan (Nabhani, 2000).

Kabupaten Jember menurut data BPS (2010) merupakan salah satu Kabupaten yang mempunyai jumlah penduduk umat muslim yang bisa dikategorikan banyak. Adapun umat muslim yang ada di Jember adalah sebanyak 2.288.106 orang (BPS, 2010). Jumlah ini kemudian direspon positif oleh Organisasi Masyarakat (Ormas) atau kelompok yang mau dan mampu memanfaatkan peluang tersebut untuk membentuk LAZ sebagai wadah masyarakat untuk menyalurkan zakat yang akan dititipkan oleh para Donatur (*muzakki*). Adapun data-data LAZ yang ada di Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah LAZ di Kabupaten Jember**

No	Nama LAZ	Alamat
1	UPZ DEPAG (Unit Pengelola Zakat Departemen Agama Jember)	Jalan Bengawan Solo No 2 Jember, Jawa Timur
2	YDSF Jember (Yayasan Dana Sosial Al Falah)	Jalan Slamet Riyadi No.151 Jember, Jawa Timur 68111
3	RIZKI (Rumah Itqon Zakat Infaq)	Jalan Karimata 14 B Jember, Jawa Timur 68121
4	Yatim Mandiri Cabang Jember	Jalan. KH. Siddiq No. 94 Jember, Jawa Timur
5	LAZISMU (Layanan Zakat Infaq Shadaqah Muhammadiyah)	Jalan Bondoyudo No. 11 Jember, Jawa Timur
6	AZKA (Amil Zakat Al Baitu Amin)	Jalan Sultan Agung No. 2 Jember, Jawa Timur
7	BMH Cabang Jember (Baitul Mall Hidayatullah)	Jalan Kalimantan No. 23 Jember, Jawa Timur

Sumber: Data diolah, 2017

LAZISMU merupakan lembaga amil zakat yang dibentuk oleh ormas (organisasi masyarakat khususnya Muhammadiyah) yang bergerak dalam bidang pengelolaan dana zakat, Infaq dan Shadaqah (ZIS). Lembaga ini berdiri pada tahun 2002 dan ditandai dengan penandatanganan deklarasi oleh Prof. Dr. HA. Syafi'i Ma'arif, MA (Buya Syafi'i) dan selanjutnya dikukuhkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional melalui SK No. 457/21 November 2002 (<http://www.lazismujember.org>). Di Jember sendiri LAZISMU mulai beroperasi pada tahun 2007 yang kemudian bertempat di Jln Bondoyudo No 11 Patrang Jember.

Sebagai organisasi nirlaba yang mempunyai visi misi untuk menjadikan Lembaga Amil Zakat infaq dan shadaqah yang amanah, transparan, profesional dan terpercaya maka LAZISMU harus berperan aktif untuk menarik simpati masyarakat supaya membayar zakat lewat LAZISMU. Berikut Tabel 1.2 dibawah ini menyajikan data perolehan zakat LAZISMU Jember.

**Tabel 1.2 Perolehan LAZISMU Jember Oktober 2016-Februari 2017**

No	Bulan	Jumlah penerima ZIS dari muzakki
1	Oktober 2016	Rp 9.231.500
2	November 2016	Rp 9.835.500
3	Desember 2016	Rp 11.535.250
4	Januari 2017	Rp 8.203.000
5	Februari 2017	Rp 8.260.000

Sumber : Lazismu Jember, data diolah

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari bulan Oktober 2016 hingga Februari 2017 cenderung menurun, walaupun pada bulan Oktober ke Desember mengalami peningkatan. Adanya penurunan tersebut diduga pelayanan yang diberikan selama ini belum maksimal sehingga berpengaruh terhadap jumlah zakat yang didapatkan LAZISMU Kab Jember.

Perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi semakin penting. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik atau perusahaan kepada calon pembeli. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai dengan keramahan dan kemudahan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada calon konsumen atau konsumen. Artinya karyawan harus berhadapan dengan konsumen atau menetapkan sesuatu dimana konsumen tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan (Kasmir, 2005:15). Mengingat kualitas pelayanan merupakan langkah awal untuk membentuk kepuasan, maka dalam usaha mewujudkan nilai kepuasan bagi konsumen yang semaksimal mungkin, perusahaan harus memperhatikan dan memfokuskan pada setiap dimensi yang menjadi indikator utama penentu kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan maksimal bagi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan

memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut (Didin Hafidnudin dan Hedri Tanjung, 2003:54) terdapat nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu Jujur (*Shidiq*), kreatif, berani dan percaya diri, Amanah dan keramahan (*Tabligh*) dan *Istiqomah*. Jujur adalah tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dengan fakta, fenomena dan yang diberitakan serta dengan bentuk dan substansinya (Hermawan Kartajaya, 2006). Kreatif, berani dan percaya diri merupakan kemauan untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif dan berwawasan masa depan namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Amanah adalah memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Kesopanan dan keramahan (*tabligh*) adalah sikap yang komunikatif dan argumentatif. Artinya adalah seorang pelayan agar memberikan kesan ramah tamah dengan tidak menghilangkan maksud dan tujuannya. Selain itu dia juga harus menyampaikan dengan benar dan dengan tutur kata yang tepat (Hermawan Kartajaya, 2006). *Istiqomah* yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai yang sudah menjadi panutan tanpa terpengaruh dari godaan yang merintanginya. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Menurut Kotler *et.al* (2000:52), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga kepuasan merupakan prioritas utama bagi lembaga sebagai tolok ukur keunggulan bersaing. Dalam jangka panjang, lembaga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana lembaga memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

Kepuasan konsumen merupakan penentuan yang signifikan dari pengulangan pembelian, informasi dari mulut ke mulut yang positif dan kesetiaan pelanggan. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi tingkat intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama (Assegaf, 2009:174). Memuaskan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam meningkatkan persaingan. Konsumen yang puas terhadap jasa yang diberikan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini menandakan bahwasannya kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan bukti bahwa dia puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan. Proses pemenuhan kepuasan bagi pelanggan diperlukan, dimensi-dimensi yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan antara lain Shidiq, kreatif, berani dan percaya diri, Amanah, Tabligh dan Istiqomah. Dimensi-dimensi inilah yang harus diperhatikan oleh Lembaga, sehingga berbagai pengalaman yang dapat mengakibatkan kegagalan tidak akan terjadi. Tidak sedikit pelanggan beralih ke jasa yang lain disaat hal ini terjadi tentunya sangat merugikan perusahaan dalam kegiatan operasionalnya.

LAZISMU Jember sebagai LAZ harus bisa menjadikan pelayanan sebagai dorongan bagi para *muzakki* untuk terciptanya sebuah kepuasan terhadap LAZISMU atas layanan yang diberikan. Kepuasan tersebut bisa dibuktikan dengan menjadi donatur tetap pada LAZISMU Jember, sering meng-*update* semua kegiatan yang dilakukan oleh LAZISMU Jember dan mungkin juga keterlibatan *muzakki* dalam memberikan kritikan, masukan dan saran atas kegiatan penggalangan maupun pentasyarupan (penyaluran ZIS kepada yang berhak menerima). Kepuasan *muzakki* akan terbentuk setelah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Kebijakan-kebijakan itu nantinya akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan dan kecepatan LAZISMU dalam memberi pelayanan terhadap *muzakki*. Selain itu unsur-unsur atau dimensi dalam kualitas pelayanan seperti Shidiq, kreatif, berani dan percaya diri, Amanah, Tabligh dan Istiqomah harus diperhatikan untuk diterapkan dalam

rangka menciptakan kepuasan para muzakki dalam berzakat melalui LAZISMU. LAZISMU merupakan lembaga yang memberikan jasa, jadi strategi yang harus dilakukan adalah bagaimana LAZISMU memberikan pelayanan terbaiknya sehingga akan tercipta kepuasan *muzakki*.

### 1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini mengkaji tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Jember dengan menjadikan dimensi-dimensi Shidiq, rasa percaya diri, amanah, Tabligh dan Istiqomah (Didin Hafidhudin, 2003: 54) sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Berdasarkan hal tersebut, maka diperlukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran prinsip pelayanan Islami Shidiq dalam membangun kepuasan Muzakki LAZISMU Jember ?
2. Bagaimana peran prinsip pelayanan Islami Rasa Percaya diri dalam membangun kepuasan Muzakki LAZISMU Jember ?
3. Bagaimana peran prinsip pelayanan Islami Tabligh dalam membangun kepuasan Muzakki LAZISMU Jember ?
4. Bagaimana peran prinsip pelayanan Islami Amanah dalam membangun kepuasan Muzakki LAZISMU Jember ?
5. Bagaimana peran prinsip pelayanan Islami Istiqomah dalam membangun kepuasan Muzakki LAZISMU Jember ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengkaji peran prinsip pelayanan Islami *Shidiq* dalam membangun kepuasan *muzakki* LAZISMU Jember.
2. Mengkaji peran prinsip pelayanan Islami rasa percaya diri dalam membangun kepuasan *muzakki* LAZISMU Jember.

3. Mengkaji peran prinsip pelayanan Islami Amanah dalam membangun kepuasan *muzakki* LAZISMU Jember.
4. Mengkaji peran prinsip pelayanan Islami Tabligh dalam membangun kepuasan *muzakki* LAZISMU Jember.
5. Mengkaji peran prinsip pelayanan Islami Istiqomah dalam membangun kepuasan *muzakki* LAZISMU Jember.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain bagi perkembangan ilmu pengetahuan, lembaga, dan akademisi.

a. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Sebagai tambahan referensi untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dibidang pemasaran khususnya berkaitan dengan implementasi prinsip pelayanan islami kepada para *muzakki*.

b. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk meningkatkan implementasi prinsip pelayanan islami serta sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan akademisi mengenai implementasi prinsip pelayanan islami lembaga amil zakat terhadap para *muzakki*nya serta bagi sarana aplikasi untuk dijadikan bahan informasi dan referensi penelitian selanjutnya.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kerangka Teori

#### 2.1.1 Zakat

##### a. Pengertian Zakat

Ditinjau dari segi bahasa, zakat memiliki banyak arti. Ibnu Arabi menjelaskan pengertian zakat dalam beberapa istilah seperti *nama'* = kesuburan, karena dengan zakat *Allah Subhanahu wa Ta'ala* akan mendatangkan kesuburan pahala, *thaharah* = kesucian zakat merupakan suatu kenyataan jiwa yang suci dari kikir dan dosa, *barakah* = keberkatan dan juga *tazkiyah*, *tathier* = mensucikan (Ash Shiddieqy, 2005:3). Secara syar'i zakat adalah bagian tertentu dari harta tertentu yang diberikan kepada orang tertentu yang berhak menerima sesuai dengan yang ditetapkan dalam Al Qur'an sebagai bentuk ibadah dan ketaatan kepada *Allah Subhanahu wa Ta'ala*. Taqiyudin Abu Bakar dalam bukunya *Kifayah al Akhsyar* mendefinisikan zakat sebagai sejumlah harta tertentu yang diserahkan kepada orang-orang yang berhak dengan syarat tertentu. Sedangkan dalam UU Nomor 23 Tahun 2011, zakat didefinisikan sebagai harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat islam. Dari berbagai definisi zakat baik secara bahasa maupun istilah, dapat dinyatakan bahwa zakat adalah sejumlah harta tertentu dengan jumlah tertentu yang wajib untuk dikeluarkan kemudian diberikan kepada orang yang memerlukan menurut syariat islam yang sudah di atur dalam Al Qur'an dan Hadits. Ditinjau secara teologis, banyak orang sepakat bahwa Zakat bukanlah bentuk kedermawanan. Bagi kaum muslimin yang terkena wajib Zakat karena kelebihan harta yang dimilikinya, membayar zakat adalah menunaikan kewajiban. Sebagaimana ditegaskan dalam sumber-sumber ajaran islam, bahwa diantara harta yang dimiliki oleh seseorang ada hak milik orang lain, yaitu milik penerima Zakat (*Mustahiq*). Dengan kata lain membayar zakat adalah

mengembalikan sebagian harta milik orang lain yang lebih berhak untuk menggunakannya.

b. Sumber Hukum Zakat

1) Al Qur'an

Kata zakat dalam Al Qur'an disebutkan sebanyak tiga puluh kali, delapan diantaranya terdapat dalam surat Makiyah. Kata zakat disandingkan dengan kata shalat sebanyak 28 kali (Ash Shiddieqy, 2005:4). Dari jumlah ini dapat kita interpretasikan bahwa perintah zakat sama pentingnya dengan perintah shalat. Beberapa ayat yang menjelaskan tentang perintah zakat dan intruksi pelaksanaannya antara lain :

2) QS At Taubah

Artinya "Ambilah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya do'a kamu itu menjadikan ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Subhanahu wa Ta'ala Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui"(QS At Taubah: 103).

3) Hadits

Adapun Hadits yang menjelaskan tentang perintah zakat antara lain:

Hadits Riwayat Muslim

*Rasullullah Shallallahu'alaihi wa sallam* bersabda, "Tidak ada seorangpun yang mempunyai emas dan perak yang tidak ia berikan zakatnya, melainkan pada hari kiamat dijadikan hartanya itu beberapa keping api neraka, setelah dipanaskan digosokkan lambungnya, dahinya, belakangnya dengan kepingan itu. Setiap dingin dipanaskan kembali pada suatu hari yang lamanya 50 ribu tahun, sehingga Allah Subhanahu wa Ta'ala menyelesaikan urusan hambanya."

c. Syarat Obyek Zakat

Tidak semua harta kekayaan yang dimiliki merupakan harta yang wajib dikeluarkan zakatnya. Ada beberapa syarat yang harus dimiliki oleh harta kekayaan untuk kemudian dinyatakan sebagai obyek zakat, diantaranya adalah :

1) Halal

Harta yang akan dizakatkan harus diperoleh dengan cara yang baik dan halal sesuai dengan tuntunan syariah.

## 2) Berkembang

Beberapa ulama menyebutnya sebagai harta yang produktif, artinya harta tersebut senantiasa bertambah baik secara nyata atau tidak. Bertambah secara nyata adalah harta yang bertambah karena pungutan asset atau perdagangan baik oleh diri *muzakki* sendiri atau melalui orang lain. Bertambah secara tidak nyata artinya harta tersebut berpotensi untuk bertambah baik (Ar Rahman, 2003: 22).

## 3) Cukup Nisab

Harta yang dizakatkan harus mencapai nisab, atau jumlah minimal yang menyebabkan harta terkena kewajiban untuk dizakatkan (Ash Siddieqy, 2005: 37).

## 4) Cukup Haul

Harta yang wajib zakat harus melewati haul atau satu tahun sebagaimana sabda *Rasullullah Shallallahu'alaihi wa sallam*.

“Tidak ada zakat atas suatu kekayaan sampai berlalu satu tahun” (HP Ad-Dharuquthni dan Baihaqi).

## 5) Bebas dari utang

Zakat hanya dikenakan pada orang yang bebas dari hutang, karena orang yang memiliki hutang termasuk pada kategori orang yang wajib dizakati.

## d. Fikhu Zakat

Manfaat atau Fikhu Zakat juga menjadi perhatian Ulama besar Yusuf Al-Qordhawi. Berdasarkan kajian dan pemaparan Qordhawi, dibalik kegiatan penyelenggaraan zakat terdapat berbagai tuntutan dan pesan Ilahi yang sangat besar nilainya. Zakat bukan semata menyerahkan harta yang sudah melebihi Nishab, bukan pula sekadar menyerahkan kepada Amil untuk selanjutnya diteruskan kepada *Mustahiq*. Namun Zakat juga terbukti memberikan manfaat yang jauh lebih luas dan mendalam bagi umat Muslim. Qardhawi menguraikan 7 (tujuh) Fikhu Zakat sebagai berikut (Aan Anwarudin, 2012:55):

### 1. Zakat mensucikan jiwa dari sifat kikir

Zakat yang dikeluarkan kaum muslim semata karena hanya mengharap Ridha dari Allah SWT, akan mensucikannya dari segala kotoran dosa secara

umum. Menurut Qardhawi, manusia hidup didunia ini untuk meramaikan alam raya. Sebagai akibat dari peran ini maka timbulah sifat bahwa manusia akan berusaha untuk memetingkan diri sendiri dan mengumpulkan harta serta menomorduakan kebutuhan atau hak orang lain.

## 2. Zakat mendidik Infaq dan memberi

Zakat tak hanya mensucikan *Muzakki* dari sifat kikir. Zakat juga memiliki sifat pendidikan. Kebiasaan membayar Zakat akan membuat kaum muslimin menumbuhkan rasa dan keinginan memberi, menyerahkan dan melakukan infaq. Memang tidak mudah melepaskan harta, terlebih lagi harta yang dirasa sangat bernilai. Namun semuanya akan jadi ringan dengan kebiasaan menunaikan Zakat. Allah SWT berfirman dalam Surat Ali Imran ayat 17.

Artinya “Yaitu orang yang sabar, yang benar, yang tetap taat, yang menafkahkan hartanya (dijalan Allah) dan yang memohon ampun diwaktu sahur” (Ali Imran Ayat: 17)

## 3. Berakhlak dengan Akhlak Allah SWT

Mendekatkan diri kepada Sang Khalik adalah wajib dilakukann oleh manusia. Zakat merupakan salah satu cara manusia untuk mendekati diri kepada Allah SWT. Keberadaan Zakat telah memberikan nilai fungsi sosial ekonomi yang sangat nyata dan besar bagi pihak-pihak yang sudah selayaknya menerima. Berakhlak mendekati akhlak Allah SWT juga disabdakan oleh Rasullullah SAW yang artinya.

“Berakhlaklah kamu sekalian dengan akhlak Allah”

## 4. Zakat adalah manifestasi syukur nikmat Allah

Kita berdo'akepada Allah SWT agar digolongkan kepada hamba yang serinh disebut dalam Al-Qur'an "*Abdan Syakuro*" hamba yang pandai bersyukur. Zakat membangkitkan bagi orang yang mengeluarkannya makna syukur kepada Allah SWT, pengakuan akan keutamaan dan kebaikan-Nya. Seperti yang dikemukakan oleh Al-Ghazali, sesungguhnya Allah SWT senantiasa memberikan nikmat kepada hamba-Nya, baik yang berhubungan dengan diri maupun hartanya. Hal ini juga senada dengan Hadits Thabrani dan diriwayatkan oleh Ibnu Majah bahwa “Segala sesuatu itu ada Zakatnya”.

#### 5. Zakat mengobati Hati dari cinta dunia

Dunia diciptakan untuk manusia, sedangkan manusia diciptakan untuk akhirat dan untuk mengabdikan kepada Allah SWT. Allah SWT akan memberikan harta kepada orang yang dicintai-Nya dan kepada orang yang tidak dicintai-Nya. Apakah dia orang mukmin atau kafir, orang baik atau jahat. Allah SWT berfirman:

“Masing-masing golongan kami beri kesempatan, golongan ini maupun golongan itu. Semua dari pemberian Tuhanmu. Sesungguhnya pemberian Tuhanmu itu tidaklah berhalang”(QS. 17:20)

Berdasarkan firman tersebut, maka keberadaan harta pada manusia bukanlah pertanda akan keutamaan dan kebajikannya. Sebab Allah SWT memberikan harta kepada semuanya.

#### 6. Zakat mengembangkan kekayaan batin

Diantara tujuan pensucian jiwa yang dibuktikan oleh Zakat, ialah tumbuh dan berkembangnya kekayaan batin dan perasaan optimisme. Membayar Zakat dengan demikian adalah memupuk optimisme yang terus-menerus.

#### 7. Zakat membebaskan si penerima dari kebutuhan

Sesungguhnya Islam menghendaki manusia agar hidup dalam keadaan yang baik dan bersenang-senang dengan kehidupan yang leluasa. Hidup dengan mendapat keberkahan dari langit dan bumi, mereka memakan rizki baik yang datang dari atas maupun bawah. Zakat tidak akan mengurangi semua hal tersebut. Bahkan dengan zakatlah manusia akan mendapatkan semua itu. Esensi Zakat tidak sekedar menyisihkan harta untuk Mustahiq, tapi membebaskan manusia dari kebutuhan yang berlebihan dan tiada batas.

#### e. Klasifikasi Zakat

Zakat dapat diklasifikasikan berdasarkan jenisnya, yaitu zakat fitrah dan zakat *maal* (harta).

##### 1. Zakat fitrah

Zakat Fitrah adalah Zakat yang wajib dikeluarkan oleh setiap orang Islam pada saat menjelang Hari Raya Idul Fitri. Zakat Fitrah diwajibkan pada tahun kedua Hijriyah yaitu pada Bulan Ramadhan diwajibkan untuk mensucikan diri

dari orang yang berpuasa dari perbuatan dosa. Zakat Fitrah diberikan kepada orang miskin untuk memenuhi kebutuhan mereka agar tidak sampai meminta-minta pada hari raya.

## 2. Zakat *Maal* (Harta)

*Maal* atau harta menurut bahasa ialah segala sesuatu yang diinginkan sekali oleh manusia untuk menyimpan, memiliki dan dimanfaatkan, sedangkan menurut *syara'* adalah sesuatu yang dapat dimiliki dan dapat digunakan menurut kebiasaannya (Ahmad, 2012:15). Zakat *Maal* adalah zakat yang dikeluarkan dari harta atau kekayaan serta penghasilan yang dimiliki oleh seorang muslim yang telah mencapai *Nishab* dan *Haulnya*. Perhitungan Zakat *Maal* menurut *Nishab*, *kadar* dan *Haul* yang dikeluarkan ditetapkan berdasarkan hukum agama.

### 2.1.2 Muzakki

*Muzakki* adalah seseorang yang berkewajiban untuk mengeluarkan zakat (Umrotul Khasanah, 2010). Menurut Undang-undang No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat pasal 1, *muzakki* adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang islam yang berkewajiban menunaikan zakat (UU, 1999). Zakat hanyalah diwajibkan kepada orang-orang yang memenuhi syarat sebagai berikut :

#### a. Islam

Dalil yang mendasarinya adalah perkataan Abu Bakar r.a:

“Inilah kewajiban zakat yang telah ditetapkan oleh *Rasullullah Sallallahu Alaihi Wa Sallam* atas kaum Muslimin” (Riwayat Al Bukhari:1386).

#### b. Merdeka

Keharusan merdeka bagi wajib zakat menafikan kewajiban zakat terhadap hamba sahaya. Hal ini sebagai konsekuensi dari ketiadaan hak milik yang diberikan kepadanya. Hamba sahaya dan semua yang ada padanya menjadi hak milik tuannya.

#### c. Baligh dan Berakal Sehat

Ahli fiqh mazhab Hanafi menetapkan baligh dan berakal sebagai syarat wajib zakat. Menurut mereka harta anak kecil dan orang gila tidak dikenakan wajib

zakat karena keduanya tidak dituntut membayarkan zakat hartanya seperti halnya shalat dan puasa.

d. Memiliki harta atau kekayaan yang cukup *nisab* (perhitungan)

Orang tersebut memiliki harta yang cukup untuk dikeluarkan zakatnya.

e. Memiliki harta atau kekayaan yang sudah memenuhi *haul*

Harta kekayaan yang dimiliki telah cukup waktu untuk mengeluarkan zakat yang biasanya kekayaan itu telah dimilikinya dalam waktu satu tahun.

f. Memiliki harta secara sempurna

Maksudnya adalah orang tersebut memiliki harta yang tidak ada didalamnya hak orang lain yang wajib dibayarkan. Atas dasar ini seseorang yang memiliki harta yang cukup satu nisab, tetapi karena ia masih mempunyai hutang pada orang lain yang jika dibayarkan hutangnya tidak mencapai satu nisab maka hal ini tidak wajib zakat padanya karena hartanya bukanlah miliknya secara sempurna.

Tidak semua harta yang dimiliki seseorang dihitung sebagai kekayaan yang dikenai wajib Zakat. Menyangkut tentang hal ini, ada beberapa batasan dan ketentuan yang perlu diperhatikan, yaitu bahwa harta yang diwajibkan Zakat itu adalah (Yusuf Qardhawi, 1999: 476-477). :

- a. Harta milik penuh, artinya bahwa harta tersebut berada dikontrol dan kekuasaan si pemilik. Sehingga memungkinkannya untuk menggunakan dan mengambil seluruh manfaat harta itu.
- b. Berkembang, artinya kekayaan itu dikembangkan dengan sengaja atau mempunyai potensi untuk berkembang.
- c. Cukup 1 (satu) Nisab, artinya harta itu mencukupi jumlah minimal yang diwajibkan Zakat padanya.
- d. Lebih dari kebutuhan pokok biasa, artinya bahwa harta itu sudah cukup untuk dibuat memenuhi kebutuhan sehari-hari.
- e. Bebas dari hutang, artinya harta yang sudah cukup senisab itu harus dihitung diluar hutang.

### 2.1.3 Kualitas Pelayanan

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2004:22). Kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan yang diterima (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1998: 21). Sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan sebagai upaya yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan konsumen sebagai langkah mencapai kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas jasa (pelayanan) yaitu keseluruhan kesan konsumen terhadap *inferioritas* atau *superioritas* organisasi beserta jasa yang ditawarkan, atau suatu konsep secara tepat yang mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keandalan dalam *service encounter* yang dilakukan oleh konsumen (Fandy dalam Jamilatun, 2011).

#### b. Pelayanan Dalam Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok, yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta pengetahuan dan keterampilan yang bagus. Dua hal itu adalah amanah dan ilmu (Didin, 2003: 56). Kedua hal tersebut merupakan pesan moral yang bersifat universal. Adapun prinsip-prinsip pelayanan dalam islam yaitu (Departemen Agama RI):

- 1) *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan memperlmainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *sidiq* disamping bermakna jujur juga bermaksud tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
- 2) Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian. Hal ini hanya mungkin dapat dilakukan bila seorang pebisnis



memiliki kepercayaan diri dan keberanian untuk berbuat sekaligus siap menanggung berbagai macam resiko.

- 3) *Amanah* dan *fathanah* yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen dengan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, serta belajar secara berkelanjutan.
- 4) *Tablig*, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, serdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervisi.
- 5) *Istiqamah*, yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai di atas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan *istiqamah* dan *mujahadah*, peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar. Seperti dalam firman Allah SWT yaitu,

Artinya, “Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) kami, benar-benar akan kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan kami, dan Sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik. (QS. Al Ankabut: 69).

#### c. Karakteristik Layanan

Riset dan literature manajemen jasa mengungkapkan bahwa jasa memiliki 4 karakteristik unik yang membedakannya dari barang. Menurut Tjiptono (2012:28) karakteristik jasa ada yang dikenal dengan istilah IHIP (*Intangibility, Heterogeniti, Inseparability* dan *Perishability*) penjelasannya yaitu:

- 1) *Intangibility*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium atau didengar serta diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengonsumsinya sendiri. Jasa bersifat tidak berwujud lebih sulit dievaluasi dan bisa menimbulkan tingkat ketidakpastian dan persepsi resiko yang besar. Pelanggan akan menyimpulkan kualitas jasa dari aspek tempat (*place*), orang (*people*), peralatan (*equitment*), bahan dan materi komunikasi (*communication material*) dan symbol (*syimbol*) serta harga (*prace*) yang mereka amati (Tjiptono, 2008).

- 2) *Heterogeniti*, jasa bersifat variabel karena merupan *non standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi.
- 3) *Inseparability*, artinya bahwa jasa diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa atau pelayanan.
- 4) *Perishability*, artinya tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang diwaktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan.

#### 2.1.4 Kepuasan

##### a. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik atau memadai dan “*factio*” melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2004:195 Menurut Kotler *et.al* (2000:52), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Pelanggan yang puas pada umumnya lebih lama setia, karena pelanggan merasa terlayani dengan baik dan memuaskan. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan muzakki. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang, dan gembira dan jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan tidak puas (Kotler dan Susanto, 1999: 52). Pada dasarnya kepuasan pelanggan inilah yang harus menjadi tujuan setiap pemasaran. Kepuasan pelanggan juga dikatakan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk (Lerbin, 2005:2). Pengukuran kepuasan muzakki merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif. Apabila nasabah tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat

dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Kepuasan pelanggan/muzakki juga merupakan sejauh mana manfaat sebuah jasa layanan yang dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (M. Taufik, 2005: 13). Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang *sensitive* pada layanan dan memberi komentar baik tentang perusahaan (Kotler, 2005: 77). Dua pakar dari *Washington State University*, Giese dan Cote, menemukan kesamaan dalam beberapa definisi kepuasan, dalam hal tiga komponen utama: (1) Kepuasan pelanggan merupakan respon emotional dan kognitif. (2) Respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk jasa dan pengalaman konsumsi). (3) Respon terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa dan berdasarkan pengalaman akumulasi) (Tjiptono dan Chandra, 2007). Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Harapan itu lalu dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Apabila kinerja di bawah harapan, maka muzakki akan kecewa atau mengeluh. Apabila kinerja sesuai harapan, maka muzakki merasa puas dan jika kinerja melebihi harapannya, muzakki merasa sangat puas (Lerbin, 2005: 2). Untuk dapat menciptakan para pelanggan yang merasa puas, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan (A. Usmara, 2003: 95). Karena dengan terciptanya kepuasan pelanggan, akan mampu meningkatkan hubungan kemitraan antara perusahaan dengan muzakki yang pada akhirnya akan menciptakan kesetiaan muzakki sehingga mampu meningkatkan reputasi perusahaan di mata muzakki.

#### b. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Untuk mengukur tingkat kepuasan muzakki yaitu dengan *service quality* sebagai perbedaan antara harapan dari keinginan muzakki dengan persepsi mereka. Berdasarkan *servqual (service quality)* kualitas pelayanan pada dasarnya adalah hasil persepsi dalam benak muzakki. *Service quality* ini erbentuk dalam benak muzakki setelah ia membandingkan antara kualitas pelayanan yang mereka terima dan mereka harapkan. Perbandingan antara persepsi dan harapan biasanya memunculkan dua kemungkinan, yaitu: pertama, persepsi itu lebih besar dari pada

keinginan, yang berarti pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut, persepsi kedua yaitu persepsi lebih kecil dari pada harapan yang berarti harapan pelanggan terhadap kepuasan pelayanan tidak tercapai (Jamilatun, 2011). Menurut Kotler dalam Tjiptono, (2005:336) ada 4 (empat) metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, Yaitu :

1) Sistem Keluhan Saran

Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu metode untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Sesekali perusahaan perlu untuk melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada pelanggan.

c. Atribut pembentuk kepuasan

Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Minat berkunjung kembali
- Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
  - c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Kesediaan merekomendasikan
- Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :
- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
  - b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
  - c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian dalam konteks analisis kualitas terhadap kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan dan dapat dijadikan sebagai landasan empiris dalam mengembangkannya penelitian. Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Jamilatun (2011) dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa (Pelayanan) terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Muzzaki di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa) Semarang”. Populasi dalam penelitian ini adalah muzakki yang membayar zakat di LPDU-

sa Semarang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 85 muzakki. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi, teknik yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil perhitungan secara simultan diperoleh bahwa pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan muzakki (X berpengaruh terhadap Y1) sebesar 0,435 yang berarti kualitas jasa yang diberikan oleh LPDU-sa Semarang agak rendah atau belum terlalu dapat dirasakan oleh para muzakki, sedangkan pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan muzakki (X berpengaruh terhadap Y2) sebesar 0,445 yang artinya kualitas jasa yang diberikan oleh LPDU-sa Semarang belum terlalu dapat dirasakan oleh muzakki agak rendah atau kualitas yang dirasakan masih perlu ditingkatkan lagi, dan pengaruh kepuasan muzakki terhadap kepercayaan muzakki (Y1 berpengaruh Y2) sebesar 0,677 yang artinya kepuasan di LPDU-sa dikatakan cukup. Dan hipotesisnya signifikan semua dengan nilai signifikan  $t_{hitung}$  ( $0,000 < 0,05$ ).

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Rika Yuni Rahmawati (2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki Lembaga Amil, Zakat Infaq dan Shadaqah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Gunungkidul”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan muzakki. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, data yang dipakai adalah data primer yang didapatkan melalui kuesioner dan observasi langsung ke lapangan atau objek penelitian. Analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji R square, uji F, dan uji t. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel pada kualitas pelayanan tidak semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZISNU Gunungkidul. Hasil pengujian ini menghasilkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,468 yang berarti kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan muzakki LAZISNU Gunungkidul sebesar 46,8%. Artinya, kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan muzakki LAZISNU Gunungkidul, tetapi ada faktor

lainnya yang memengaruhi selali variabel bebas yang dipakai dalam penelitian ini.

- c. Penelitian yang dilakukan Anjar (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variable bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah dengan *sampling aksidental*. Variabel dalam penelitian ini adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variable bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
- d. Penelitian yang dilakukan oleh Hendrianto (2013) dengan judul “Kepuasan Muzakki terhadap Kualitas Pelayanan Zakat pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kuantitatif, dengan metode deskriptif kuantitatif. Data penelitian yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan muzakki terhadap kualitas pelayanan BAZ Kabupaten Kerinci sebagian sudah memuaskan, namun ada sebagian yang cukup memuaskan dan tidak memuaskan.

Rangkuman Penelitian terdahulu terdapat pada table 2.1 dengan sajian data sebagai berikut.

**Tabel 2.1 Penyajian Rangkuman Penelitian Sebelumnya**

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel-variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil
1	Jamilatun (2013)	Variabel Independen kualitas jasa. Variabel dependen kepuasan dan kepercayaan	Analisis regresi linier berganda	Hasil perhitungan secara simultan diperoleh bahwa pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan muzakki (X berpengaruh terhadap Y1) sebesar 0,435 yang berarti kualitas jasa yang diberikan oleh LPDU-sa Semarang agark rendah

---

				atau belum terlalu dapat dirasakan oleh para muzakki, sedangkan pengaruh kualitas jasa terhadap kepercayaan muzakki (X berpengaruh terhadap Y2) sebesar 0,445 yang artinya kualitas jasa yang diberikan oleh LPDU-sa Semarang belum terlalu dapat dirasakan oleh muzakki agak rendah atau kualitas yang dirasakan masih perlu ditingkatkan lagi, dan pengaruh kepuasan muzakki terhadap kepercayaan muzakki (Y1 berpengaruh Y2) sebesar 0,677 yang artinya kepuasan di LPDU-sa dikatakan cukup. Dan hipotesisnya signifikan semua dengan nilai signifikan $t_{hitung}$ ( $0,000 < 0,05$ ).
2	Rika Yuni Rahmawati (2014)	Variabel Independen bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Variabel dependen kepuasan	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel pada kualitas pelayanan tidak semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZISNU Gunungkidul. Hasil pengujian ini menghasilkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,468 yang berarti kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan muzakki LAZISNU Gunungkidul sebesar 46,8%. Artinya, kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan muzakki LAZISNU Gunungkidul, tetapi ada faktor lainnya yang memengaruhi selagi variabel bebas yang dipakai dalam penelitian ini.
3	Anjar (2016)	Variabel Independen bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Variabel dependen kepuasan	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
4	Hendrianto (2017)	Variabel Independen bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan muzakki terhadap kualitas pelayanan BAZ Kabupaten Kerinci sebagian sudah memuaskan, namun ada

---



dan empati. Variabel  
dependen kepuasan

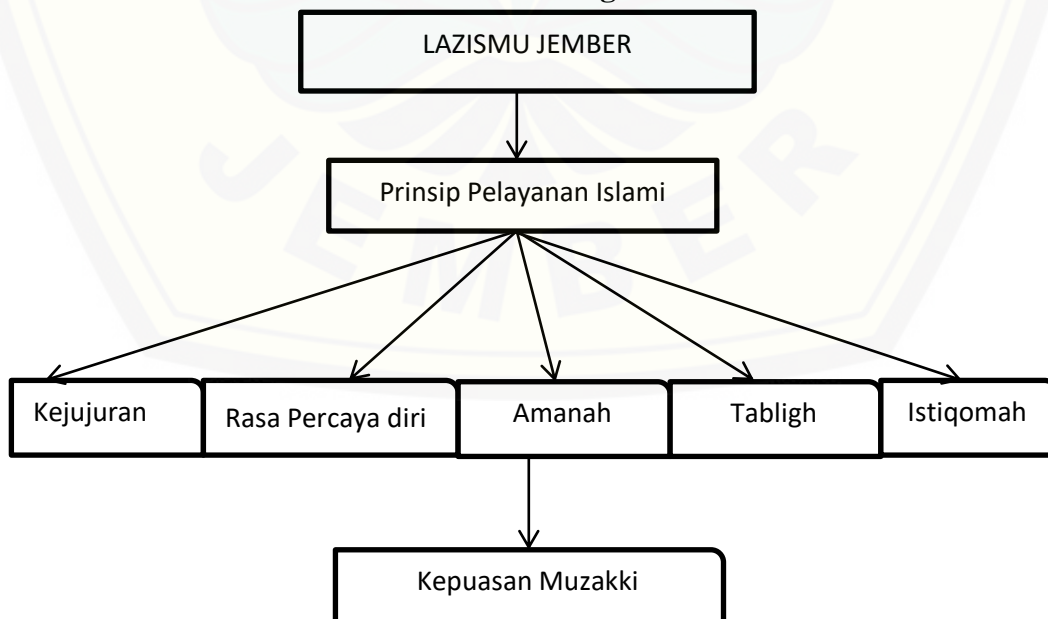
sebagian yang cukup memuaskan dan  
tidak memuaskan.

Sumber: Jamilatun (2013), Rika (2014), Anjar (2016) dan Hendrianto (2017)

### 2.3 Kerangka Berfikir

Suatu lembaga yang menginginkan agar jasanya dapat beroperasi secara terus-menerus maka harus mampu memberikan kepuasan kepada para konsumennya. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Apabila yang dirasakan konsumen melebihi apa yang diharapkan, berarti konsumen telah terpenuhi kepuasannya. Bila konsumen telah merasa puas, biasanya akan melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan kepada pihak lain terkait dengan jasa yang digunakannya. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa factor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sendiri disini terbagi menjadi 5 (lima) dimensi yaitu, Shidiq, percaya diri, Amanah, Tabligh dan Istiqomah. Berdasarkan pemikiran diatas maka dapat digambarkan sebuah kerangka berfikir seperti pada Gambar 2.2 berikut.

**Gambar 2.2 Kerangka berfikir**



### BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu syarat yang digunakan saat melakukan suatu penelitian. Metode penelitian menurut Sugiono (2005:2) yaitu sebagai suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah yang di maksud adalah cara-cara yang sifatnya rasional, empiris, dan sistematis.

#### 3.1 Rancangan Penelitian dengan Metode Suti Kasus

Pendekatan penelitian kualitatif menurut Lincoln dalam Moleong, (2013:4) adalah menyatakan bahwa penelitian yang menggunakan latar ilmiah, metode ilmiah, dan dilakukan oleh orang yang mempunyai perhatian alamiah. Metode yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkapkan dapat terselesaikan (Sugiyono, 2014). Tujuan menggunakan Metode studi kasus adalah untuk mengungkapkan kekhasan atau keunikan dari karakteristik yang terdapat dalam kasus yang diteliti. Selain itu tujuannya adalah untuk menjelaskan dan memahami obyek yang ditelitinya secara khusus sebagai suatu kasus (Stake, 2005).

Salah satu alasan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus adalah karena dalam metode ini tidak cukup hanya mengamati data yang di peroleh dari hasil pengamatan atau yang terlihat serta terucap. Jadi peneliti akan mengurai apa yang terdapat di balik fenomena kemudian diamati dengan skema dan di tafsirkan serta di analisa, sehingga dapat memberikan gambaran secara detail tentang implementasi peran prinsip pelayanan islami lembaga amil zakat infaq shadaqah muhammadiyah (Lazismu) Jember dalam menentukan seberapa besar kepuasan *muzakki*.

### 3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif karena penelitian ini menggambarkan atau melukiskan fakta-fakta atau keadaan yang tampak dalam Implementasi peran prinsip-prinsip Pelayanan Islami dalam membangun kepuasan *Muzakki* lembaga Amil Zakat Infaq Shadaqah Muhammadiyah (Lazimu) Jember. Penelitian deskriptif Kualitatif menurut Nawawi dan Martini (1996;73) adalah penelitian yang menggambarkan atau melukiskan obyek-obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejalamenurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

### 3.3 Metode Penentuan Lokasi

Sebagai langkah awal dalam melakukan penelitian, ditentukan terlebih dahulu wilayah yang dijadikan lokasi penelitian. Penentuan lokasi bertujuan untuk memperjelas permasalahan yang akan di teliti. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menentukan lokasi penelitian secara Purposive, yaitu penentuan lokasi secara sengaja. Penentuan lokasi penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah penelitian dengan tujuan untuk memperjelas fokus penelitian atau permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di Kabupaten Jember tepatnya di Lembaga Amil Zakat Infaq Shadaqah Muhammadiyah (Lazismu) Jember. Adapun alasan penelitian memilih lokasi tersebut sebagai berikut:

1. Lazismu Jember merupakan salah satu LAZ yang sudah diakui keberadaannya oleh masyarakat dan sudah terdaftar sebagai LAZNAS.
2. Ingin melihat potensi Lazismu dalam memberikan Pelayanan terhadap para Muzakkinya.
3. Letak Geografis Lazismu Jember yang berada di Sekitar Kota.

Berdasarkan ketiga alasan tersebut, maka peneliti memilih lembaga amil zakat infaq shadaqah muhammadiyah (Lazismu) Jember.

### 3.4 Metode Penentuan Informan

Informan merupakan salah satu objek penting yang sangat di butuhkan dalam proses penelitian, karena informan adalah orang yang mampu memberikan informasi tentang situasi kondisi dalam sebuah penelitian, Menurut Linclon dan Guba dalam Moleong (2013:132) kegunaan informan dalam penelitian adalah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat terutama bagi peneliti yang mengalami latihan Etnografi.

Bodgan dan Biklen dalam Moleong, (2013:132) juga berpendapat bahwa pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai sampling internal, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan subjek lainnya.

Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dengan konsep *Purposive Sampling*. *Purposive sampling* menurut Sugiono, (2012:54) merupakan teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu, misalkan orang (informan) tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau yang akan memudahkan peneliti menjelajahi situasi sosial yang di teliti. Dengan memilih metode *purposive sampling* yakni penentuan informan yang dilakukan dengan cara sengaja oleh peneliti. Sementara pembagian informan dalam penelitian ini dipilah menjadi dua kelompok informan yang di pilih berdasarkan fungsinya, yakni:

1. Informan Pokok (*Primery Informan*)
2. Informan Tambahan (*Secondary Informan*)

#### 3.4.1 Informan pokok (*Primery Informan*)

Pada penelitian ini informan pokok berfungsi sebagai aset sumber data utama dalam penelitian ini. Menurut Sugiono (2013:47) menyatakan bahwa informan pokok atau *primary* harus memenuhi lima kriteria yang saling berkaitan, yaitu:

1. Subyek telah cukup lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktif

2. Subyek yang masih terlibat secara penuh atau aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran atau perhatian peneliti
3. Subyek yang mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk dimintai informasi
4. Subyek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu
5. Subyek yang sebelumnya masih tergolong dengan penelitian.

Berdasarkan kategori diatas maka informan pokok dalam penelitian ini merupakan Dewan Syariah, Badan Pengawas, Badan Pengurus dan Badan Eksekutif Lembaga Amil Zakat Shadaqah Muhammadiyah (Lazimu) Jember dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Subyek sebagai Dewan Syariah yang tugasnya untuk memberikan bantuan-bantuan Fatwa ketika ada permasalahan tentang Fiqih Zakat, Infaq, Shodaqah dan Kemanusiaan.
2. Subyek sebagai Badan Pengawas lembaga Amil Zakat Shadaqah Muhammadiyah (Lazimu) Jember
3. Subyek sebagai Badan Pengurus yang tugasnya mengontrol berjalannya seluruh kegiatan Lembaga Amil Zakat Shadaqah Muhammadiyah (Lazimu) Jember
4. Subyek sebagai Badan Eksekutif yang tugasnya untuk menjalankan Tugas-tugas lapangan di Lazismu.

Informan pokok ini berfungsi sebagai sumber untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Untuk itu dibutuhkan karakteristik yang jelas dalam penentuannya. Berdasarkan karakteristik yang telah di tentukan untuk penentuan informan pokok, maka profil informan pokok dalam penelitian ini sebagai berikut:

Nama	: Ir. H. Ali Maksu
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Jabatan	: Badan Pengurus
Pekerjaan	: Wiraswasta

Nama : Abdul Khamil, S.Sos  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Jabatan : Badan Eksekutif  
 Pekerjaan : PNS

### 3.4.2 Informan Tambahan (*Secondary Informan*)

Menurut Suyanto dan Sutinah (2005:172), Informan tambahan yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan biasanya orang yang dianggap tahu tentang segala kejadian (masih berhubungan dengan data pokok penelitian) yang dialami oleh informan pokok. Informan tambahan berfungsi untuk pengecekan ulang keabsahan data yang telah didapatkan dari informasi pokok sebelumnya. Adapun karakteristik dalam penentuan informan tambahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Donatur tetap yang sudah lebih dari 6 bulan menipkan zakatnya ke Lazismu Jember
2. Donatur tetap yang sudah lebih dari 6 bulan menipkan Infaqnya ke Lazismu Jember

Informan yang digunakan sebagai informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang aktif sebagai donatur tetap Lazismu Jember, informan tambahan tersebut di anggap banyak mengetahui informasi yang di butuhkan oleh peneliti. Berdasarkan karakteristik penentuan informan tambahan di atas, maka informan yang masuk dalam karakteristik tersebut akan di sajikan pada Tabel 3.1

**Tabel. 3.1 Daftar Informan Tambahan (*sekunder*)**

NO	Nama Informan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	Dian Wahana. P	Laki-laki	Dosen
2	Drh. H. Puput RW	Laki-laki	Dokter Hewan
3	Kholid Ashari, SE	Laki-laki	Pengusaha Properti ATK

4	Irwan Rosman, SH	Laki-laki	Notaris PPAT
5	Sofie Alfiah	Perempuan	Pengusaha Properti

Sumber: diolah dari data primer, Tahun 2018

Adapun karakteristik informan tambahan dalam penelitian ini adalah (disesuaikan dengan objek penelihan):

1. Informan DW

Informan DW merupakan Dosen Unmuh Jember yang merupakan Donatur tetap untuk Zakat di Lazismu Jember.

2. Informan PRW

Informan PRW merupakan salah satu Pengurus dari PDHI (Perhimpunan Dokter Hewan Indonesia) yang ada di Jawa Timur dan kemudian beliau juga merupakan Donatur tetap di Lazismu Jember.

3. Informan KA

Informan KA merupakan Ketua Majelis Ekonomi PDM Jember, selain itu beliau juga merupakan Pengusaha Properti Perkantoran yang saat ini sudah mempunyai beberapa cabang Perusahaan di Kabupaten Jember dan sekitarnya. Beliau juga merupakan Donatur tetap di Lazismu Jember.

4. Informan IR

Informan IR adalah seorang Notaris PPATK (Pejabat Pembuat Akte Tanah) yang juga merupakan Donatur tetap di Lazismu Jember.

5. Informan SA

Informan SA merupakan salah satu Pengusaha Properti Peralatan Rumah Tangga yang ada di Kabupaten Jember. Beliau merupakan donator tetap di Lazismu Jember.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mencari data yang dibutuhkan dalam pencapaian tujuan dan kelanjutan dari penelitian. Metode yang di gunakan dalam mengumpulkan data di lapangan pada penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Metode observasi

Metode ini digunakan sebagai metode pendahuluan, artinya dalam penelitian ini metode observasi digunakan sebagai pengamatan awal untuk mengetahui situasi dan kondisi objek yang diteliti. Penulis mengamati secara langsung dan tidak langsung objek yang di jadikan sasaran yaitu upaya mencapai kepuasan *muzakki* pada lembaga Amil Zakat Shadaqah Muhammadiyah (Lazimu) Jember sehingga dapat melihat fakta-fakta yang terjadi di lapangan.

### 2. Metode Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan dialog langsung dengan sumber data dan dilakukan secara tidak berstruktur, di mana informan mendapatkan kebebasan dan kesempatan untuk mengeluarkan pikiran, pandangan, dan perasaan secara natural. Dalam proses wawancara ini didokumentasikan dalam bentuk catatan tertulis dan rekaman, hal ini di lakukan untuk meningkatkan kebernilaian dari data yang di peroleh. Adapun tahapan wawancara yang di lakukan yatu:

#### a. Menentukan siapa yang akan di wawancarai

Pada tahap ini peneliti menetapkan informan pokok serta sekunder yang di minta informasi dengan pemilihan purposive sampling melalui wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

#### b. Menyiapkan pokok pertanyaan

Pada tahapan ini peneliti menyiapkan podoman wawancara atau tentang perihal apa saja yang ditanyakan oleh peneliti, serta menyiapkan peralatan wawancara.

#### c. Membuka wawancara

Pada tahapan ini peneliti memiliki kewajiban untuk membuka wawancara serta memperkenalkan diri dan menyampaikan maksud serta tujuan wawancara.

#### d. Mengontrol arus wawancara

Dengan pedoman wawancara yang ada peneliti berkewajiban menjaga arus wawancara agar tidak menyimpang dari tema.

#### e. Mengkonfirmasi hasil wawancara kepada informan.



Pada tahap ini, ketika wawancara selesai peneliti merecheck kembali hasil wawancara dengan menanyakan kembali pada informan bilamana ada jawaban yang kurang jelas atau kurang yakin.

### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan teknik dokumenasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Sifat data ini tidak terbatas pada waktu hingga memberikan peluang pada peneliti untuk mengetahui peristiwa silam. Bahan dokumenter terbagi beberapa macam yaitu otobiografi, surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, kliping, dokumen pemerintah atau swasta, data server atau flasdisk.

### 3.6 Teknik Analisis data

Menurut Moleong, (2012:103) untuk menganalisis data-data yang diperoleh maka peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu setiap gejala yang muncul serta berbagai keterkaitan antar gejala diungkapkan secara lebih mendalam dan terperinci. Analisis data kualitatif dilakukan secara induktif, yaitu penelitian kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori tetapi dimulai dari fakta empiris dengan cara terjun kelapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada dilapangan. Menurut Moloeng (2012:189) menyebutkan ada 4 (empat) analisis data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan secara bersamaan dengan proses atau tahapan sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan Data

Peneliti mencatat semua data secara obyektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara serta dokumentasi yang didapat.

#### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Bentuk analisis yang merangkum, menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan mengorganisasikan data.

#### 3. Pengajian Data (*Data Display*)

Penyajian data yang didapat dipahami sebagai kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Kesimpulan atau Verifikasi Data (*Concluding Drawing or Verification*)

Setelah data disajikan, maka selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

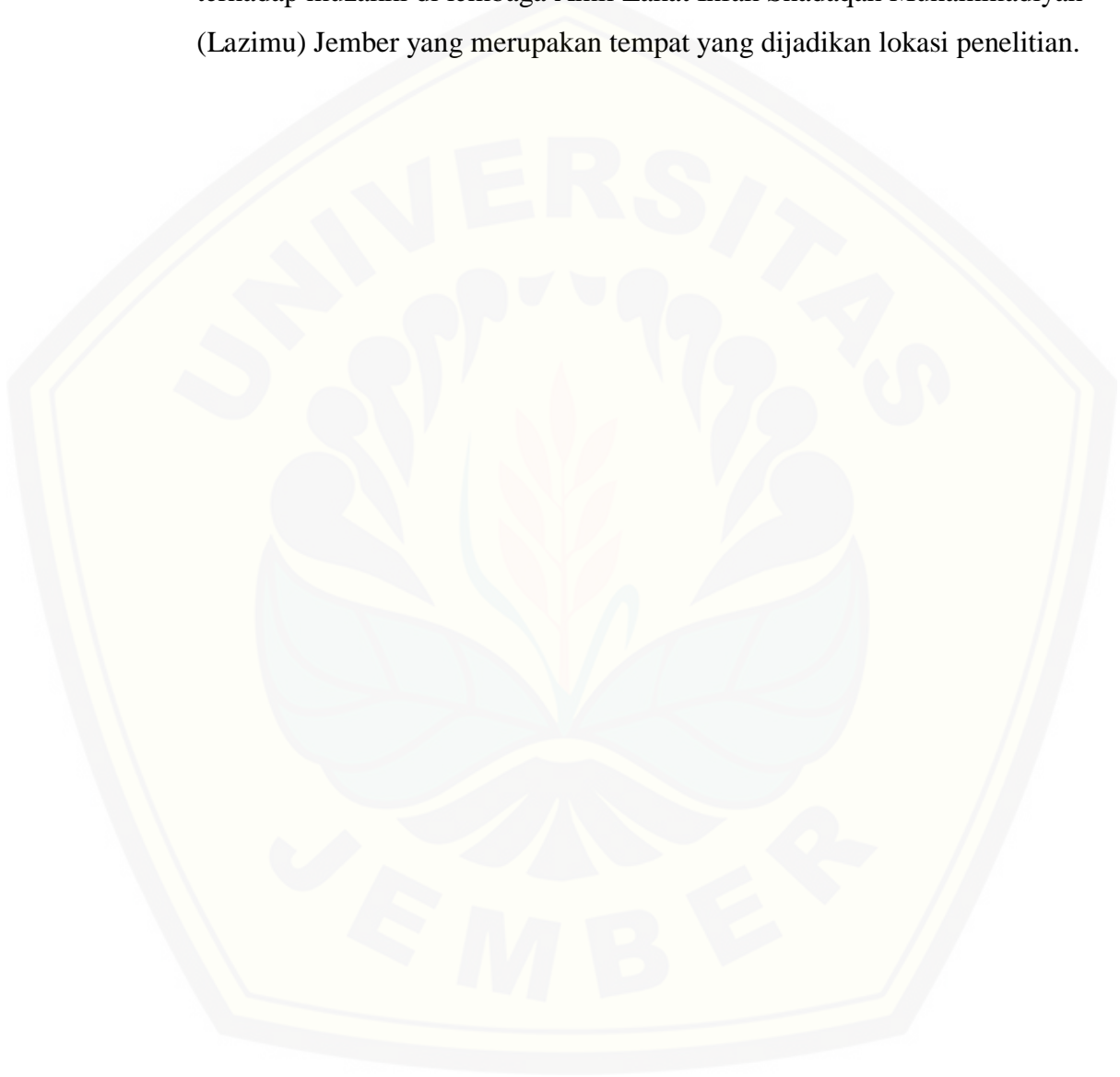
Peneliti menggunakan teknik keabsahan data. Dimana teknik tersebut digunakan sebelum masing-masing teknik pemeriksaan di uraikan, terlebih dahulu ikhtisarnya dikemukakan. Ikhtisar itu terdiri dari kriteria yang diperiksa dengan satu atau beberapa teknik pemeriksaan tertentu. Teknik yang digunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2008). Triangulasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2008).

Penggunaan teknik triangulasi ini peneliti menspesifikasi data yang mempermudah dalam memperoleh hasil penelitian yang valid. Oleh karena itu peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber yang dilakukan dengan rangkaian kegiatan sebagai berikut:

- a. Data sumber yang telah diperoleh dari informan pokok yaitu Dewan Syariah, Dewan Pengawas, Badan Pengurus dan Badan Eksekutif kemudian dikroscek dengan data dari informan tambahan yaitu, para donator tetap yang bertempat tinggal di sekitar lokasi penelitian yang di anggap banyak mengetahui keadaan terkait dengan penelitian ini.

- b. Data yang sudah dikroscek kemudian divalidasi dengan serangkaian teori yang berkaitan. Hal ini dilakukan agar data-data yang dirumuskan benar-benar valid.
- c. Data kemudian di analisis dengan data gabungan dari hasil pengamatan terhadap muzakki di lembaga Amil Zakat Infak Shadaqah Muhammadiyah (Lazimu) Jember yang merupakan tempat yang dijadikan lokasi penelitian.



## BAB V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Lazismu sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional sudah semestinya kemudian memberikan pelayanan kepada *Muzakki* maupun calon *Muzakki* dengan tidak pilih kasih. Pemenuhan pelayanan baik secara administrasi maupun aksi sosial sudah menjadi tugas utamanya dalam membantu mengurangi angka kemiskinan dan kesadaran masyarakat untuk berdonasi ZIS lewat Lazismu. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *Muzakki* di Lazismu maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

2. Upaya Lazismu Jember dalam melandasi kejujuran sebagai prinsip pelayanan Islami untuk meningkatkan Kepuasan *Muzakki*, ada beberapa indikator yang disampaikan oleh beberapa *Muzakki* terkait dengan kejujuran yang diterapkan oleh Amil maupun Lembaga. Diantara indikator tersebut adalah pertama, kwitansi penerimaan bahwa *Muzakki* tersebut memang sudah berdonasi lewat Lazismu, kedua adanya laporan bulanan yang diberikan dalam bentuk selebaran brosur atau majalah dan yang ketiga adalah laporan broadcast lewat WA yang kemudian mengelinkan ke webnya Lazismu yang berisi serangkaian kegiatan dan laporan kegiatan serta laporan penerimaan dan pengeluaran.
3. Upaya Lazismu Jember dalam melandasi Rasa Percaya Diri sebagai prinsip pelayanan Islami untuk meningkatkan Kepuasan *Muzakki*, berangkat dari kebutuhan untuk melaksanakan program-program yang

sudah disusun oleh Lazismu, seorang Amil sudah cukup percaya diri dalam mensosialisasikan apa yang harus dilakukan oleh *Muzakki* untuk dirinya pribadi dan untuk umat.

4. Upaya Lazismu Jember dalam melandasi *Tabligh* sebagai prinsip pelayanan Islami untuk meningkatkan Kepuasan *Muzakki*, komunikasi yang selama ini dibangun oleh Amil Lazismu maupun oleh Lembaga Lazismu dengan para *Muzakki* sudah terjalin dengan baik. Bahkan seringkali ada beberapa *Muzakki* yang minta tolong untuk ikut serta memberikan peluang kepada teman-teman saudara, kolega dan sebagainya untuk mengarahkannya bergabung dalam donasi ke Lazismu.
5. Upaya Lazismu Jember dalam melandasi *Istiqomah* sebagai prinsip pelayanan Islami untuk meningkatkan Kepuasan *Muzakki*, komitmen yang selama ini dibangun oleh para Amil Lazismu sudah baik. Komitmen dalam melakukan penjemputan dan pelaporan juga baik, akan tetapi ini masih perlu untuk dimaksimalkan lagi dalam penjadwalan terlebih khusus dalam penjemputan ZIS para *Muzakki*.
6. Upaya Lazismu Jember dalam melandasi Amanah sebagai prinsip Pelayanan Islami untuk meningkatkan kepuasan *Muzakki*, para *Muzakki* merasa senang dengan apa yang selama ini diberikan oleh Lazismu. Rasa bangga ini ditunjukkan dengan keterlibatan para *Muzakki* untuk selalu berdonasi lewat Lazismu. Selain itu ada *Muzakki* yang bahkan ikut serta dalam kegiatan Lazismu.

Secara umum Pelayanan yang diberikan oleh Lazismu kepada para *Muzakki* dapat dipertanggungjawabkan dengan baik oleh para Amil dan Lembaga. Pelayanan yang selama ini diberikan mampu membuat kesan tersendiri sehingga para *Muzakki* masih bisa bertahan untuk menitipkan ZISnya ke Lazismu, bahkan kemudian ada beberapa calon *Muzakki* yang tertarik untuk ikut berpartisipasi donasi ZIS ke Lazismu. Semua ini diperoleh akibat prospek yang baik oleh para Amil dan program-program yang disusun oleh Lazismu.

## 5.2 Saran

Lazismu sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional sudah semestinya untuk selalu melakukan pelayanan yang baik dan memuaskan baik kepada para *Muzakki* maupun kepada masyarakat secara umum. Pelayanan yang dimaksud disini adalah bagaimana memberikan pelaporan yang baik, menyadarkan masyarakat dengan program-program yang tidak memihak kepada golongan tertentu dan bagaimana mendayagunakan perolehan ZIS dengan baik dan tepat sasaran. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan diatas maka diberikan saran-saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Lembaga Lazismu

- a. Lazismu diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi dengan cara meningkatkan kinerja dan jam kerja para Amil.
- b. Lazismu sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional yang sudah diakui oleh Pemerintah diharapkan mampu berperan aktif dalam melakukan penjemputan ZIS maupun pentasyarupan ZIS sehingga Visi dan Misi Lazismu bisa terlaksana dengan baik.
- c. Lazismu diharapkan mampu memperhatikan lebih khusus lagi mengenai ketepatan dan kesesuaian dalam penjemputan ZIS dengan para Muzakki.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini masih secara umum, maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk bisa mempertajam mengenai variable yang akan digunakan.
- b. Peneliti selanjutnya harus hati-hati dalam memilih informan dan diharapkan mengetahui betul-betul tentang hal-hal yang akan ditanyakan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim, Departemen Agama Republik Indonesia. 2006. *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Jakarta: Pustaka Agung Harapan.
- Anonim, Kementrian Agama, UU No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat.
- Anonim, Undang-undang RI, 1999. *Tentang Pengelolaan Zakat*. No. 38
- Ash Shiddieqy, Teungku Muhammad Hasbi. 2005. *Pedoman Zakat*. Semarang. Hayam Wuruk.
- As Syahatan, Husein . 2004. *Akutansi zakat*. Jakarta. Pustaka Progresif.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal. 1-12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- A. Tabrani Rusyan, *Pendidikan Budi Pekerti*, (Jakarta: Inti Media Cipta Nusantara, 2006:25))
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan, No.5
- Bitner Mary Jo. 1990. Evaluating Service Encounters: The Effectcts of Physical Surroundingsand Employee Responses. *Journal of Marketing*. Vol. 54 (April, pp. 69-82.
- Bungin, B. 2011, *Penelitian Kualitatif,Komunikasi,ekonomi,Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial*, Jakarta: Kencana
- Fandi Tjiptono. 1997. *Kualitas Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Fandy Tjiptono. 1998. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

- Fandy Tjiptono, dan Chandra. 2004. *Service Quality Satsfaction*. Andi offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi-1, Banyumedia, Malang-Jakarta Timur
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Services Management, Mewujudkan Pelayanan Prima*. Penerbit Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi. Yogyakarta.
- Faisal. 2011. *Sejarah Pengelolaan Zakat di Dunia Muslim dan Indonesia*. Analisis, Volume XI. No.2 : 241-272
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang:FE UNDIP.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafifudin dan Tanjung Hendri. 2003. *Manajemen Syariah dalam praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Hilman Latief. 2010. *Melayani Umat*. Yogyakarta: Penerbit Suara Muhammadiyah.
- Iman Abdul Mukmin Sa'adudin, *Meneladani Akhlak Nabi Membangun Kepribadian Muslim*, (Bandung: Rosdakarya, 2006:181))
- Irawan dan Faried Wijaya. 1996. *Pemasaran 2000*.Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Jamilatun. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa (Pelayanan) terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa) Semarang*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
- J. Suprpto. 2003. *Metode Riset: Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta. PR Rinek Cipta.
- Kartajaya dan Sula M. Syakir, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006).
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, PT. Raja Grafindo, Jakarta 2005 hlm 15.



- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 13*, Jakarta: Erlangga.
- Lerbin R. Aritonang R. 2005 *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi Rambat. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktek*, Salemba Empat. Jakarta.
- Moleong, J. L. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remeja Rosdakarya Offset
- Muhammad Arief Mufraini, et. Al. *Etika Bisnis Islam*, 95.
- Muhammad AbduL Malik, Ar Rahman,. 2003. *Pustaka Cerdas Zakat. 1001 Masalah zakat dan solusinya*. Jakarta. Lintas Pustaka.
- Muhammad Assegaf. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan Garuda di Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 2 Juli. Hal 171-186. Semarang. Unisulla.
- Orwig, R., Pearson, J., & Cochran, D. (1997). *An empirical investigation into the validity of SERVQUAL in the public sector. Public Administration Quarterly*, Spring, 21, 54–68.
- Philip Kotler dan Susanto A. B. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Empat. Jakarta: Salemba Empat.
- Philip Kotler. 2005. *Manajamen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Philip Kotler dan Keller, K. L. (2006). *Marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Indeks, 2004 hal 42
- Phillip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid1* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008),p.16
- Ratmino dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka pelajar, 2005 hl 2)
- Richard Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu* (Jakarta: Penerbit PPM. 2002),p.3.
- Salamatun Asakdiyah, 2005. “Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen

Matahari Group di Daerah Istimewa Yogyakarta”, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. Vol XVI No.2

Singarimbun Masri & Sofyan Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi*, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta

Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Kulitaif, kuantitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta

Suyanto, Sutinah. 2005. *Tentang Pengertian Informan Pokok dan Tambahan*. Jakarta: Kencana

Umrotul Khasanah, 2010. *Manajemen Zakat Modern: Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat*. Malang, UIN Maliki Pres, hal 37

Wisniewski M., & Donnelly, M. (1996). *Measuring service quality in the public sector: The potential for SERVQUAL*. *Total Quality Management*, 7(4), 357–365.

[http://ardi-lamadi.blogspot.co.id/2013/07/jumlah-penduduk-berdasarkan-agama-di\\_8572.html](http://ardi-lamadi.blogspot.co.id/2013/07/jumlah-penduduk-berdasarkan-agama-di_8572.html), di akses 21 April 2017, 19.30 WIB.

<http://www.lazismujember.org/p/tentang-kami.ht,l/> diakses 30 maret 2017, 18.24

(<http://www.lazismujember.org/p/blog-page.html>, diakses pada tanggal 26 Maret 2018 pkl 13:10).

**Dokumentasi Kegiatan Lazismu**



**Dokumentasi rapar kerja Lazismu se-Kabupaten Jember**



**Dokumentasi serah terima bantuan bedah rumah Lazismu dan Muzakki kepada Mustahiq**



**Kantor Lazismu Tampak dari depan**



Foto Lazismu tampak dari dalam



Papan Androsment tokoh masyarkat di Kabupaten Jember



Posko Lazismu untuk Tanggap Bencana

**LAMPIRAN-LAMPIRAN****Rabu, 04 April 2018****Informan Pokok 1****Informan : Bapak Ali Maksum****Pukul : 18:45-19:20****Tempat : Kantor PDM Jember**

**Peneliti** : Assalamu'alaikum wr wb. Selamat malam Pak Ali, perkenalkan nama saya sutarman. Mahasiswa Unej Fak Eknomi Jurusan Manajemen Prodi Pemasaran. Saat ini saya sudah menempuh tugas akhir, yakni skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Jember. Kemudian kemaren saya melihat di Website Lazismujember.org disitu ada susunan/Struktur pengurus dari Lazismu itu sendiri. Nah disitu saya lihat ada nama Pak Ali sebagai Koordinator/Ketua Badan Pengurus Lazismu Jember. Nah disini saya ingin mewawancarai jenengan selaku Badan Pengurus dan juga sebagai Donatur di Lazismu Jember. Nahh pertama yang ingin saya tanyakan adalah sebenarnya peran dari Badan Pengurus itu sendiri seperti apa se pak.? Karna dalam struktural yang ada, dibawah Badan Pengurus masih ada Badan Eksekutif.

**Informan** : Iya, jadi di Badan Pengurus sebenarnya adalah orang-orang yang telah diberi amanah untuk kemudian mengurus Zakat, Infaq dan Shadaqah. Mengelola itu adalah mengelola sumbernya, manajemennya dan yang ketiga adalah mengelola penyampaiannya.

**Peneliti** : Jadi, kalau menurut yang jenengan sampaikan tadi bahwasannya Tupoksi dari BP sendiri itu memang sangat sentral ya pak. Sehingga disini akan mempengaruhi keprofesionalan sebuah Lembaga dalam melakukan Manajemen Pengelolaan dan pengatasyarupan ZIS yang baik. Okey, lanjut kepada pertanyaan yg selanjutnya Pak, pertama masalah keterlibatan Pak Ali untuk berdonasi ke Lazismu, sudah berapa lama bapak menitipkan ZISnya ke Lazismu.?

**Informan** : Iya kalau saya, karna lazismu di Jember itu di dirikan semasa kepemimpinan Tahun 2015 sampai tahun 2020 jadi ya mulai itu (2015) mulai saat itulah saya aktif berada di Lazismu.

**Peneliti** : Kemudian mengenai sumber informasi Pak, yang mendorong Pak Ali untuk terlibat di dalam Lazismu.?

**Informan** : Iya mulai saya ada di Muhammadiyah, kenapa seperti itu.?, Iya karna menurut saya Lazismu adalah bagian dari Muhammadiyah. Jadi secara inklusif kita harus paham bahwa Lazismu adalah bagian dari Muhammadiyah yang kemudian digunakan untuk mengelola ZIS.

**Peneliti** : Beratir secara ideologi memang sudah seperti itu pak.?

**Informan** : Iya seperti itu.

**Peneliti** : Kemudian mungkin selain dari Pak Ali ada kerabat, saudara, teman dsb yang diajak untuk terlibat di Lazismu Pak.?

**Informan** : Iya, Lazismu ini kan sebuah Lembaga yang sudah lama terdengar, tetapi kiprahnya tidak sebesar apa yang telah kita dengar, karna selama ini budaya di masyarakat kita lebih senang menyampaikan Zakat, Infaq dan Shadaqah sendiri. Jadi budaya masyarakat di Jember ini khususnya mereka masih senang menyampaikan sendiri pada orang-orang dipercaya. Bukan berarti Lazismu tidak dipercaya, tetapi mereka lebih nyaman untuk menyampaikan sendiri terutama kepada sanak kerabat dan saudara.

**Peneliti** : Iya pak terimakasih, selanjutnya mengenai kualitas pelayanan Pak. Karna kualitas pelayanan yang nantinya akan mempengaruhi seberapa besar keterlibatan muzakki/donator. Pertama tentang kejujuran dari seorang amil maupun lembaga dalam melakukan penjemputan dan pentasyarupan. Nah itu menurut Pak Ali gimana pak.?

**Informan** : Iya kalau kita berbicara mengenai kejujuran 100% dalam arti akuntabel atau semacam transparansi dsb saya rasa masih belum bisa secara ideal untuk seperti itu atau seperti yang kita harapkan. Itu perlu proses yang agak panjang, karna sekali lagi mengubah sebuah proses, budaya itu memang membutuhkan waktu yang agak lama juga. Jadi bandingkan Lembaga yang baru berdiri di decade terakhir ini bandingkan dengan budaya yang sudah melekat



dalam perilaku masyarakat sejak dulu, sejak umat islam ini muncul. Karna belum ada lembaga apalagi catatan. Orang masih merasa lebih mantap kalau kemudian ketika melakukan ZIS didoakan oleh Pak Yai, Ustad dsb. Sehingga kedepan yang kita butuhkan adalah bagaimana Lazismu ini seperti halnya tempat dimana yang dibutuhkan orang untuk membayar ZIS itu. Jadi mereka sudah tidak peduli lagi ZIS itu digunakan untuk apa dan kepada siapa ketika mereka percaya melihat Branding yang dimiliki bahwa Lazismu ini adalah ke Arah Muhammadiyah. Jadi menurut saya penguatan Branding Lazismu adalah milik Muhammadiyah, ketika Muhammadiyah sudah berkiprah maka sudah cukup untuk kemudian memberikan dorongan. Jadi ketika sudah dimasukkan ke Muhammadiyah Insyaallah mereka sudah yakin, karna aktivitasnya jelas, banyak Panti Asuhannya, Lembaga Pendidikannya, Majelis Kesejahteraan umatnya dsb. Kalau memang didalam 8 asnaf itu diantaranya adalah fii sabillillah. Kalau masyarakat perkotaan keberadaan lazis itu sangat penting, karna mereka barangkali adalah masyarakat urban yang datang dari mana-mana sehingga disini tidak ada sanak kerabat. Sehingga ayat yang berkenaan dengan Ayat Infaq yang harus disampaikan ke sanak kerabat, anak yatim. Beda dengan masyarakat yang ada di luar perkotaan, mereka kebanyakan menyalurkan di daerahnya masing-masing, karna buat apa ngasih jauh-jauh kalau disekitar kita juga masih banyak orang yang perlu kita bantu. Jadi nanti lazismu itu adalah sebuah pilihan tempat untuk menyalurkan apa yang kita punya karna tidak ada larangan untuk memberikan secara langsung kepada penerima.

**Peneliti** : Seperti yang Pak Ali utarakan tadi, bahwa di Lazismu harus menjadi solusi dari masalah yang ada. Nah, solusi seperti apa yang kemudian di tawarkan.? Dan bagaimana cara mensosialisasikan solusi itu.?

**Informan** : Eeeemmm, pemikiran saya ya, bahwasannya Lazismu itu khusus Muhammadiyah. Bukan LAZ-LAZ yang lain, maka pentasyarupannya itu jelas. Jadi di Lazismu itu nantinya tidak perlu Amil kemudian mencari orang-orang yang perlu dibantu. Lazismu cukup melaporkan ke Muhammadiyah bahwa kita punya dana sekian kemudian Muhammadiyah menyalurkan. Nah inilah yang saya maksud Lazismu beda dengan yang lain. Lazismu adalah bagian dari

Muhammadiyah, maka akan dengan mudah dalam menyalurkan dana-dana titipan ZIS dari para donator, baik digunakan untuk ngasih makan anak yatim dsb. Kalau di Jember, Lazismu cukup memberikan perolehan itu kepada Pimpinan Daerah Muhammadiyah Jember dan tentunya semuanya harus akuntabel bahwa dana itu memang di alokasikan sesuai dengan semestinya. Sehingga kedepan Muhammadiyah akan melakukan upaya keras kepada masyarakat untuk memberikan ZISnya kepada Lazismu, terutama warga Muhammadiyah. Nah kalau sudah ada warga yang menyerahkan ke LAZ yang lain, iya dibagi lah ZISnya sehingga masih terlibat berdonasi ke Lazismu. Itu adalah pemikiran saya, sehingga antara Lazismu dan Muhammadiyah tidak terpisah. Memang Lazismu adalah lembaga amil dan itu milik Muhammadiyah, jadi semuanya harus kembali kepada Muhammadiyah.

**Peneliti** : emmmm gitu ya Pak, nah kalau dari BP/Muhammadiyah punya keinginan seperti itu pak, berarti kan yang dilapangan (BE) juga harus paham bagaimana mekanisme kerjanya. Nah selama ini bagaimana pak.? Apakah sudah sesuai atau sebaliknya.

**Informan** : eeeee kasus di Lazismu jember ini dan karna saya juga baru 3 Tahun maka untuk saat ini saya masih membiarkan supaya lazismu itu uterut bergerak terserah mau apa dan bagaimana, tetapi pada akhirnya nanti bahwa ini setelah ada semacam kematapan dalam sebuah gerakan maka kemudian akan kita arahkan kesana. Nah ini semua sudah menjadi catatan dalam pribadi saya, karna selama ini masih ada ketimpangan ketika ada BP dan dibawahnya ada lagi yakni BE yang harus diangkat oleh BP. Padahal dulunya adalah sejajar, nah inikan butuh proses untuk menjadi lebih baik lagi. Nah BE itu tidak memiliki hak untuk melakukan pentasyarupan, sedangkan apa yang dilakukan itu dibiayai. Nah di Jember sementara ini saya biarkan karna saya bersma pengurus yang lain masih mencari formula yang pas.

**Peneliti** : Bekaitan dengan proses pembaiaran dari BP ke BE terhadap aktivitas Lazismu mau dibuat apa dan bagaimana apakah itu masooh ada kontrolnya dari BP Pak.?

**Informan** : Iya, jadi saya pakek filosofi seperti ini. Dulu saya punya sebuah tanaman, nah tanaman itu ingin saya hias sesuai dengan keinginan saya. Nah proses untuk menghias itu tidak bisa saya lakukan waktu tanaman saya masih kecil, saya harus menunggu tumbuh besar dulu. Nah sama dengan pola perlakuan yang saya terapkan ke Lazismu, untuk saat ini saya biarkan dulu, tunggu sampai dia besar, nah kalau nanti sudah besar baru saya bentuk sesuai dengan keinginan Muhammadiyah. Nah sekarang yang seperti itu apakah salah, tidak dan yang seperti ini apakah salah, juga tidak. Saya jadi teringat disebuah kota. Disana ada yang namanya Bank Arloji, nah Bank itu digunakan untuk membayar Dam (denda) bagi Jamaah Haji yang harus menyembelih hewan qurban. Karna kan gag mungkin kalau disana orang-orang Indonesia menyembelih sendiri dan membagikan sendiri. Akhirnya dipakailah Bank Arloji dan mereka sudah yakin kalau itu nanti pasti kemudian diberikan kepada yang berhak menerima apalagi sambil didukung oleh Pemerintah setempat. Inilah yang nantinya akan kita buat, dengan formula yang lebih meyakinkan sehingga orang-orang percaya bahwa ini dikelola oleh Muhammadiyah.

**Tarman** : Iya diskusi yang luar biasa Pak Ali, semoga kedepan Lazismu bisa menjadi lebih baik lagi dari yang sekarang, sehingga kemudian bisa mermitra dengan LAZ-LAZ yang lain. Triamakasih bpak atas kesempatannya wawancaranya ini, semoga bermanfaat.

**Jum'at, 06 April 2018**

**Informan Pokok 2**

**Infroman** : Bapak Abdul Khamil, S.Sos

**Waktu** : 08:50-09:35

**Tempat** : Kantor Lazismu Jember

**Peneliti** : Assalamu'alaikum wr wb. Terimakasih pak kamil perkenalkan nama saya sutarman. Saat ini saya kuliah di Unej, Fakultas ekonomi, Jurusan Manajemen dan prodi Pemasaran. Kemaren saya lihat di Database pengurus, nah disitu ada nama Pak Abdul Kamil sebagai badan eksekutif, selanjutnya saya juga

melihat Pak Kamil juga ada di Database Donatur Lazismu Jember. Nah pertama yang ingin saya tanyakan adalah posisi pak kamil sebagai badan eksekutif, sebenarnya apa Tupoksi dari Badan eksekutif itu sendiri pak.?

**Informan** : Badan eksekutif ini diangkat dan diberhentikan oleh BP Lazismu dan tugasnya adalah melaksanakan seluruh proses teknis di Lazismu, mulai dari penggalangan, pelaksanaan dan pembukuan sehingga Lazismu ini memperoleh kepercayaan dari masyarakat dan donatur.

**Peneliti** : Seperti yang pak kamil sampaikan tadi, bahwa Badan eksekutif inikan focus di kantor dan di lapangan, nah di atasnya ada badan pengurus. Kira-kira ada skema resminya gag pak ketika di dalam kantor harus bagaimana dan ketika dilapangan harus bagaimana.?

**Informan** : Ada SOP, kita sudah dibuatkan dimasing-masing tingkat kepengurusan dan disitu kita juga dikontrol, karena prinsipnya kan kita menjalankan kebijakan-kebijakan dari badan pengurus dan tentunya evaluasi dari berbagai elemen. Badan pengurus punya skema secara umum dan kami di Badan Eksekutif menerjemahkan secara teknis.

**Peneliti** : Kebetulan saya kan juga terlibat aktif mengikuti perkembangan yang dilakukan oleh Lazismu, salah satunya tentang bagaimana Lazismu itu melakukan penggalangan dan bergerak di Lapangan, nah itu kenapa pak.?

**Informan** : Iya kami lakukan itu adalah untuk mengedukasi masyarakat, khususnya untuk mengingatkan zakatnya karena zakat merupakan kewajiban bagi seorang muslim. Selain itu kita juga menghimbau agar zakat itu tidak dikelola sendiri, tapi di titipkan ke lembaga yang sudah tercatat kelegalannya, nah di jember ini potensi zakat luar biasa sebenarnya tapi hanya masih terserap 1,7M padahal menurut Depag potensi zakat di Kab. Jember bisa sampai 7-10M.

**Peneliti** : Saya lihat di Jember ini ada 7 LAZ yang juga aktif mengumpulkan ZIS, nah bagaimana Lazismu bermitra dengan mereka.?

**Informan** : Untuk saat ini kita di Bina oleh Depag melalui FOZ (Forum Organisasi Zakat), sesekali kadang kita kumpul dan melaksanakan kegiatan bersama. Seperti Ramadhan kemaren kita melaksanakan kegiatan bersama di

Alun-alun. Kemaren depag juga mengadakan acara Kampung zakat dengan melibatkan semua Laz yang ada di Jember.

**Peneliti** : Berarti kebersamaannya sudah terjalin ya pak.?

**Informan** : Sudah, terutama di group WA karena disitu kita akan lebih cepat respon.

**Peneliti** : Iya terimakasih pak, itu informasi mengenai Pak Kamil di Badan eksekutif. Selanjutnya mengenai keterlibatan Pak Kamil sebagai Donatur, sudah berapa lama pak kamil jadi donatur Lazismu.?

**Informan** : Iya semenjak saya di amanahi jadi badan eksekutif, karna kan kalau kita mau mengjaka orang lain upayakan kita sudah memberi contoh. Kalau di Lazismu secara umum saya sudah aktif mulai 2014 karna sebelumnya saya bergerak dari Lazismu PMMP.

**Peneliti** : Kemudian yang mendorong Pak Kamil untuk kemudian berpindah ke Kabupaten apa pak.?

**Informan** : Sebenarnya tidak berpindah, karena sampai saat ini saya masih aktif disana. Karena saya di Kabupaten di amanahi sebagai kepala kantor berate saya harus memberi contoh.

**Peneliti** : Ada alasan lain gag pak yang membuat Pak Kamil memilih untuk berdonasi ke Lazismu.?

**Informan** : Alasan yang utama adalah saya kader muhammadiyah dan harus menitipkan ZISnya ke Lazismu dan ini juga merupakan himbauan dari PP Muhammadiyah. Kedua, bahwa lazismu ini punya potensi luar biasa. Ketiga adalah semangat filantropinya yang luar biasa.

**Peneliti** : Dari alasan-alasan tersebut ada gak pak orang-orang yang kemudian Pak Kamil ajak untuk ikut serta berdonasi ke Lazismu.?

**Informan** : Ada, dan tentu banyak. Padahal mereka tidak punya ikatan sama muhammadiyah tapi sama-sama muslim.

**Peneliti** : Seperti yang pak kamil sampaikan tadi, bahwa yang terlibat untuk berdonasi ke Lazismu itu bukan hanya warga Muhammadiyah tapi ada orang lain. Nah kalau seperti itu berate Lazismu harus meningkatkan kualitas pelayanannya ya pak. Nah dari pengalaman pribadi Pak Kamil bagaimana pelayanan yang saat

ini diberikan, pertama tentang kejujuran seorang amil dalam melaporkan penjemputan dan dari lembaga dalam melakukan pengelolaan dan pentasyarupan.?

**Informan** : Iya pengalaman pribadi saya tidak pernah mendengar apalagi menemukan amil yang kemudian tidak melaporkan penjemputannya yang kedua dalam melaporkan hasil perolehan maupun pentasyarupan kami dapat brosur atau pamphlet.

**Peneliti** : Iya terimakasih pak, seperti yang tadi pak kamil sampaikan bahwa di Lazismu itu bukan hanya program regular tapi juga isidentil, yang seperti inikan juga pasti butuh support donatur. Sebagai seorang donatur pernah gag pak kamil di tentor tentang program-program yang sudah di rancang.? Kemudian bagaimana cara mereka mensosialisasikan.? Apakah dengan percaya diri atau sebaliknya pak.?

**Informan** : Iya secara umum baik, tapi tetap harus selalu di evaluasi.

**Peneliti** : Kemudian mengenai gaya komunikasi antar team Pak.?

**Informan** : Iya secara umu baik dan gaya komunikasi yang dilakukan itu ada 2, pertama komunikasi langsung dengan cara door to door, kedua komunukasi tidak langsung dengan cara via medsos.

**Peneliti** : Selanjutnya tentang keistiqomah seorang amil dalam melakukan penjemputan dan dalam memberikan pelayanan, menurut pak kamil bagaimana pak.?

**Informan** : Alhamdullilah tugas-tugas itu dijalankan dengan sebaik-baiknya.

**Peneliti** : Secara umu pak mungkin ada kendala yang pak kamil rasakan sebagai seorang muzakki.?

**Informan** : Kalau kendala yaaa adalah ya, salah satunya respon dari amil yang tidak segera.

**Peneliti** : Terakhir pak, pertama harapan pak kamil sebagai muzakki kedua sebagai badan eksekutif (kepala kantor).?

**Informan** : Pertama sebagai muzakki saya berharap semua team lazismu memiliki kemampuan yang mumpuni sehingga bisa menguatkan Lazismu dengan baik. Kedua seluruh team bisa bekerja secara profesinal, ide-ide harus

dikembangkan terus dan penguatan pada fundraising. Karna menjadi seorang amil itu harus banyak tahu dan banyak belajar.

**Peneliti** : Trimakasih pak kamil atas kesempatannya, alhamdulillah kedepan semoga Lazismu bisa menjadi lebih baik lagi Assalamu'alaikum Pak.

**Informan** : Amiiin, Waalaikum salam.

**Rabu, 04 April 2018**

**Informan Tambahan 1**

**Informan** : Dhian Wahana Putra

**Waktu** : 10:00-10:30

**Tempat** : Ruang Dosen Unmuh Jember

**Peneliti** : Assalamu'alaikum wr wb. Selamat malam Pak Dian, perkenalkan nama saya sutarman. Mahasiswa Unej Fak Eknomi Jurusan Manajemen Prodi Pemasaran. Saat ini saya sudah menempuh tugas akhir, yakni skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Muzakki Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Jember. Sebelumnya saya mohon maaf Pak Dian karena tiba-tiba saya memasukkan nama Pak Dian dalam daftar Informan yang akan saya wawancarai, data ini kemaren saya peroleh ketika saya melihat Website tentang daftar nama-nama donator yang secara aktif terus menerus menyalurkan ZISnya ke Lazismu dalam waktu lebih dari 6 (Enam) bulan. Semoga dimaafkan ya Pak, hehehehe. Jadi langsung saja ya pak ke pertanyaan-pertanyaan yang akan saya ajukan ke jenengan selaku donator tetapnya Lazismu. Pertama tentang keterlibatan Pak Dian sebagai donatur tetap di Lazismu, sudah berapa lama Pak Dian menyalurkan ZIS lewat Lazismu.?

**Informan** : Saya sebagai bagian daripada Donatur Lazismu sejak Tahun 2013 hingga saat ini di Lazismu.

**Peneliti** : Berati sudah sekitar 5 Tahunan ya pak.?

**Informan** : Iya,

**Peneliti** : Nah itukan gak serta merta kemudian Pak Dian tiba-tiba menitipkan ZISnya ke Lazismu, pasti ada sumber informasi yang kemudian

mengarahkan Pak Dian untuk membayar ZIS ke Lazismu, kira-kira sumber informasinya dari mana pak.?

**Informan** : Saya mempercayakan infaq dan Shadaqah saya kepada Lazismu Kab Jember karna saya menilai bahwa lazismu merupakan Institusi zakat yang pertama keberadaannya legal dan formal, kemudian yang kedua saya meyakini bahwa Lazismu dapat mengelola donasi dari muzakki secara transparan, tepat sasaran serta akuntabel. Nah sumber informasi dari mana saya mempercayakan donasi ke Lazismu jember. Secara mendasar sebetulnya tidak ada sumber informasi yang menginformasikan kepada kami untuk ikut serta berdonasi kepada Lazismu. Tetapi lebih kepada kepercayaan secara ideology karna lazismu ini bernaung dibawah persyarikatan muhammadiyah dan saya sebagai bagian dari pwarga persyarikatan Muhammadiyah sehingga secara moral itu mempunyai tanggungjawab untuk menitipkan donasi saya kepada Lazismu.

**Peneliti** : Okey trimakasih pak. Nah yang jenengan sampaikan tadi selain sumber infrmasi juga termasuk dalam alasan kenapa Pak Dian berdonasi ke Laizismu ya pak.?

**Informan** : Iya,

**Peneliti** : Mungkin selain alasan itu ada lagi pak.?

**Informan** : Saya kira tidak ada alasan lain bagi saya, karna alasan ideology merupakan alasan yang mendasar, buktinya sampai hari ini saya masih termasuk Muzakki setia di Lazismu dan tidak saya serahkan ke Lembaga yang lain, kecuali Lazismu.

**Peneliti** : Okey trimakasih pak, nah seperti yang Pak Dian sampaikan tadi bahwa Pak Dian sudah lebih dari 5 Tahun berdonasi ke Lazismu, adakah teman, kerabat, saudara atau yang lain yang kemudian Pak Dia ajak untuk ikut serta berdonasi ke Lazismu Pak.?

**Informan** : Secara personal saya masih tergabung menjadi muzakki Lazismu, kemudian secara social saya juga mengajak orang lain untuk mempercayakan ZISnya ke Lazismu terutama yang saya ajak adalah teman-teman sekantor saya karna mereka mempunyai ikatan ideology yang sama dengan muhammadiyah



sehingga saya ada panggilan batin untuk mengajak kawan-kawan saya yang ada di Kantor untuk menitipkan sebagian rizkinya kepada Lazismu.

**Peneliti** : Kira-kira berapa persen Pak tingkat keberhasilannya.?

**Informan** : Saya kira prosentasinya 100%, buktinya semua yang saya ajak mau meskipun tidak lebih dari 5 orang.

**Peneliti** : Selanjutnya masuk ke pertanyaan-pertanyaan inti ya pak. Terkait dengan kualitas pelayanan yang kemudian bisa mengukur puas atau tidaknya Muzakki dalam pelayanan yang selama ini diberikan. Yang pertama adalah kejujuran dari seorang Amil dalam melakukan penjemputan, adakah indikiator yang kemudian membuat Pak Dhian percaya bahwa selama ini ZIS yang Pak dian titipkan memang benar-benar terlaporkan dan tersalurkan.?

**Informan** : Saya bisa melihat dari sebuah pelaporan, sebagaimana yang saya sebut tadi bahwa Lazismu ini adalah transparan. Buktinya setiap kali melakukan penjemputan saya dikasih lampiran transaksi dari mana dana itu diperoleh dan kemudian kemana dana itu disalurkan, sehingga dengan demikian saya betul-betul mempercayakan kepada Lazismu dan saya menilai bahwa Lazismu adalah lembaga yang Akuntabel dalam pelaporan keuangan.

**Peneliti** : Okey trimakasih Pak, kemudian yang kedua terkait dengan rasa percaya diri. Terkadang di Lazismu itu kana da program yang sifatnya regular dan isidentil, mungkin kketika amil melaukan penjemputan rutin ZIS, pernah gag seorang amil mensosialisaikan program-program terbaru dengan rasa percaya diri kepada Pak Dian.? Sehingga setelah itu dari Pak dian ada Donasi lain selain ZIS yang sudah rutin dikeluarkan.

**Informan** : Iya kalau masalah sosialisasi pernah, tapi kalau secara continue tidak. Artinya tidak setiap Amil yang datang mensosialisasikan, dengan demikian ini juga merupakn bentuk evaluasi kepada lazismu agar senantiasa continue bisa mensosialisasikan programnya kepada para muzakki, karna muzakki itu adalah pelanggan tetap sehingga tata kelolanya harus continue, apalagi itu dirasa program yang sangat baik.

**Peneliti** : Nah ketika seorang amil mensosialisasika kepada Pak Dian apakah dengan rasa percaya diri bahwa program ini baik dan akan lebih baik lagi kalau di support.?

**Informan** : Namanya manusia mempunyai satu batasan komunikasi, kalau saya mengukur sesuai dengan yang saya inginkan tentu tidak sesuai dengan standard yang saya inginkan, tapi secara global amil yang datang kepada saya sudah cukup untuk menjelaskan dengan mudah. Kecakapan dalam mensosialisasikan program-program yang disusun oleh Lazismu sudah cukup untuk memberikan saya informasi. Hal yang seperti harus tetap dilatih secara continue dan tentunya juga harus dilakukan secara terus-menerus.

**Peneliti** : Kemudian selanjutnya ini mengenai amanah, tolak ukur Pak Dian melihat Amil ini amanah dan Lembaganya juga Amanah dari segi mana pak.?

**Informan** : Bagi saya amanah itu merupakann karakter atau kepribadian mutlak yang harus dimiliki oleh seorang amil. Saya bisa menilai bahwa Amil ini amanah atau tidak pertama saya lihat dari konsistensinya menjemput donasi kepada muzakki, nah ini saya nilai kurang konsisten dalam melakukan penjemputan. Secara global saya menilai amanah, Cuma secara continue masih belum.

**Peneliti** : Kemudian selanjutnya ini Tabligh (Komunikasi), sebelum melakukan penjemputan kan pasti ada proses yang harus dilakukan, entah itu janji dsb. Nah gimana Pak Dian kemudian menilai cara komunikasi dari seorang amil, mengganggu atau tidak.?

**Informan** : eeehhh, tidak mengganggu, karna malah kalau tidak janji itu yang mengganggu, sehingga komunikasi antara amil dan muzakki itu harus di lakukan. Nah yang harus ditekankan adalah waktu janji, disini seorang Amil bisa melihat apakah waktu untuk janji itu memang benar-benar tidak mengganggu.

**Peneliti** : Terus selanjutnya mengenai keistiqomahan ya Pak, seorang amil yang selama ini melakukan penjemputan apakah istiqomah dalam memberikan pelayanan.? Dan untuk lembaganya apakah juga demikian.?

**Informan** : Saya dapatkan nilai istiqomah itu, tapi kalau diprosentase nilainya 85% dia istiqomah, sedangkan 15% nya perlu diperbaiki. Cuma saya sadar bahwa yang 15% itu memang bagian dari kekurangan manusia. Mungkin masih sibuk disana dan disini sehingga mengakibatkan dia tidak istiqomah.

**Peneliti** : Jadi, secara garis besar pada kualitas pelayanan jenengan merasa puas gak pak.?

**Informan** : Kalau kepuasan itu tolak ukurnya mutlak ya tentunya sebagai manusia selalu tidak puas terhadap apa yang terjadi, tapi secara umum saya puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Peneliti** : Iya, seperti yang tadi Pak Dian sampaikan, bahwa manusia tidak luput dari salah komunikasi dan perilaku, kira-kira kendala yang selama ini Pak Dian rasakan apa Pak.?

**Informan** : Yang pertama pada saat amil menawarkan kepada saya sebagai muzakki untuk janji-janji menjemput donasi teradang waktunya tiidak tepat, kemudian kedua pada saat amil menawarkan waktu kepada saya untuk melakukan penjemputan terkadang apa yang akan saya berikan sebagai seorang donator itu belum tentu ada, itu saja kendalanya.

**Peneliti** : Kemudian terkahir pak, harapan yang pak dian inginkan baik kepada amil maupun lembaganya, apa pak.?

**Informan** : Secara personal kepada amil dan secara constitutional kepada lembaga yaitu saya berharapa yang pertama jaga kualitas pelayanan, kedua perlakukan muzakki sebagai raja atau orang yang istimewa, karna pemasok anggaran adalah muzakki, kemudian yang ketiga tentunya kita harus menjaga kepercayaan muzakki supaya muzakki tidak memindahtangankan donasinya kepada isntitusi lain dengan berbagai cara yaitu menjada transparasi, keistiqomahan, kejujuran dan sebagainya.

**Peneliti** : Trimakasih ya pak katas jawaban-jawaban yang Pak dian dian sampaikan, saya secara pribadi sangat senang karna sudah diberi kesempatan yang luar biasa ini. Dan semoga ini bisa jadi bahan evaluasi bagi Lazismu, trimakasih ya pak.

**Informan** : Ya sama-sama.

**Selasa, 03 April 2018**

**Informan Tambahan 2**

**Informan : Drh. Puput Rijalu Wijaya**

**Pukul : 18:10-18:45**

**Tempat : Rumah Drh. Puput RW**

**Peneliti** : Mohon maaf bapak mengganggu waktunya, sebelumnya perkenalkan saya sutarman dari Fakultas ekonomi Jurusan Manajemen, prodi Pemasaran. Jadi Pak Puput menjadi salah satu informan dalam penelitian saya. Dimana judul yang saya ambil adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Lazismu Jember. Mohon maaf sebelumnya karna Pak Puput saya ambil sebagai informan tanpa minta izin ke jenengan dulu karna data ini saya ambil dari database donator dan saya rasa cocok untuk menjdai informan. Kemudian distruktural juga ada nama Drh Puput. Jadi langsung saja ya pak ke Point-point pertanyaan yang ingin saya tanyakan ke Drh Puput.

**Informan** : Pertanyaannya jawabnya abcd apa esai, hahaha

**Peneliti** : Esai Pak, hehehehe

**Informan** : Ooooohhh

**Peneliti** : Pertama maslah keterlibatan Drh Puput sebagai Donatur di Lazismu sudah berapa lama Pak puput menitipkan ZIS ke Lazismu.?

**Informan** : Sudah sekitar 5 Tahun

**Peneliti** : Berati sudah lama ya pak.?

**Informan** : Iya 5 tahun lebih mungkin

**Peneliti** : Sumber informasinya dari mana pak.?

**Informan** : Pertama, saya dapat brosur kemudian saya juga ikut pengajian dan disitu disampaikan tentang Lazismu tarman.

**Peneliti** : Untuk alasannya pak.? (disaat-saat ada tamu)

**Peneliti** : saya lanjut ya pak, tadi sampai poin alasan, setelah njenengan dapat brosur kemudian ikut pengajian mungkin ada alasan lain, yang kemudian mendorong pak puput untuk menitipkan zisnya ke lazismu ?

**Informan** : iya yang jelas nama muhammadiyah, karena nama itu bisa menjadi jaminan dalam pengelolaan yang insyaallah amanah.

**Peneliti** : mungkin selain Drh puput ada orang lain yang diajak yang diajak untuk berdonasi ke lazismu ?

**Informan** : iya, ibu saya sudah pakai lazis dan sudah rutin.

**Peneliti** : kemudian untuk point point selanjutnya mengenai kualitas pelayanan yang pertama adalah tentang kejujuran. Seorang amil dalam melakukan penjemputan dan pelaporan apakah njenengan menilai mereka jujur ? dan darimana indicator kejujuran itu diperoleh ?

**Informan** : ya kembali ke yang tadi, karena itu lembaga amil muhammadiyah, otomatis orang – orang yang disitu saya percaya amanah. Jadi saya tidak mempunyai pemikiran lain – lain.

**Peneliti** : nah dilazismu itukan terkadang ada program yang regular dan insidentil, pernah tidak sorang amil mensosialisaikan program – program yang sudah dirancang dengan rasa percaya diri ke pak puput ?

**Informan** : cukup baik, baguslah

**Peneliti** : Kemudian untuk keistiqomahan dalam melakukan penjemputan bagaimana pak ?

**Informan** : ya sampai hari ini menurut saya cukup bagus

**Peneliti** : nggeh Alhamdulillah pak kalau seperti itu. Kemudian ada tidak kendala yang pak puput alami selama pelayanan yang diberikan ?

**Informan** : saya rasa tidak ada, Cuma saran saya karena donaturnya sudah banyak, jadi harus mengatur waktu yang lebih bagus, sehingga bisa mengambil donasi tepat waktu.

**Peneliti** : terakhir pak, harapan dari pak puput untuk lazismu supaya kedepanya lebih baik pak ?

**Informan** : harapa saya kepada amil maupun lembaga harus meningkatkan semangat, karena potensi zis besar. Kalau tidak diambi saying dan sebenarnya zis itu untuk kpentingan para muzakki sendiri bukan untuk kepentingan lembaga dan itu yang harus diingatkan oleh calon donator maupun kepada donatur.

**Peneliti** : ngeh siap –siap

**Informan** : seperti itu

**Peneliti** : terimakasih pak, jadi ini menjadi masukan buat lazismu dan juga para timnya dan semoga kedepan bisa mejadi lebih baik lagi, dan secara pribadi saya berterimakasih karena sudah diterima dengan baik untuk silaturahmi dengan pak puput.

**Informan** : iya sama – sama mas

**Peneliti** : nggeh sekian pak , terimakasih nggeh

**Informan** : enggeh

**Rabu, 04 April 2018**

**Informan Tambahan 3**

**Informan** : **Bpak Kholid Ashari, SE**

**Waktu** : **11:30-12:15**

**Tempat** : **Kantor Senyum Media**

**Peneliti** : Bismillahirrahmanirrahim, Assalamu'alaikum wr wb. Tertimakasih Pak Kholid atas kesempatan yang diberikan kepada Saya. Sebelumnya perkenalkan Pak, saya Sutarman mahasiswa Unej Fakultas Ekonomi, Angkatan 2013 Jurusan Manajemen, prodi Pemasaran Pak. Jadi sekarang saya sedang menyelesaikan skripsi dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki Lazismu Jember, kemaren saya lihat database donator kemudian saya lihat ada nama Pak Kholid jadi tidak menghilangkan rasa hormat saya mohon maaf kalau Pak Kholid saya jadikan sebagai salah satu informan dalam penelitian saya yang kemudian akan saya wawancarai.

**Informan** : Kalau dari saya pribadi Kholid Ashari pemilik Senyum Media Group, jadi kalau memang sutarman minta informasi kepada saya dan itu memang tujuannya untuk pendidikan kami insyaallah siap memberikan data senyampang yang kami ketahui.

**Peneliti** : Terimakasih Pak atas respon positifnya, jadi langsung saja ya pak. Sudah berapa lama Pak Kholid menitipkan ZIS nya ke Lazismu.?

**Informan** : Insyaallah hampir 2 tahun. Iya sudah sekitar 2 Tahun.

**Peneliti** : Nah ketika Pak Kholid mau menitipkan ZIS nya ke Lazismu pasti dulu tidak serta merta langsung menitipkan ya Pak, saya rasa ada sumber informasi yang kemudian mendorong Pak Kholid untuk tahu dan mau berdonasi ke Lazismu. Kira-kira sumber informasinya dari mana pak.?

**Informan** : Kalau Lazis itu kan lumayan banyak yang saya ketahui dan saya juga ikut menitipkan ke Rumah Zakat, Yatim Mandiri, Rizki dan Lazismu. Dari beberapa ini saya cenderung ke Lazismu, karna Lazismu secara organisasi di Pimpin Muhammadiyah dan Muhammadiyah selama ini kan organisasi yang cukup bisa di terima oleh semua kalangan dan bisa dipertanggungjawabkan, bukan berate yang lain tidak. Yang lain juga bagus namun kan kita harus memilih yang terbaik dari yang terbaik. Baik-baik semua, tapi saya pilih yang paling baik menurut versi saya.

**Peneliti** : Kalau sumber informasinya pak.?

**Informan** : Iya itu tadi, kami kan sebagai donator kami sering mendapat informasi banyak melalui tahun 95an, mangkanya tadi kan saya bilang ada banyak lembaga lain, tapi karna pertimbangan tertentu kami lebih memfokuskan di Lazismu.

**Peneliti** : Terus selanjutnya alasan Pak Kholid menitipkan ZIS ke Lazismu itu apa pak.?

**Informan** : Alasannya ya tadi mas, organisasinya cukup mapan sehingga dengan kemapanan itu otomatis pengawasan internalnya juga cukup bagus dan alokasinya juga pasti jelas sehingga kami tidak khawatir.

**Peneliti** : Selain dari pak Kholid sendiri, mungkin ada kerabat, teman, kolega yang Pak Kholid ajak untuk berdonasi ke Lazismu.?

**Informan** : Awalnya memang saya, namun selanjutnya kan keberadaan saya memberikan rentetan buat yang lain. Kebetulan adek saya Pak Abdul Kholik sudah ikut di Lazismu.

**Peneliti** : Selanjutnya ini mengenai kualitas pelayanan ya pak, disini ada beberapa point pertanyaan, pertama tentang kejujuran dari amil itu sendiri dalam melakukan penjemputan. Nah Pak Kholid menilai amil ini jujur dalam

melakukan penjemputan hingga pelaporan dan lembaga ini jujur dalam menyalurkan donasi yang saya titipkan indikatornya dari mana pak.?

**Informan** : Kebetulan saya sudah lama juga terima semacam surat atau apa dalam bentuk amplop coklat yang isinya adalah laporan keuangan dari Lazismu, dari situlah bahwa Lazismu yang menerima donasi dari masyarakat kemudian di distribusikan dan dilaporkan. Disitulah kami percaya, dan disambung dengan berita di media lain yang ternama dan dapat dipercaya seperti Jawa Pos yang hampir sering muncul aksi-aksi social Lazismu yang semakin terpercaya karena ada pemberitaan lain yang second opinion.

**Peneliti** : Trimakasih pak, sangat memuaskan jawabannya. Kemudian yang kedua saya lihat kalau di Lazismu itu bukan hanya program-program reguler tapi juga ada program yang isidentil dan itu pasti harapannya dapat terlaksana. Nah bagaimana seorang amil mensosialisasikan programnya kepada Muzakki.? Apakah dengan rasa percaya diri atau sebaliknya.?

**Informan** : Berawal dari kebutuhan sehingga mereka dengan percaya diri apalagi sekarang jaman media social Lazismu dengan program-program isidentil memang betul-betul di share disebarluaskan kepada masyarakat melalui Facebook dan media yang lain. Dan satu hal yang saya pernah testimony, ada orang yang melahirkan kemudian anaknya meninggal dan tidak bisa nebus biaya rumah sakit dan spontanitas saya ikut dan alhamdulillah memang terlaksana. Jadi pasien tadi bisa keluar dari rumah sakit. Nah disinilah ada pengaruh yang luar biasa, dimana ketika suatu informasi kemudian di share dengan sebagaimana mestinya dengan hasil yang terkadang tidak kita duga, disitulah campur tangan Tuhan yang memang tidak kita duga.

**Peneliti** : Luar biasa Pak Kholid tadi yang jenengan sampaikan. Jadi selanjutnya mengenai keamanan Lembaga ataupun amil dalam melakukan penjemputan dan pelaporan. Dari mana Pak Kholi menilai bahwa amil ini dan lembaganya bisa amanah.?

**Informan** : Senyampang apa yang diinformasikan bulanan itu sudah ada, disitulah letak kepercayaan donator. Jadi antara in dan Outnya itu sama. Dan memang harus begitulah Lazismu.



**Peneliti** : Selanjutnya mengenai gaya komunikasi temen-temen amil kalau menurut Pak Kholid gimana pak.?

**Informan** : Selama ini kan sudah cukup bagus dengan memanfaatkan media social WA atau Facebook dan mereka selalu melakukan dengan proaktif, dalam arti ada respon atau tidak mereka selalu melakukan hal yang harus disampaikan. Saya katakan kalau itu dalam usaha dan dunia marketing maka mereka sangat handal karna selalu menyampaikan dan menyampaikan walaupun kami selaku konsumen kadang agak risi karna selalu terus-terusan tapi lama-lama kami menyadari bahwa itulah seorang marketer dan memang begitulah jiwa marketer karna memang mereka tidak menuntut kita untuk membaca dan menjawab. Mereka Lazismu share program kit abaca saja sudah senang. Jadi membaca saja sudah merupakan penghormatan, dan ketika suatu saat nanti kita membutuhkan tempat untuk berdonasi pasti Lazismu yang akan kami pilih karna mereka yang ada di benak kami dengan sering berbagi informasi kepada kami. Jadi hemat saya jangan menyerah dan sega-segan untuk selalu menyebar informasi ke khalayak umum.

**Peneliti** : Trimakasih pak, selanjutnya mengenai keistiqomahan amil melakukan penjemputan dan lembaga melakukan pelaporan. Itu menurut pak Kholid gimana pak.?

**Informan** : Kalau dilihat dari data perusahaan (karna saya tidak menemui sendiri langsung) setiap tanggal muda, tanggal 1-5 pasti diambil dan itu menurut saya prestasi yang luar biasa. Artinya rutinitasnya terjaga, pelaporan juga sama, yakni kami selalu terima dalam bentuk bulletin dan itu juga merupakan point tersendiri. Dan donasi yang diserahkan kemasyarakat juga istiqomah dan kepada yang berhak menerimanya.

**Peneliti** : Iya trimakasih pak, dari ke lima pertanyaan tentang kualitas pelayanan. Kira-kira Pak Kholid merasa terpuaskan atau sebaliknya Pak.?

**Informan** : Eeeee, sangat puas.

**Peneliti** : Trimakasih Pak, terkadang kita sebagai manusia biasa kan tidak bisa lepas dari salah katan dan perbuatan ya Pak. Mungkin ada kendala yang jenengan rasakan dengan pelayanan yang diberikan pak.

**Informan** : Eeeee, sumbangsih saran saja yak e Lazismu, profesionalisasi organisasi dalam lazismu harus disegerakan. Apa yang baik selama ini harus ditingkatkan sampai hal yang paling terkecil, seperti ketika melakukan penjemputan pakek seragam lazismu. Dari situ ada semacam kesan formalitas sehingga meningkatkan kepercayaan kami sekaligus sebagai advertaising atau woro-woro kebaikan kepada pihak lain sehingga mereka bisa meniru.

**Peneliti** : Nah itu tadi saran ya pak, apakah termasuk harapan Pak Kholid sebagai Muzakki.?

**Informan** : Iya tadi saran sekaligus harapan, karn saya lihat di LAZ yang lain sebagai mitra juga baik.

**Peneliti** : hehehehe, sama-sama berfastabiqul khairat ya pak.

**Informan** : hehehe, iya.

**Peneliti** : Luar biasa Pak Kholid, iya sudah pak terima kasih atas informasi yang sudah diberikan. Semoga kedepan bisa menjadi lebih baik lagi..

**Rabu, 04 April 2018**

**Informan Tambahan 4**

**Informan** : **Bpak Irwan Rosman**

**Waktu** : **09:30-10:00**

**Tempat** : **Kantor Notaris PPAT**

**Peneliti** : Assalamu'alaikum wr wb.

**Informan** : Waalaikum salam wr wb.

**Peneliti** : Enggeh terima kasih pak sebelumnya karena sudah meluangkan waktunya untuk saya mewawancarai Pak Irwan. Jadi sebelumnya perkenalkan Pak, saya Sutarman Mahasiwa Unej Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Saat ini saya sedang menyelesaikan tugas Akhir Pak. Kebetulan judul yang saya ambil adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Muzakki Lazismu jember. Kemaren saya melihat di Database donatur ada nama pak irwan yang rutin menjadi Muzakki di Lazismu Jember. Jadi mohon maaf sebelumnya karena tidak izin terlebih dulu dan langsung memasukkan nama Pak Irwan dalam daftar

informan saya. Jadi langsung saja ya pak, ada beberapa hal yang ingin saya tanyakan mengenai keterlibatan Pak Irwan selama menjadi Muzakki di Lazismu Jember. Pertama tentang seberapa lama Pak Irwan menjadi donatur di Lazismu.?

**Informan** : Mungkin sekitar 2 Tahun ini ya.

**Peneliti** : Berarti sudah cukup lama nggeh pak.?

**Informan** : Iya

**Peneliti** : Kemudian untuk sumber informasinya dari mana pak.?

**Informan** : Sumber informasi dari temen-temen Muhammadiyah, kebetulan saya banyak temen-temen Muhammadiyah yang sering aktivitas bersama.

**Peneliti** : Untuk alasannya Pak.? Yang kemudian membuat Pak Irwan berdonasi ke Lazismu.?

**Informan** : Iya, jadi alasan saya pertama karena faktor ideologi, kedua karena memang itu sudah kewajiban saya untuk kemudian membersihkan penghasilan yang saya peroleh.

**Peneliti** : Iya terima kasih pak, kemudian mungkin selama Pak Irwan bersonasi ke Lazismu ada teman, saudara atau siapa saja yang Pak Irwan ajak untuk ikut berdonasi ke Lazismu pak.?

**Informan** : Allhamdullilah sampai saat ini saya masih berdonasi seorang diri mas, sebenarnya sudah ada rekan yang saya ajak. Cumak masih belum mau untuk ikut berdonasi ke Lazismu.

**Peneliti** : Enjeh alhamdullilah pak. Kemudian pak untuk masalah pelayanan yang selama ini diberikan oleh Lazismu ya pak, dimulai dari tingkat kejujuran yang diberikan oleh para Amil Lazismu. Menurut Pak Irwan gimana tingkat kejujurannya pak.?

**Informan** : Saya percaya dengan apa yang selama ini diberikan oleh Amil Lazismu, hal ini bisa dibuktikan dengan laporan yang diberikan oleh Amil dan Lazismu.

**Peneliti** : Iya terimakasih Pak, terkadang di Lazismu itu kan bukan Cuma ada program regular tapi juga ada program-program Isidentil. Nah inikan juga membutuhkan support dana dari para Muzakki dan inikan penting untuk diketahui

oleh para Muzakki dengan sosialisasi dari para Amil. Selama ini pernah gak pak para Amil itu sosialisasi ke Pak Irwan terkait program yang sudah disusun.?

**Informan** : Iya mas pernah

**Peneliti** : Kemudian para Amil itu menyampaikan dengan baik gak pak, artinya dengan rasa percaya diri gak pak.?

**Informan** : Iya dengan rasa percaya diri mas, buktinya saya masih rutin hingga saat ini berdonasi ke Lazismu.

**Peneliti** : Alhamdulillah, kemudian komunikasinya pak.?

**Informan** : Iya komunikasi juga baik,

**Peneliti** : Selanjutnya untuk amanahnya pak.?

**Informan** : Sesuai dengan tingkat kejujuran yang saya sampaikan tadi, bahwa Amil Lazismu sudah bisa mempertanggungjawabkan apa yang seharusnya dilakukan. Nah inilah indikator bahwa mereka sudah amanah dengan apa yang seharusnya dilakukan.

**Peneliti** : Terakhir pak, tentang keistiqomahan dalam melakukan pelayanan pak. Bagaimana Pak Irwan menilai keistiqomahannya.?

**Informan** : Iya mereka bisa dengan baik memberikan pelayanan dan bisa dengan Istiqomah menunjukkan eksistensinya.

**Selasa, 03 April 2018**

**Informan Tambahan 5**

**Informan** : Sofie Alfiah

**Waktu** : 04:00-05:00

**Tempat** : Kantor PT Relasi Laksana Wisata Jember

**Peneliti** : Sebelumnya mohon maaf ibuk mengganggu, perkenalkan nama saya sutarman ibuk. Mahasiswa Unej Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Kebetulan saat ini saya sedang menyelesaikan tugas akhir, dimana judul yang saya ambil adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Muzakki di Lazismu Jember. Jadi sebelunya saya mohon maaf juga ibuk karna tidak izin untuk kemudian menjadikan Bu Sofie sebagai salah satu informasn dalam

penelitian saya. Langsung saja ya bu, ini ada beberapa pertanyaan, pertama sudah berapa lama bu Sofie menitipkan ZISnya ke Lazismu.?

**Informan** : Lazismu khusus ya, karna memang beberapa saya juga terlibat di lembaga lain. Kalau untuk lazismu saya sudah terlibat sekitar 1,5 Tahunan

**Peneliti** : Berarti sudah lama ya bu, terus untuk sumber informasi yang kemudian membuat bu Sofie tahu akan Lazismu ibuk.?

**Informan** : Lazismu inikan termasuk 5 lembaga di jember yang namanya sudah buming, ada Rizki, YDSF dan sebelumnya saya ke YDSF samapi saat ini. Untuk lazismu saya juga sudah tahu sebelum tahu ke Lazismu, tapi manusia itukan kalau soal zakat sering lupa. Ingatnya hanya soal makan, tidur dan sebagainya, Hehehehe. Nah lupa disisni artinya karna sebuah kesibukan dan perlu untuk diingatkan setiap bulan atau waktu. Nah karena di Lazismu ada petugas yang menarik tiap bulan tanggal sekian saya harus setor untuk mengeluarkan zakat. Karena di lazismu ada penjemputan yang bisa mengingatkan itu jadi saya nitip ke Lazismu.

**Peneliti** : Jadi alasannya karena ada yang mengingatkan dan menjemput ya bu.? Mungkin selain Bu Sofie ada saudara, kerabat dan sebagainya yang Bu Sofie ajak untuk berdonasi ke Lazismu.?

**Informan** : Eeeeeee, rata-rata tempat disaya itu hamper semuanya ke Lazismu, seperti ibu rector unmuh jember, itu suaminya nitip ZIS ke Lazismu dan saya terinspirasi juga untuk ke Lazismu.

**Peneliti** : Selanjutnya terkait dengan kualitas pelayanan ibuk, pertama masalah kejujuran. Tolak ukur Bu Sofie melihat amil ini jujur apa tidak dalam melakukan penjemputan dan pelaporan dari segi apa ibuk.?

**Informan** : Saya itu berusaha positif thingking saja, karena saya yakin team yang ada di Lazis itu sudah dengan pelatihan yang cukup kualifayet. Mereka orang-orang yang benar secara sumpah sudah ada di dalam diri masing-masing, jadi saya positif thingking bahwa uang yang saya titipkan sampai.

**Peneliti** : Kemudian kedua ibuk, terkait dengan rasa percaya diri. Di lazismu saya lihat ada program-program regular dan isidentil, nah bagaimana ibuk

melihat seorang amil dalam mensosialisasikan program tersebut.? Apakah dengan rasa percaya diri atau sebaliknya.?

**Informan** : Saya sendiri tidak pernah aktif di LAZ, selama ini saya hanya sebagai penyalur. Alhamdulillah begitu mengenal Lazis saya ikut terjun ke lapangan. Pengalaman pertama yang membuat saya terharus bahwa memang apa yang saya titipkan tersalurkan dan pada orang-orang pilihan. Dan itu yang membuat saya puas.

**Peneliti** : Melihat apa yang Bu Sofie sampaikan tadi, sebenarnya seberapa amanah Lazismu dalam mengelola dan menyalurkan ZIS yang dititipkan oleh Bu Sofie.?

**Informan** : Alhamdulillah kalau kita gak pernah ikut ke Lapangan pasti kita masih ragu dengan amanahnya, tapi kalau kita ikut ke Lapangan pasti akan 1000% kita merasakan ke amanahan itu.

**Peneliti** : Hehehehe, selanjutnya ibuk mengenai keistiqomahan Amil dan Lazismu dalam memberika Pelayanan. Menurut Ibuk Gimana.?

**Informan** : Alhamdulillah dapat semua, apalagi sekarang saya dekat dengan teman-teman Lazis, malah kalau saya gak diingatkan saya yang gag istiqomah. Hehehehehe, yang harusnya tanggal sekian saya harus mengeluarkan malah tidak saya keluarkan.

**Peneliti** : Naaahh kalau secara garis besar kepuasan Bu Sofie akan pelayanan Lazismu bagaimana ibuk.?

**Informan** : Semuanya 99% saya puas dan juga harus tetap ditingkatkan mutu pelayanan.

**Peneliti** : Alhamdulillah terimakasih ibuk, nah disini kana da 1% yang belum terpuaskan, kira-kira apa kendalanya ibuk.?

**Informan** : Ya, semuanya pasti ada Plus Minus. Minusnya itu karna jarak yang jauh saja dari rumah saya. Karena sebenarnya saya pengen setor sendiri sehingga pahalanya bisa saya ambil sendiri, hehehehe.

**Peneliti** : Pertanyaan terkahir ibuk, harapan dari Bu Sofie sebagai donatur sehingga kedepan Lazismu bisa lebih baik lagi.

**Informan** : Iya terus sosialisasi, mengenai hasil itu urusan Allah. Harus tetap terus mengingatkan Muzakki untuk selalu ingat ZISnya

**Peneliti** : Alhamdulillah, saya juga terinspirasi ibuk untuk semakin semangat, berkreasi dn berinovasi untuk membantu kesuksesan dan kejayaan Lazismu.

**Informan** : Iya mas, kalau saya kan bisanya seperti ini (membantu) kalau jadi team lazis saya gak bisa. Karena tempat kita atau tugas kita berbeda-beda.

**Peneliti** : Alhamdulillah ibuk, terimakasih sudah diberi kesempatan yang luar biasa untuk bisa beretemu dan ngobrol sama ibuk. Semoga kedepan Lazismu bisa menjadi lebih baik lagi.

