

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zakat sebagai instrumen ekonomi Islam memiliki peranan penting pasca krisis ekonomi yang melanda Indonesia. Krisis ekonomi berdampak signifikan terhadap meningkatnya tingkat pengangguran dan angka kemiskinan di beberapa daerah. Beberapa bencana yang terjadi di tanah air pada delapan tahun terakhir ini, seperti *sunami*, juga berdampak memprihatinkan terhadap kondisi daerah yang tertimpa bencana tersebut. Zakat di sini memiliki peranan penting dalam mengurangi angka kemiskinan dan pengangguran serta memperbaiki kembali daerah yang tertimpa bencana. Hal ini dilakukan melalui pemberdayaan dana zakat melalui rencana-rencana strategis dalam pembangunan ekonomi umat.

Zakat merupakan ibadah yang mengandung 2 dimensi, yaitu dimensi *h{ablun min Alla>h* dan dimensi *h{ablun min an-na>s*. Zakat dapat dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakat terutama untuk mengentaskan masyarakat dari kemiskinan dan menghilangkan kesenjangan sosial, maka perlu adanya pengelolaan zakat secara professional dan bertanggung jawab yang dilakukan oleh masyarakat bersama pemerintah.

Dalam masalah zakat juga harus mempertimbangkan kebutuhan riil penerima zakat, kemampuannya dalam memanfaatkan dana zakat untuk

peningkatan kesejahteraan dan pembebasan diri dari kemiskinan, sehingga kedudukan sebagai *mustahiq* bisa berubah menjadi *muzaqqi*.¹ Ibadah zakat meliputi sejumlah kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan zakat, yaitu mulai dari pengumpulan, pendistribusian, pengawasan, pengadministrasian dan pertanggungjawaban harta zakat.²

Ibadah zakat akan terlaksana dengan baik, apabila zakat tersebut ditangani dan dikelola oleh orang-orang yang professional dan dapat dipercaya. Dalam pengelolaan zakat, perlu diperhatikan bahwa para *muzaqqi* harus mengetahui kemana harta zakat itu dibagikan dan dimanfaatkan. Lembaga zakat juga harus mempunyai dokumen dan data terperinci mengenai jumlah uang zakat yang diterima, orang yang membayarnya dan kemana harta zakat itu digunakan. Sehingga, apabila sewaktu-waktu *muzaqqi* ingin tahu data terperinci mengenai jumlah zakatnya, maka lembaga zakat tersebut bisa memberi jawaban.³

Zakat sebagai instrumen ekonomi Islam memiliki fungsi ekonomis untuk didistribusikan dan didayagunakan, baik dalam bentuk konsumtif maupun dalam bentuk produktif. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesejahteraan terhadap kehidupan umat melalui pemberdayaan ekonomi “kaum lemah” serta

¹ Zubaidi, *Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pesantren “Kontribusi Fiqh Sosial Kiai Sahal Mahfudh dalam Perubahan Nilai-nilai Pesantren”*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cet. I, 2007_), 93-94.

²Suparman Usman, *Hukum Islam “Azas-azas Pengantar Hukum Islam dalam Tata Hukum Islam”*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, Cet. II, 2002), 163.

³ Qodri Azizi, *Membangun Fondasi Ekonomi Umat “Membangun Prospek Berkembangnya Ekonomi Islam”*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, Cet. I, 2004), 144.

pembangunan infrastruktur yang mendukung pembangunan di beberapa daerah terpencil, seperti pembangunan sarana dan prasarana pendidikan.⁴

Pelaksanaan zakat di masyarakat, disamping masih memerlukan bimbingan dari segi syariah maupun perkembangan zakat, ada juga sikap kurang percaya terhadap penyelenggaraan zakat. Pengelolaan zakat di masyarakat masih memerlukan tuntunan serta metode yang tepat.⁵ Sikap kurang percaya tersebut akan dapat dikurangi, jika diciptakan organisasi yang baik terutama sistem administrasinya, pengawasan yang ketat. Para amil zakat disyaratkan memenuhi beberapa kriteria, di antaranya dapat dipercaya, adil, mempunyai perhitungan yang benar, berakhlak baik, mempunyai pemahaman yang jelas tentang zakat, tidak zalim dan sogokan.⁶

Di Indonesia, pengelolaan zakat diatur berdasarkan Undang-Undang No. 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat dengan KMA (Keputusan Menteri Agama) No. 581 tahun 1999 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 38 tahun 1999 dan keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji No. D/291 tahun 2000 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Zakat. Dalam peraturan-peraturan tersebut masih banyak kelemahan yang sangat mendasar, namun Undang-Undang tersebut mendorong upaya pembentukan lembaga

⁴Muhammad Muflih., *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 118.

⁵Sahal Mahfudh, *Nuansa Fiqh Sosial*, (Yogyakarta: LKiS, Cet. I, 1994), 141.

⁶Abdul Al-Hamid Mahmud Al-Ba'ly, *Ekonomi Zakat "Sebuah Kajian Moneter dan Keuangan Syariah"*, Trj: Muhammad Abqary Abdullah Karim, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 121.

pengelola zakat yang amanah, kuat, dan dipercaya oleh masyarakat.⁷Di samping itu, Lembaga Amil Zakat (LAZ) atau Badan Amil Zakat (BAZ) harus memenuhi persyaratan teknis pengelolaan zakat sebagaimana disebutkan dalam KMA No. 581 tahun 1999, bahwa lembaga pengelola zakat harus memiliki persyaratan teknis, antara lain: 1) berbadan hukum, 2) memiliki data *muzaqqi* dan *mustahiq*, 3) memiliki program kerja yang jelas, 4) memiliki pembukuan yang baik, dan 5) melampirkan surat pernyataan bersedia diaudit.⁸

Pada bab IV Undang-undang No 38 tahun 1999, dikemukakan tentang harta yang termasuk dalam objek zakat , pengumpulan zakat dilakukan oleh BAZ atau LAZ yang dibentuk dan disahkan oleh pemerintah. Undang-undang tersebut pun menyiratkan tentang perlunya BAZ dan LAZ meningkatkan kinerja sehingga menjadi amil zakat yang professional, amanah, terpercaya dan memiliki program kerja yang jelas dan terencana, sehingga mampu mengelola zakat, baik pengambilannya maupun pendistribusiannya dengan terarah yang kesemuanya itu dapat meningkatkan kualitas hidup *mustahiq*.

Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) yang dikukuhkan menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional oleh Menteri Agama Republik Indonesia dengan SK No.523 tanggal 10 Desember 2001 menjadi entitas yang menaruh perhatian mendalam pada kemanusiaan yang universal.

⁷Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta: Gema Insani, 2002), 126.

⁸Ismail Nawawi, *Managemen Zakat dan Waqaf*, (Jakarta: VIV Press, 2013), 280-281.

Perjaringan zakat yang belum optimal dibarengi pula dengan penerimaan LAZ yang masih sedikit di daerah-daerah, baik tingkat provinsi hingga tingkat kabupaten dan kota. Hal itu terjadi karena masih banyak (kaum muslimin) yang enggan mengeluarkan zakat, infaq, shadaqah (ZIS), mereka lebih tertarik menyalurkan ZIS-nya ke masjid, yayasan, dan pesantren atau bahkan menyalurkannya langsung kepada *mustahiq* daripada menyalurkannya kepada LAZ. Di samping itu, LAZ kurang pro-aktif dalam menjaring dana ZIS dan tidak memiliki agenda aksi yang jelas dalam mensejahterakan masyarakat miskin.⁹

Perolehan dana zakat Lembaga Amil Zakat (LAZ) Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya yaitu di dapatkan dari *muzaaqi*. Dan penyalurannya juga untuk zakat saja. Sedangkan untuk perolehan dana yang digunakan program-program YDSF yaitu dari para donatur. Berikut adalah omset zakat di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya.

Tabel 1.1
Hasil Perolehan Dana Zakat di YDSF Surabaya

Bulan	Tahun	
	2012	2013
Januari	894.484.224	946.072.715
Februari	292.724.357	593.713.204
Maret	345.864.015	390.775.751
April	271.780.371	131.900.636

⁹ Muflih, *Perilaku Konsumen*, 124.

Mei	322.483.848	334.505.352
Juni	562.612.377	878.662.300
Juli	1.526.939.439	1.384.998.895
Agustus	1.421.907.126	1.294.040.854
September	263.848.610	-
Oktober	313.021.789	-
November	302.625.748	-
Desember	356.406.804	-
Total	6.874.698.708	5.954.669.707

Tabel: Jumlah Dana Zakat YDSF Surabaya

Tingkat kenaikan hasil penjangkaran dana zakat, infaq, dan shadaqah sangat terkait dengan hasil perolehan dalam tiap bulannya selama satu tahun dan selanjutnya berlanjut terus menerus. Hasil perolehan dana tersebut tidak lepas dengan keaktifan para donatur dan *muzaqqi*.

Salah satu Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang mulai kelihatan kinerjanya adalah Yayasan Dana Sosial Al falah (YDSF) Surabaya. Hal itu bisa dilihat dari hasil perolehan dana ZIS pada tahun 2012-2013 Agustus.

Tabel 1.2
Hasil Perolehan Dana ZIS di YDSF Surabaya

Bulan	Tahun	
	2012	2013

Januari	2.521.364.967	2.430.636.061
Februari	2.513.485.796	2.315.642.501
Maret	2.382.736.514	2.002.067.307
April	2.301.135.694	2.249.854.224
Mei	2.360.602.319	2.143.521.958
Juni	2.157.717.564	2.290.066.617
Juli	2.100.555.805	2.143.137.861
Agustus	2.278.914.405	2.005.176.837
September	2.399.936.753	-
Oktober	5.084.034.465	-
November	2.531.896.775	-
Desember	2.292.890.188	-

Tabel: Jumlah Dana ZIS yang diolah oleh YDSF Surabaya

Pada tahun 2012 YDSF memperoleh dana ZIS dari donatur sebesar 30.925.271.245, sedangkan pada Tahun 2013 pada bulan Januari-Agustus YDSF memperoleh dana ZIS sebesar 17.580.103.366.

Melihat data-data diatas, layaklah YDSF masuk dalam 14 Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS). Meskipun YDSF masuk dalam 14 besar, dana yang dikumpulkan dari bulan ke bulan mengalami penurunan. Dengan demikian pelanggan (donatur) merasa tidak puas dengan *performance* (kinerja) yang diberikan oleh YDSF.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Farida Jasfar tentang besar-kecilnya dana ZIS yang masuk pada Lembaga Amil Zakat. Ia mengatakan bahwa, Besar-kecilnya dana zakat, infaq dan shadaqah yang bisa dihimpun tentu bergantung

dari kepercayaan para *muzaqqi* dalam menitipkan ibadah zakatnya pada lembaga tersebut. Dan tumbuh-tidaknya kepercayaan muzaki terhadap lembaga tersebut tentu bergantung pada bagus tidaknya kinerja, serta sesuai tidaknya penyaluran zakat terhadap para *mustahiq*-nya itu, dengan yang disyariatkan Islam.¹⁰

Kepercayaan itu tentu tidak lepas dari kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) itu sendiri. Karena dari kinerja pelayanan itu pelanggan (donatur) dapat melihat dari bentuk jalanya Amil Zakat itu sendiri. Semakin baik kinerja LAZ maka semakin banyak pula kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat terhadap Lembaga amil zakat (LAZ).

Menurut Alex Soemadji Nitisemito terdapat berbagai faktor kinerja karyawan, antara lain:

- 1) Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan
- 2) Penempatan kerja yang tepat
- 3) Pelatihan dan promosi
- 4) Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya)
- 5) Hubungan dengan rekan kerja

¹⁰Tim Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL), IAIN Suanan Ampel Surabaya Prodi Ekonomi Syariah di YDSF Surabaya. (2013) 1-2.

6) Hubungan dengan pemimpin

Dari beberapa faktor di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Diantaranya faktor internal antara lain: kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Faktor eksternal meliputi: Gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan system manajemen yang terdapat di perusahaan tersebut. Faktor-faktor tersebut hendaknya perlu diperhatikan oleh pimpinan sehingga kinerja karyawan dapat optimal. Dengan demikian konsumen dapat membagi mana yang bisa dikatakan puas dan tidak puas.

Bagi sebuah organisasi menyadari akan pentingnya mempertahankan pelanggan lebih utama daripada memfokuskan untuk mencari pelanggan baru. Kesadaran tersebut diwujudkan melalui perlakuan dan pengakuan organisasi bahwa konsumen adalah *'partner'* dan (sebagai konsekuensinya) perusahaan harus memiliki komitmen jangka panjang yang kuat untuk mempertahankan hubungan dengan konsumen melalui kualitas, pelayanan yang makin efektif dan efisien dan terus melakukan inovasi terhadap jasa yang ditawarkan.¹¹ Dengan demikian, loyalitas pelanggan (donatur) begitu menunjang terhadap kelangsungan lembaga melalui kualitas produk dan pelayanan yang baik. Kualitas memberikan

¹¹Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, (Yogyakarta: Ekonesia, 1999), 66.

suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan (lembaga).¹²

Produk LAZ di Yayasan Dana Sosial Al Falah adalah jasa (pengelolaan ZIS). Untuk menjadi lembaga yang menjunjung tinggi sifat amanat, LAZ di Yayasan Dana Sosial Al Falah harus memulainya dengan kepercayaan yang terbangun dari masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah hal yang mendasar bagi LAZ dalam menjalin hubungan dengan pelanggan (donator).¹³ Untuk mencapai efektivitas dalam organisasi harus ada hubungan yang dilandasi dengan sikap saling percaya di antara pihak-pihak yang mengadakan hubungan. Karena efisiensi, penyesuaian, dan kelangsungan usaha pada organisasi itu sangat tergantung pada tingkat kepercayaan yang dibina. Kepercayaan masyarakat ini juga belum tentu dapat menjamin kelangsungan LAZ di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya tanpa dilandasi profesionalisme dalam pengelolaan manajemen. Profesionalisme lembaga dapat dilihat dari aspek eksternal lembaga, yaitu aspek pelanggan (donatur). Hal ini terkait dengan kualitas produk (jasa) dan pelayanan yang baik serta kepuasan donatur terhadap kinerja lembaga.

Melihat hal tersebut seharusnya YDSF bisa meningkatkan pelayanan melalui kinerja pelayanan YDSF itu sendiri. Namun anehnya keadaan donatur dari bulan ke bulan berkurang dan banyak donatur tersebut berpindah pada

¹² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2006), 54.

¹³ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia, 2005), 164.

Yayasan lain untuk menyalurkan dana ZIS-nya. Pelayanan yang diberikan YDSF kepada donatur lebih mengutamakan pada petugas juram (juru ambil). Di mana setiap bulan petugas juram mendatangi rumah atau kantor para donatur untuk mengambil donasinya.

Berpijak pada latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang Kinerja Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya kaitanya dengan kinerja pelayanan terhadap pelanggan (donatur), untuk itu penulis mengambil judul **“Analisis Kinerja Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Donatur di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah yang muncul adalah:

1. Usaha Lembaga Amil Zakat (LAZ) dalam meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi donatur (pelanggan) dalam menyalurkan dananya pada Lembaga Amil Zakat “Yayasan Dana Sosial Al Falah” Surabaya.
3. Langkah-langkah yang di lakukan LAZ untuk mendistribusikan dan mendayagunakan kepada masyarakat.

4. Banyaknya donatur (pelanggan) yang ada dalam Lembaga Amil Zakat Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya, mengakibatkan donatur (pelanggan) tersebut pindah ke yayasan lain.
5. Penerapan kinerja LAZ yang sesuai dengan Undang-Undang No 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat.

C. Batasan Masalah

1. Kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap donatur Yayasan Dana Sosial Al Falah Surabaya.
2. Analisis respon donatur dalam menyikapi kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat Yayasan Dana Sosial Al Falah Surabaya

D. Rumusan Masalah

Perumusan ini diperlukan untuk memberikan gambaran tentang permasalahan yang hendak diteliti dan ditemukan pemecahannya, sehingga nanti akan dapat menghasilkan data-data yang sesuai dengan yang diinginkan dalam penyusunan hasil penelitiannya.

1. Bagaimana kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap donatur di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya?
2. Bagaimana respon donator dalam menyikapi kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap donatur di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya.
2. Untuk menganalisis respon donator dalam menyikapai kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya

F. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Aspek teoritis (keilmuan), Menambah wawasan dan pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang ingin mengetahui secara mandalam tentang permasalahan tersebut.
2. Aspek praktis (guna laksana), menjadi bahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yang ingin melakukan analisis, penelitian yang lebih kritis dan mendalam mengenai masalah ini dari aspek dan sudut pandang yang berbeda.

G. Definisi Operasional

Agar lebih memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka penelitian ini mendefinisikan beberapa istilah, antara lain:

Pertama, Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya yaitu suatu lembaga sosial yang benar-benar amanah serta mampu berperan secara aktif dalam mengangkat derajat dan martabat umat Islam, khususnya di Jawa Timur dan sebagai lembaga pengelola dana ZIS yang semakin terasa manfaatnya, meneguhkan pendayagunaan dana secara syar'i, efisien, efektif dan produktif. Dana ZIS yang di mulai pada tahun 2012-agustus 2013. Kantor pusatnya yang berada di Jl. Kertajaya VIII C No.17 Surabaya.

Kedua, kinerja pelayanan adalah tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk melayani pelanggan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga diperoleh kepuasan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

Ketiga, Pelayanan merupakan hasil dari kegiatan pemberian layanan yang meliputi aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan pratransaksi, saat transaksi, dan pascatransaksi.

Keempat, Kepuasan donatur adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk (jasa) dan pelayanan yang diberikan. Dan kepuasan donatur ini menyangkut harapan terhadap kualitas produk dan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka akan muncul Analisis Kinerja Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Donatur di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya.

H. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan di seputar masalah yang akan diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian atau penelitian yang telah ada.¹⁴

Penelitian yang saya lakukan berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Donatur di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya. Penelitian ini tentu tidak lepas dari berbagai penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pandangan dan juga referensi.

Pertama, yaitu oleh Mahardhika Yuda (2009) dalam skripsinya yang berjudul “ Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Mutu Pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang”.¹⁵ Penelitian ini menghasilkan bahwa *Performance* BTN mendorong untuk melayani nasabah dengan setulus

¹⁴Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi : Edisi Revisi Cetakan ke-V* (Surabaya, 2013), 9.

¹⁵Mahardhika Yuda, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Mutu Pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang” (Skripsi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, 2008).

hati, menunjukkan bahwa BTN benar-benar bank yang mengutamakan kepuasan nasabah dalam memberikan layanan di seluruh lapisan masyarakat. Di sisi lain, BTN juga harus dapat memahami apa yang menjadi harapan nasabahnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teknik yang digunakan adalah teknik deskriptif analisis dengan pola pikir induktif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah bahwa penelitian ini fokus pada kepuasan nasabah terhadap mutu pelayanan sedangkan penelitian saya mengacu pada kinerja Lembaga Amil Zakat dalam pelayanan terhadap kepuasan donatur.

Kedua, yaitu oleh Miftahul Jannah (2005) yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan “¹⁶. (Survei Pada Pelanggan Kartu Prabayar SimPATI di Kota Malang). Pada penelitian ini secara simultan antara kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kinerja, keistimewaan tambahan, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaannya dengan peneliti saya adalah lebih fokus untuk mengetahui pelayanan berkaitan dengan kepuasan donatur (pelanggan) sedangkan penelitian tersebut di tinjau dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

¹⁶ Miftahul Jannah “ Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan(Survei Pada Pelanggan Kartu Prabayar SimPATI di Kota Malang) “ (Skripsi pada Jurusan Manajemen , Fakultas Ekonomi, Unirversitas Islam Negeri Malang, 2005).

Berbagai penelitian terdahulu yang pernah dibaca oleh peneliti, dua penelitian di ataslah yang dianggap paling berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan sekarang ini, akan tetapi penelitian yang akan diteliti oleh penulis terkait kasus yang diangkat tidaklah sama, sehingga penelitian ini merupakan penelitian yang baru (original).

I. Metode Penelitian

1. Data yang dikumpulkan

Data yang dikumpulkan yakni data yang perlu dihimpun untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah. Adapun data yang dikumpulkan antara lain:

- a. Data tentang kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat terutama pada pelayanan di Yayasan Dana Sosial AL Falah Surabaya.
- b. Data tentang struktur organisasi layanan donatur
- c. Data mengenai jumlah donatur terutama pada donatur yang aktif dan tidak aktif.
- d. Data tentang kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat terutama pada pelayanan dari buku, jurnal, artikel dan skripsi terdahulu.

2. Sumber Data

Sumber data disini adalah tempat atau orang dimana data tersebut dapat diperoleh. Adapun sumber data yang dipakai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yakni subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung¹⁷ atau yang biasanya dikenal dengan istilah *interview* (wawancara). Dalam penelitian ini subjek penelitian yang dimaksud adalah para pengurus LAZ yaitu manajer pelayanan, *Telemarketing*, *Human Resource and Development (HRD)* dan *donatur*. Pengurus LAZ Yang terdiri dari 3 karyawan yaitu manajer pelayanan yang berjumlah 1 orang, *Telemarketing* yang berjumlah 1 orang, dan *Human Resource and Development (HRD)* yang berjumlah 1 orang. Sedangkan untuk donatur aktif dan tidak aktif berjumlah 10 orang. Setiap 1 orang mewakili dari dua populasi, dan sepuluh populasi tersebut yang di ambil oleh peneliti yaitu dari kalangan pegawai pabrik, pegawai negeri sipil (PNS), TNI, pedagang dan pengusaha.

Selain informasi dari pengurus LAZ, penulis juga menggunakan data dokumentasi yaitu catatan yang berkaitan atau

¹⁷Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, Cet. VIII, 2007) , 91.

berhubungan dengan apa yang akan penulis teliti. Penulis menggunakan sumber dokumentasi karena dalam melakukan penelitian penulis memerlukan sumber pendukung atau tambahan untuk memperkuat data pokok.

b. Sumber Data Sekunder

1. Company Profile, *Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya*.
2. Undang-undang RI NO. 38 tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat.
3. Widodo, *Kamus Ilmiah Populer*.
4. Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid 3*.
5. Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern*.
6. Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja perusahaan*.
7. Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*.
8. Jenu Widjaja Tandjung, *Marketing Management: Pendekatan pada Nilai-Nilai Pelanggan*.
9. Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 10/Jilid 1 & 2.
10. Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

Penelitian ini bersifat kualitatif, secara lebih rinci teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non partisipatif, yaitu pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan, dia hanya berperan mengamati kegiatan, tidak ikut dalam kegiatan, atau bisa juga disebut observasi pasif.¹⁸ Penelitian terjun langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data dan informasi, mengenai Analisis Kinerja Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Donatur di Yayasan Dana sosial Al Falah (YDSF) Surabaya.

b. Wawancara

Wawancara atau interviu (*interview*) merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian

¹⁸ Nana Syaodih Sukmadinata, *Jenis-jenis Penelitian*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Cet III, 2007), 220.

deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif.¹⁹ Pedoman wawancara yang dipakai dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.²⁰ Wawancara ini dipakai dalam penggalian data dengan pihak pengelola LAZ di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya dan para donatur. Teknik ini dipakai pada saat studi pendahuluan dan pada saat penelitian dilakukan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen.²¹ yaitu menghimpun data fisik terkait dengan permasalahan yang diteliti.

4. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul maka selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

¹⁹ *Ibid.*, 216.

²⁰ Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), 263.

²¹ M. Iqbal Hasan, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), 87.

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini dikelola menggunakan penelitian deskriptif analisis. Jenis penelitian ini, dalam deskripsinya juga mengandung uraian-uraian, tetapi fokusnya terletak pada analisis hubungan antara variabel pelayanan dan kepuasan donatur.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik-teknik pengolahan data sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.²² Dalam hal ini penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.
- b. *Organizing*, yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis.²³ Penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan penulis dalam menganalisa data.
- c. Penemuan Hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), 243.

²³ *Ibid.*, 245.

kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah.²⁴

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dengan demikian, dalam analisa data kualitatif pengolahan data tidak menggunakan teknik statistika sehingga hasil analisis jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan tidak terikat dengan skor, akan tetapi dideskripsikan dalam suatu penjelasan dalam bentuk kalimat.

Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara deskriptif analitis, yaitu analisis yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan.²⁵ Tujuan dari metode ini adalah untuk membuat deskripsi mengenai kinerja pelayanan LAZ terhadap donatur dan respon donatur dalam menyikapi kinerja pelayanan tersebut berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Dalam penelitian ini, peneliti memerlukan data-data untuk menggambarkan suatu fenomena yang apa adanya sesuai dengan peristiwa sebenarnya. Kemudian data tersebut dianalisis dengan pola

²⁴*Ibid.*, 246.

²⁵ Burhan Bugin, *Metode Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), 143.

pikir induktif, yaitu pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti, dianalisis, dan disimpulkan sehingga pemecahan masalah tersebut dapat berlaku secara umum.

J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini dipaparkan dengan tujuan untuk memudahkan penulisan dan pemahaman. Oleh karena itu, penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab, pada tiap-tiap bab terdiri dari beberapa sub bab, sehingga pembaca dapat memahami dengan mudah. Adapun sistematika pembahasannya adalah:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan ini peneliti akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, metode penelitian (meliputi data yang dikumpulkan, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan teknik analisis data) serta sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan Teori

Bab kedua adalah landasan teori, yang memuat tentang pengertian dan syarat-syarat amil, tugas dan fungsi amil, *performance* (kinerja), manajemen dan pelayanan.

Bab III : Gambaran Umum Penelitian

Dalam bab III ini adalah deskripsi hasil yang menjelaskan gambaran umum tentang Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya, yang meliputi: Sejarah dan gambaran umum Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya, visi dan misi Yayasan dana Sosial Al falah (YDSF) Surabaya, struktur organisasi Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya, kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap donatur Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF), serta respon donatur dalam menyikapi kinerja pelayanan Lembaga Amil Zakat Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF)

BabIV :Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV ini berisi tentang kinerja pelayanan LAZ terhadap donatur Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya dan analisis respon donatur dalam menyikapi kinerja pelayanan LAZ Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) Surabaya.

Baba V :Penutup

Bab V ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang sebaiknya dilakukan YDSF dalam memberikan pelayanan yang baik dan nantinya dapat memberikan kepuasan terhadap donatur.