

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN PEMERINTAH TERHADAP KEPUTUSAN MUZAKKI BERZAKAT DI BAZNAS KOTA DUMAI

Lara Siska

Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Dumai

larasajalah83@gmail.com

Lestary Fitriany

Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Dumai

abisofyserly@yahoo.com

Khairul Azmi

Institut Agama Islam Tafaqquh Fiddin Dumai

khairulazmi3172@gmail.com

ABSTRAK

Agama islam menagjarkan kepada umatnya yang melakukan kegiatan usaha untuk selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan adalah salah satu kegiatan yang sangat mulia di mata allah SWT. Kebijakan pemerintah tentang pengelolaan zakat yang terdapat dalam Undang-undang No 23 Tahun 2011 merupakan bentuk bantuan dan pelayanan negara terhadap umat islam yang membutuhkan peraturan perundang-undangan demi kelancaran dan ketertiban pelaksanaan ajaran agamanya berupa pengelolaan zakat. Kualitas pelayanan dan kebijakan pemerintah tersebut berpengaruh terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Pemetintah terhadap Keputusan Muzakki Berzakat di BAZNAS Kota Dumai. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 70 responden. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan Software SPSS 16.00 Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kebijakan pemerintah secara bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai dengan kontribusi sebesar 29,6% secara parsial kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kebijakan Pemerintah, Keputusan Muzakki*

ABSTRACT

Islam teaches its people who carry out business activities to always provide the best quality service to customers is one of the most noble activities in the eyes of Allah SWT. The government's policy on zakat management contained in Law No. 23 of 2011 is a form of state assistance and services to Muslims who need legislation for the smooth and orderly implementation of their religious teachings in the form of zakat management. The quality of service and government policies affect the decision of muzakki to pay zakat in BAZNAS Dumai City. This research was conducted with the aim of knowing the effect of service quality and government policy on the decision of zakat al-muzakki at BAZNAS Dumai City. This study uses a quantitative method approach, the data used in this study is primary data obtained through distributing questionnaires to 70 respondents. Data analysis using Multiple Linear Regression Analysis with the help of SPSS 16.00 Windows Software. The results showed that the quality of service and government policies together gave a positive and significant influence on the decision of muzakki tithe in BAZNAS Dumai City with a contribution of 29.6% partially the quality of service gave a positive and significant contribution to the decision of muzakki tithe in BAZNAS Dumai City.

Keywords: *Service Quality, Government Policy, Muzakki's Decision*

Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki penduduk terbanyak didunia yakni 270.230.917 jiwa berdasarkan data sensus penduduk tahun 2020.¹ Sebagai negara yang memiliki jumlah penduduk banyak dan negara berkembang, permasalahan yang terjadi di negara Indonesia salah satunya adalah permasalahan ekonomi. Permasalahan ekonomi sering kali menimbulkan berbagai masalah sosial seperti kemiskinan dan pengangguran. Hal ini yang menyebabkan tindakan negatif yang terjadi dimasyarakat seperti perampokan, perampasan, bahkan hingga pembunuhan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan kebijakan-kebijakan yang dapat menanggulangi kemiskinan di Indonesia. Pemerintah sudah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi angka kemiskinan tersebut salah satunya dengan mengerjakan sektor Usaha Kecil Menengah (UKM), namun belum dapat berdampak secara optimal. Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah muslim terbanyak di dunia, berdasarkan data World Population Review jumlah penduduk muslim di tanah air tahun 2020 mencapai 229 juta jiwa atau 87,2% dari total penduduk 273,5 juta jiwa.² Maka sebagai negara mayoritas muslim, hal ini dapat dioptimalkan melalui upaya optimalisasi zakat yang menjadi salah satu instrumen pemberdayaan masyarakat. Menurut Al Qardhawi, Menurut penelitian Aflah dan Tajang bahwa zakat dapat memberikan solusi dalam masalah kemiskinan, pengangguran dan pemerataan ekonomi apabila dilakukan dengan optimal.

Zakat merupakan rukun Islam yang ketiga. Zakat berarti tumbuh, berkembang, kesuburan, atau bertambah (HR. At Tirmidzi) atau dapat pula berarti membersihkan dan mensucikan. Ada ungkapan zakka *az-zar'u*, yang berarti tanaman itu berkembang dan menjadi baik. Sedangkan pengertian zakat menurut istilah ialah beribadah kepada Allah dengan cara mengeluarkan sebagai kewajiban berupa harta tertentu secara syar'i untuk disalurkan kepada suatu golongan atau instansi tertentu. Kemudian, menurut Mardani zakat secara etimologis mempunyai arti yaitu suci, tumbuh, berkah, terpuji, dan berkembang. Adapun secara terminologis zakat adalah sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah diserahkan kepada orang-orang yang berhak. Kelompok golongan yang berhak menerima zakat tercantum dalam Al-Quran Surat At-Taubah ayat 60:

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ -

*Artinya: "Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana."*³

Dengan demikian, zakat bagi umat Islam khususnya di Indonesia merupakan kewajiban bagi seorang muslim yang memenuhi syarat syar'i Islam sebagai *muzakki* untuk mengeluarkan zakat sebagian pendapatan atau harta guna diberikan kepada mustahik yang telah ditetapkan syar'i Islam. Karena pada hakikatnya zakat memiliki tujuan mengatasi kemiskinan, tetapi bukan semata-mata miskin materi, tetapi juga miskin rohani, miskin ilmu, idea, cita-cita, dan lain-lain. Dan dengan menunaikan zakat, maka akan mempersempit jurang antara si kaya dan si miskin. Oleh karena itu, pengentasan kemiskinan haruslah dilakukan secara komprehensif dan titik

¹ www.bps.go.id

² www.Industry.co.id

³ <https://quran.kemenag.go.id/sura/9/60>, (diakses pada 05 Februari 2021)

tolaknya adalah menjadikannya sebagai gerakan bersama dalam sinergitas yang menyatu antar stakeholder, baik pemerintah maupun masyarakat.

Indonesia memiliki potensi zakat yang besar, berdasarkan riset yang dilakukan oleh BAZNAS bersama IPB dan Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 2011 mengatakan potensi zakat di Indonesia bisa mencapai 217 triliun rupiah setiap tahun. Tetapi dari indikator Pemetaan Potensi Zakat (IPPZ) dan outlook Zakat Indonesia 2019 yang dikeluarkan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Berdasarkan perhitungan komponen IPPZ, potensi zakat Rp.233,8 triliun (setara 1,72 persen dari PDB tahun 2017). Faktor yang menyebabkan kurang optimalnya pengumpulan zakat di Indonesia diantaranya lemahnya pengetahuan masyarakat tentang membayar zakat melalui lembaga, kurangnya pemahaman, kurangnya kesadaran pentingnya menunaikan zakat, umat Islam di Indonesia lebih memilih membayar pajak dibandingkan zakat. Serta objek zakat itu sendiri terutama dalam hal ini adalah zakat maal, dikarenakan persepsi masyarakat yang masih banyak menganggap menunaikan zakat hanya zakat fitrah saja. Sehingga perlu meningkatkan sosialisasi pengetahuan zakat. Oleh karena itu, dibutuhkan lembaga yang dapat mengelola zakat dengan amanah, transparan, dan profesional.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan organisasi yang mengelola zakat yang dibentuk oleh pemerintah. BAZNAS merupakan lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama, yakni Menteri Agama. BAZNAS berkedudukan di tiap-tiap kota/kabupaten dan salah satunya terletak di Kota Dumai. BAZNAS Kota Dumai dibentuk pertama kali oleh keputusan Walikota Dumai SK No.10/SOS-P/2000 Pada Tanggal 21 Juni Tahun 2000. Rata-rata yang membayar zakat di BAZNAS yakni pejabat, birokrat, Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan pemerintah kabupaten/kota. Mekanisme pembayaran zakat penghasilan (zakat maal) dapat dilakukan dengan potong gaji langsung dengan persetujuan dari PNS ataupun pembayaran langsung oleh PNS yang bersangkutan. Selain pembayaran zakat dari pejabat dan pegawai di lingkungan pemerintah daerah, BAZNAS juga menerima zakat yang dibayarkan masyarakat umum.

Agama Islam mengajarkan kepada umatnya yang melakukan kegiatan usaha untuk selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan adalah salah satu kegiatan yang sangat mulia dimata Allah SWT dan bagi siapa saja yang melakukannya akan mendapatkan kemuliaan dan kebaikan dari apayang telah dikerjakan. Lembaga pengelola zakat yang bekerja secara profesional tentu saja peningkatan kualitas pelayanan sangat diperhatikan untuk terus menarik keputusan masyarakat dalam menunaikan zakat dilembaga tersebut.

Menurut Gronroos dalam Loveluck dkk Kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan.

Mengingat luasnya Wilayah Kota Dumai dan agar penelitian terarah serta lebih pada permasalahan, penulis melakukan pembatasan masalah pada faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kebijakan pemerintah terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai se-kecamatan Dumai Kota.

Dengan tujuan penelitian ini secara umum untuk mengukur besar Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan muzakki Berzakat di BAZNAS Kota Dumai., mengukur besar pengaruh kebijakan pemerintah terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai., mengukur besar pengaruh kualitas Pelayanan dan Kebijakan Pemerintah terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Pemerintah Terhadap Keputusan Muzakki

Berzakat di BAZNAS Kota Dumai”.

Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Menurut Gronroos, jasa merupakan suatu fenomena yang rumit. Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan (implisit service) sampai pada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.

Menurut Loveluck dalam Fajar Laksana, kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Kotler dalam Fajar Laksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁴

Menurut Wyckoff dalam Fandy Ciptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (Excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁵ Jadi kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yaitu berupa tingkat mutu atau keunggulan seperti yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins, untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan. Enam prinsip pokok tersebut meliputi:

1. Kepemimpinan: Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.
2. Pendidikan: Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan: Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review: Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

⁴Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), Hal.85

⁵Fandy Ciptono, *Pemasaran Jasa*, Hal.331

5. Komunikasi: Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stake holder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lainnya.
6. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*): Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan atau jasa diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan penyelenggara jasa dalam usaha untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif diantaranya adalah adanya suatu pemimpin dalam suatu perusahaan. Semua personil perusahaan pendidikan tentang kualitas pelayanan, mempunyai suatu perencanaan dalam mencapai visi perusahaan, adanya proses review dalam setiap rencana yang telah dilakukan, adanya komunikasi yang baik semua personil perusahaan dan orang-orang yang bersangkutan, adanya penghargaan dan pengakuan setiap prestasi yang telah diraih semua personil perusahaan.

Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Prinsip-prinsip pelayanan dalam islam yaitu:

1. *Shidiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai *shidiq* disamping bermakna jujur juga bermaksud tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
2. Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal ini mencerminkan keinginan 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, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervisi.
5. *Istiqamah*, yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan *istiqamah* dan *mujahadah* peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar sesuai dengan firman Allah Surat Luqman ayat 18-19:

وَلَا تُصَغِّرْ حَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ - ١٨

وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْظُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ - ١٩

Artinya : (18) “dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri”. (19) “dan sederhanakanlah kamu dalam

berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai”⁶.

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Kebijakan Pemerintah

Menurut Thomas R. Dye kebijakan pemerintah sebagai “Apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu”. Maksud definisi ini bahwa bila pemerintah mengambil keputusan untuk melakukan sesuatu tindakan misalnya melarang penduduk di suatu daerah untuk tidak boleh membangun rumah diatas tanah miliknya dengan pertimbangan tertentu, ini di namakan kebijakan pemerintahan. Sebaliknya tidak mengeluarkan larangan bagi penduduk untuk mendirikan rumahnya diatas miliknya, maka itu pun disebut kebijakan pemerintahan. Kedua tindakan pemerintah itu memberikan pengaruh (dampak) yang sama besarnya kepada masyarakat.

Menurut Young dan Quinn kebijakan pemerintahan sebagai tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politik dan finansial untuk melakukannya. Definisi ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintahan itu merupakan tindakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah yang berwewenang pada badan-badan atau lembaga-lembaga pemerintah/negara, termasuk didalamnya kewenangan hukum, politik dan finansial.

Definisi kebijakan pemerintah sebagaimana terlihat diatas, dapat dipahami apa yang disebut kebijakan pemerintahan itu. Dengan demikian, secara umum muncul sebuah definisi mengenai kebijakan pemerintahan adalah serangkaian tindakan yang dipilih dan dialokasikan secara sah oleh pemerintah/negara kepada seluruh anggota masyarakat untuk memecahkan masalah yang dihadapi guna mencapai tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat seluruhnya.

Definisi kebijakan pemerintahan seperti terurai diatas secara umum memiliki 6 (enam) implikasi sebagai berikut :

1. Kebijakan pemerintahan itu berbentuk pilihan tindakan-tindakan pemerintah (berupa program, nilai, taktik, strategi).
2. Tindakan-tindakan pemerintah itu dialokasikan kepada anggota masyarakat sehingga bersifat mengikat.
3. Tindakan-tindakan pemerintah itu dari badan pemerintahan seperti lembaga legislatif, eksekutif dan yudikatif yang memiliki kewenangan politik, hukum dan finansial untuk melaksanakannya.
4. Tindakan-tindakan pemerintah itu untuk memecahkan masalah-masalah tertentu yang dihadapi masyarakat.
5. Tindakan –tindakan pemerintah itu mempunyai tujuan-tujuan tertentu.
6. Tindakan-tindakan pemerintah itu selalu diorientasikan terhadap terpenuhinya kepentingan masyarakat/publik.

Dalam hal pengelolaan zakat umat islam di indonesia, negara berperan sebagai regulator, pengelola dan pengawas. Sebagai regulator, negara melalui organ pemerintahannya membuat peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan zakat memberikan perizinan, mencabut

⁶ <https://quran.kemenag.go.id/sura/31/17>

perizinan pembentukan organisasi pengelolaan zakat dan sanksi pidana atas kejahatan terhadap pengelolaan zakat.⁷

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Saparuddin Siregar dengan judul “Problematisasi Fundraising Zakat, Penelitian Studi Kasus BAZNAS Se Sumatera Utara,” Hasil penelitian menunjukkan Undang-undang dan peraturan belum terlaksana secara efektif, peran pemerintah kurang memberi perhatian terhadap pengelolaan zakat dan tidak memiliki SDM yang profesional.⁸

Keputusan Muzaki Berzakat

Keputusan muzakki berzakat adalah kesediaan berzakat dengan menuntut adanya kesadaran. Dengan demikian, kesadaran berzakat merupakan sebuah keharusan bagi orang islam yang diwujudkan melalui upaya memperhatikan hak fakir miskin dan para mustahik (orang yang berhak mendapatkan zakat) lainnya.⁹ Engel, Blackwell dan Miniard (2009) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap keputusan konsumen adalah sebagai berikut:¹⁰

1. Perbedaan individu terdiri dari beberapa kategori, yaitu: Sumber Daya Konsumen, Pengetahuan, Sikap, Motivasi, dan Kepribadian, nilai yang dianut dan Gaya Hidup
2. Pengaruh Lingkungan, meliputi: Budaya, Kelas Sosial, Pengaruh Pribadi, Pengaruh Keluarga, dan Situasi
3. Proses Psikologi, terdiri dari: Pengolahan Informasi, Pembelajaran, dan Perubahan Sikap dan perilaku

Zakat merupakan salah satu perilaku konsumen dalam islam seperti halnya infak dan sedekah pula, sehingga teori tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dapat juga digunakan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk berzakat.

Zakat

Zakat secara harfiah berarti berkah, bersih, baik dan meningkat.¹¹ dan merupakan bentuk isim masdar dari akar kata yang bermakna an-nama(tumbuh), al-barakah (barakah), at-taharah (bersih), as-salah (kebaikan), safwatu asy-sya’i (jernihnya sesuatu)¹² dan al-madu (pujian)¹³. Zakat juga berarti pembersihan diri yang didapatkan setelah pelaksanaan kewajiban membayar zakat.¹⁴ Oleh karena itu, harta benda yang dikeluarkan untuk zakat akan membantu mensucikan jiwa manusia dari sifat mementingkan diri sendiri, kikir dan cinta harta. Dalam istilah fikih, zakat adalah sejumlah harta yang dikeluarkan dari jenis harta tertentu yang diserahkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya dengan syarat yang telah ditentukan.¹⁵ Adapun pendapat beberapa ahli tentang zakat adalah:

⁷Mustafa Lutfi, *Peran Negara Dalam Optimalisasi Zakat Perspektif Konstitusi Ekonomi* (Malang: Journal of Family Studies volume 4 Issue 1 March 2020), hal 9

⁸ Saparuddin, *Akuntansi Zakat dan Infak/Sedekah sesuai PSAK 109*, Medan : Wal Ashri Publishing, 2013

⁹Rina Rizkia dkk, Pengaruh Faktor Budaya, Motivasi, Regulasi, dan Pemahaman Tentang Zakat terhadap Keputusan Muzakki untuk membayar Zakat Maal (Studi Para Muzakki Di Kota Sabang), *Jurnal Telaah & Riset Akuntansi*, Vol 7, No. 1, Januari 2014, Hal.32

¹⁰*Ibid*,

¹¹Ahmad Warson Munawir, *Kamus Al Munawir Arab-Indonesia Terlengkap*, (Surabaya: Pustaka Progresif, 1997), hal, 577.

¹²Anis Ibrahim dkk, *Al-Mu’jam al-Wasit*, (Beirut: al-Maktabah al-Ilmiyah, t.t.), I: hal. 498.

¹³Al-Alamah Ibnu Manzūr, *Lisān al-‘Arab*, (Beirut: Dār Lisan al-‘Arab, t.t.), II: h. 36.

¹⁴Fazlur Rahman, *Economic Doktrines of Islam*, terj. Suroyo Nastangin, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1996), h. 235.

¹⁵Lahmudin Nasution, *Fiqh I*, (Jakarta : Logos, 1995), hal. 145.

1. Zakat adalah sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah dan diserahkan kepada orang-orang yang berhak.¹⁶
2. Zakat adalah harta yang telah memenuhi syarat tertentu yang dikeluarkan oleh pemiliknya kepada orang yang berhak menerimanya.¹⁷

Metodologi

Penelitian ini adalah kuantitatif, dengan lokasi penelitian dilakukan di BAZNAS Kota Dumai yang beralamatkan di Jalan Jenderal Sudirman Kelurahan Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai.

Yang menjadi subjek penelitian ini adalah Muzakki di Kecamatan Dumai Kota. Sedangkan Objek penelitian adalah masalah yang di jadikan fokus utama penelitian adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Pemerintah terhadap Keputusan Muzakki Berzakat di BAZNAS Kota Dumai. Untuk Populasi dalam penelitian ini adalah Muzakki Kecamatan Dumai Kota yang membayar zakat di BAZNAS Kota Dumai berjumlah 70 orang.

Tabel 1

Jumlah Muzakki yang membayar zakat di BAZNAS Kota Dumai

No	Tahun	Jumlah
1	2018	5.849 Jiwa
2	2019	6.599 Jiwa
3	2020	6.895 Jiwa

Sumber : Baznas Kota Dumai

Sumber yang digunakan ialah Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung terhadap subyek penelitian, yang dalam penelitian ini akan dianalisa secara statistik. Dalam penelitian ini data primer yakni Muzakki di BAZNAS Kota Dumai dan Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang telah ada atau telah diambil oleh pihak lain sebelumnya, yang dalam penelitian ini akan digunakan untuk bahan pendukung untuk menjelaskan hasil analisis statistik. Dalam penelitian ini data sekunder yaitu data arsip. Untuk mengumpulkan data menggunakan beberapa instrument yaitu observasi, wawancara, angket atau kuisioner, tes dan dokumentasi.

Pembahasan

Hasil Penelitian dari Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Pemerintah Terhadap Keputusan Muzakki Berzakat di BAZNAS Kota Dumai” kalau dilihat dari uji signifikansi individual (uji parsial 1) digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependent. Pengambilan keputusan uji hipotesis secara parsial juga didasarkan pada nilai probabilitas yang didapatkan dari hasil pengolahan data melalui program SPSS 16.00 adalah sebagai berikut:

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Berdasarkan hasil regresi berganda dapat menganalisis pengaruh dari masing-masing variabel kualitas pelayanan dan kebijakan pemerintah terhadap keputusan muzakki berzakat dapat dilihat dari arah tanda dan tingkat signifikan (probabilitas), sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 12,6788 dan bernilai positif, serta nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka nilai konstanta pada model tersebut memberikan kontribusi positif dan signifikan

¹⁶Yusuf Qordhawi, *Fiqh Zakat*, terj. Salman Harun, et.al., cet. 6, (Jakarta: Litera Antar Nusa, 2002), hal. 37.

¹⁷Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta : Gema Insani, 2002), hal. 7.

2. Koefisien variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,224 dan bernilai positif; dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$ berarti variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki berzakat.
3. Koefisien variabel kebijakan pemerintah sebesar 0,228 dan bernilai positif; dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ berarti variabel kebijakan pemerintah memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki berzakat.

Dari penjelasan tersebut di atas, maka model yang baik untuk mengukur kualitas pelayanan agama dan kebijakan pemerintah terhadap keputusan muzakki berzakat adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai
Koefisien variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,224 dan bernilai positif, dengan nilai signifikan $0,002 < 0,05$ berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai.
2. Pengaruh Kebijakan Pemerintah terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai
Koefisien variabel kebijakan pemerintah (X2) sebesar 0,228 dan bernilai positif dan signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ berarti variabel kebijakan pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kebijakan pemerintah terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai
Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS 16 untuk pengaruh kualitas pelayanan dan kebijakan pemerintah terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai dilihat dari koefisien regresi determinasi sebesar 0,296 atau 29,6%. Hal ini berarti 29,6% dari variabel keputusan muzakki berzakat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kebijakan pemerintah.

Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Pemerintah terhadap Keputusan Muzakki Berzakat di BAZNAS Kota Dumai. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Muzakki di BAZNAS Kota Dumai termasuk dalam kategori cukup memuaskan, dengan nilai rata-rata 34,34.
2. Kebijakan Pemerintah di BAZNAS Kota Dumai termasuk dalam kategori kurang, dengan nilai rata-rata 22,17.
3. Keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai termasuk dalam kategori Kurang, dengan nilai rata-rata 25,47.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan Muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai.
5. Kebijakan Pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai.
6. Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Pemerintah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Muzakki Berzakat di BAZNAS Kota Dumai.

Saran

Setelah penulis mengkaji tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Pemerintah terhadap keputusan muzakki berzakat di BAZNAS Kota Dumai. Maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas pelayanan agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga bisa sangat memuaskan muzakki yang berzakat di BAZNAS Kota Dumai.
2. Kebijakan pemerintah pada BAZNAS Kota Dumai untuk dapat diperhatikan lagi karena masih kurang berpengaruh terhadap keputusan dari muzakki untuk berzakat di BAZNAS Kota Dumai
3. Pimpinan BAZNAS Kota Dumai untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan antar jemput zakat agar semakin banyak muzakki yang memutuskan berzakat di BAZNAS Kota Dumai.

Daftar Pustaka

- Achmad Subianto. 2004. *Shadaqah, Infak, dan Zakat*. Jakarta: Yayasan yang Bermula Dari Kanan. *Buku Ajar Bagi Mahasiswa Semester VII 2012-2013 Prodi Ilmu Pemerintahan*
- Edi Suharto; Analisis kebijakan Publik, Panduan Praktis Mengkaji Masalah Sosial dan Kebijakan Sosial, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung, 2005.
- Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008)
- <https://quran.kemenag.go.id/sura/9/60/> diakses februari 2021
- <http://repository.uinsu.ac.id/3347/1/TESES.pdf/> diakses februari 2021
- <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-keputusan/> diakses februari 2021
- <http://etheses.iainponorogo.ac.id/11911/1/> diakses februari 2021
- <http://www.kumpulanpengertian.com/2018/07/pengertian-kuesioner-menurutparaahli.html>, diakses pada 16 Feb 2021
- Hoogerwerf, Ilmu Pemerintahan, Erlangga, Jakarta, 1978
- Keputusan Muzakki dalam Menunaikan Zakat Maal Melalui BAZ/LAZ (Studi Pada Rumah Tangga Muslim di Kota Malang)*. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Linda Safitri Rismantari, *Pengaruh Faktor Religiusitas, Pendapatan, Pengetahuan, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Dalam Membayar Zakat Melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Kediri*, (Malang: Jurnal Ilmiah 2020).
- Miranti A. 2011. *Titik Temu Zakat dan Pajak*. Jakarta: Peduli Umat.
- Miftah Thoha, *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, 1984.
- Mufraini, Arief. 2006. *Akuntansi dan Manajemen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Muhammad Jawad Mughniyah. 2001. *Fiqh Lima Mazhab*. Jakarta: PT Lentera Basritama Anggota IKAPI.
- Mukhlis, Ahmad dan Irfan Syauqi Beik. 2013. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Membayar Zakat: Studi Kasus Kabupaten Bogor. *Jurnal al-Muzara'ah*. Vol. 1, (No.1): 83-106.
- Oberlin Silalahi, *Beberapa Aspek Kebijakan Negara*, Liberty Yogyakarta, 1989.
- Prasetyo, Bambang, dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*
- Rosida Dwi Ayuningtyas, Risti Lia Sari, *Analisis Minat Muzakki Membayar Zakat di badan Amil Zakat (BAZNAS) Kota Semarang*, (Semarang: Jurnal Ekonomi dan bisnis, Vol 15 No.1.2020).
- S. A. Wahab, *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*, 1989
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Teori dan Aplikasi, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005.