

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zakat merupakan salah satu instrumen fundamental dalam sistem ekonomi Islam yang memiliki peran strategis dalam distribusi kekayaan dan pengentasan kemiskinan. Sebagai kewajiban bagi umat Muslim yang telah memenuhi syarat, zakat tidak hanya bersifat ibadah individual, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme sosial-ekonomi yang mampu memperkuat solidaritas antarwarga (Khasanah, 2010).

Di Indonesia, pengelolaan zakat difasilitasi oleh dua jenis lembaga formal, yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Keduanya menjalankan fungsi pengumpulan dan penyaluran zakat, infak, dan sedekah (ZIS) kepada para mustahik sesuai dengan ketentuan syariah. Namun, seiring dengan bertambahnya jumlah lembaga zakat dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap zakat, tantangan baru pun bermunculan khususnya dalam aspek efektivitas layanan, efisiensi penghimpunan, dan citra lembaga di mata publik (Khasanah, 2010).

Dalam perspektif Teknik Industri, lembaga zakat dapat dipandang sebagai sistem layanan berbasis proses dan kepercayaan. Sistem ini mencakup input (muzakki), proses (pengelolaan dana, pelayanan, dan komunikasi), serta output berupa kepuasan, loyalitas, dan pengambilan keputusan berulang. Oleh karena itu, tiga komponen utama transparansi informasi, kualitas layanan, dan citra lembaga menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas layanan zakat secara menyeluruh.

Salah satu lembaga yang mengalami dinamika dalam pelaksanaan layanan zakat adalah LAZIS Jateng Cabang Solo. Berdasarkan data internal, terjadi penurunan jumlah penghimpunan zakat sejak tahun 2022 hingga 2024. Tahun 2022 mencatat penurunan sebesar Rp608.869.422, dan kembali menurun menjadi Rp379.218.552 pada tahun 2024 (Lazis Jateng, 2025). Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi gangguan pada sistem pelayanan, baik dalam hal aksesibilitas, transparansi, komunikasi publik, maupun persepsi masyarakat.

Beberapa muzakki bahkan menyatakan bahwa mereka lebih memilih menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik. Alasan utamanya antara lain adalah lokasi kantor LAZ yang dinilai kurang strategis, kurangnya komunikasi, serta tidak adanya laporan penyaluran yang mudah diakses. Fenomena ini menegaskan pentingnya mengevaluasi sistem layanan lembaga zakat secara menyeluruh, terutama dari sudut pandang pengguna (muzakki), yang merupakan pusat dari sistem layanan tersebut.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana transparansi, kualitas layanan, dan citra lembaga memengaruhi keputusan masyarakat dalam menyalurkan zakat ke LAZIS Jateng Cabang Solo. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif analitik dan didukung oleh instrumen angket serta wawancara mendalam, penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan keterkaitan antar faktor secara sistematis, serta memberikan masukan strategis bagi perbaikan layanan dan peningkatan kepercayaan publik terhadap lembaga amal zakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh transparansi terhadap keputusan masyarakat dalam melakukan zakat di LAZIS Jateng cabang solo?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan masyarakat dalam melakukan zakat di LAZIS Jateng cabang solo?
3. Bagaimana pengaruh citra lembaga terhadap keputusan masyarakat dalam melakukan zakat di LAZIS Jateng cabang solo?
4. Bagaimana pengaruh transparansi, kualitas layanan, dan citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam melakukan zakat di LAZIS Jateng cabang solo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis transparansi berpengaruh signifikan terhadap keputusan

- masyarakat dalam melakukan zakat di Lazis Jateng cabang solo.
2. Untuk menganalisis kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam melakukan zakat di Lazis Jateng cabang solo.
 3. Untuk menganalisis citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam melakukan zakat di Lazis Jateng cabang solo.
 4. Untuk menganalisis transparansi, kualitas layanan, dan citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam melakukan zakat di Lazis Jateng cabang solo.

1.4 Batasan Penelitian

Untuk menjaga focus dan kedalaman analisis, penelitian ini memiliki Batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di lingkungan LAZIS Jateng Cabang Solo sebagai lokasi studi kasus, sehingga hasil penelitian tidak secara langsung digeneralisasikan ke seluruh lembaga amil zakat di wilayah lain.
2. Objek penelitian terbatas pada tiga variabel utama, yaitu transparansi, kualitas layanan, dan citra lembaga, yang dianalisis pengaruhnya terhadap keputusan masyarakat dalam menyalurkan zakat.
3. Subjek penelitian adalah masyarakat yang telah atau pernah menyalurkan zakat melalui LAZIS Jateng Cabang Solo, yang dipilih melalui teknik purposive sampling.
4. Data yang digunakan berasal dari kuesioner tertutup berbasis skala Likert dan wawancara mendalam sebagai metode pengumpulan data primer.
5. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis kualitatif tematik untuk data wawancara dan analisis kuantitatif regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk data kuesioner.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang teknik industri yang

berkaitan dengan sistem layanan publik berbasis sosial-keagamaan. Pendekatan interdisipliner yang menggabungkan analisis perilaku konsumen dan sistem pelayanan diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian serupa yang menyoroti efisiensi, efektivitas, dan persepsi pengguna dalam layanan sosial.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi LAZIS Jateng Cabang Solo dalam meningkatkan kualitas layanan, membangun citra lembaga yang positif, serta memperkuat transparansi informasi kepada masyarakat. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan loyalitas muzakki dan optimalisasi penghimpunan zakat.

1.6 Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis ke dalam enam BAB, dengan rincian berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan sebagai pengantar umum penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi uraian teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, serta gambaran umum lembaga yang menjadi objek kajian.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan alur dan pendekatan penelitian, tinjauan lapangan, identifikasi masalah, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, metode analisis data, serta penyusunan kesimpulan dan saran.

BAB IV: Pengumpulan & Pengolahan Data

Bab ini menyajikan hasil pengumpulan data, pengolahan data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis, serta nilai koefisien determinasi (R^2).

BAB V : Analisis & Interpretasi Hasil

Bab ini membahas hasil analisis data secara lebih mendalam, menguraikan pengaruh masing-masing variabel terhadap keputusan masyarakat, serta menginterpretasikan temuan penelitian berdasarkan teori dan konteks lapangan.

BAB VI : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait dan peneliti selanjutnya.

