

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia mempunyai suatu potensi yang belum dimaksimalkan. Melihat mayoritas penduduk Indonesia atau sekitar lebih dari 70% adalah muslim dan adanya ketimpangan sosial yang cukup tinggi, hal tersebut merupakan suatu permasalahan namun juga dapat menjadi suatu potensi jika kita memaksimalkan zakat, infak dan sedekah. Zakat merupakan suatu potensi yang sangat besar apabila dimaksimalkan akan dapat menyejahterakan rakyat dan juga sebagai alat pertumbuhan ekonomi. Selain fungsi duniawi tentu zakat di perintahkan oleh Allah memiliki manfaat yang sangat besar bagi kita diantaranya

Pertama, masuk ke dalam surga, sebagaimana janji Allah dalam firman-Nya

وَالْمُؤْتُونَ الصَّلَاةَ وَالْمُؤْتِينَ قَبْلَكَ مِنْ أَنْزَلَ وَمَا إِلَيْكَ أَنْزَلَ بِمَا يُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنُونَ مِنْهُمْ الْعِلْمُ فِي الرَّاسِخُونَ لَكِن  
عَظِيمًا أَجْرًا سَنُؤْتِيهِمْ أَوْلِيَاءَ الْآخِرِ وَالْيَوْمِ بِاللَّهِ وَالْمُؤْمِنُونَ الزَّكَاةَ

“Tetapi orang-orang yang mendalam ilmunya di antara mereka dan orang-orang mukmin, mereka beriman kepada apa yang telah diturunkan kepadamu (Al Quran), dan apa yang telah diturunkan sebelummu dan orang-orang yang mendirikan salat, menunaikan zakat, dan yang beriman kepada Allah dan hari kemudian. Orang-orang Itulah yang akan Kami berikan kepada mereka pahala yang besar.” (QS. An-Nisa’: 162)

Kedua, diampuni kesalahan-kesalahannya. Allah berfirman:

وَأَمِنْتُمْ الزَّكَاةَ وَأَتَيْتُمُ الصَّلَاةَ أَقَمْتُمْ لِيْن مَعَكُمْ إِلَيَّ اللَّهُ وَقَالَ نَقِيْبًا عَشَرَ ائْتِي مِنْهُمْ وَبَعَثْنَا إِسْرَائِيلَ بَنِي مِيثَاقَ اللَّهِ أَخَذَ وَقَدْ  
فَمَنْ الْأَنْهَارُ تَحْتِهَا مِنْ تَجْرِي جَنَاتٍ وَلَا دُخْلَانَكُمْ سَيِّئَاتِكُمْ عَنْكُمْ لِأَكْفَرْنَ حَسَنًا فَرَضْنَا اللَّهُ وَأَفْرَضْنُمْ وَعَزَّرْتُمُوهُمْ بِرُسُلِي  
السَّبِيلِ سَوَاءَ ضَلَّ فَقَدْ مِنْكُمْ ذَلِكَ بَعْدَ كَفَرٍ

“Dan Sesungguhnya Allah telah mengambil Perjanjian (dari) Bani Israil dan telah Kami angkat diantara mereka orang pemimpin dan Allah berfirman: "Sesungguhnya aku beserta kamu, Sesungguhnya jika kamu mendirikan salat dan menunaikan zakat serta beriman kepada rasul-rasul-Ku dan kamu bantu mereka dan kamu pinjamkan kepada Allah pinjaman yang baik Sesungguhnya aku akan menutupi dosa-dosamu. dan Sesungguhnya kamu akan Kumasukkan ke dalam surga yang mengalir air didalamnya sungai-sungai. Maka Barangsiapa yang kafir di antaramu sesudah itu, Sesungguhnya ia telah tersesat dari jalan yang lurus.” (QS. Al-Ma’iddah: 12)

Ketiga, mendapatkan petunjuk dan hidayah dalam segala urusan, Allah berfirman:

أَنْ أَوْلِيَاءَ فَعَسَى اللَّهُ إِلَّا يَخْشَى وَلَمْ الزَّكَاةَ وَأَتَى الصَّلَاةَ وَأَقَامَ الْآخِرِ وَالْيَوْمِ بِاللَّهِ آمَنَ مَنْ اللَّهُ مَسَاجِدَ يَعْمُرُ إِنَّمَا  
الْمُهْتَدِينَ مِنْ يَكُونُوا

“Hanya yang memakmurkan masjid-masjid Allah ialah orang-orang yang beriman kepada Allah dan hari Kemudian, serta tetap mendirikan salat, menunaikan zakat dan tidak takut (kepada siapapun) selain kepada Allah, Maka merekalah orang-orang yang diharapkan Termasuk golongan orang-orang yang mendapat petunjuk.” (QS. At-Taubah: 18)

Keempat, mendapat balasan pahala yang terbaik dari zakat yang dilaksanakan dan dilipatgandakan, Allah berfirman:

وَالْأَبْصَارُ الْقُلُوبُ فِيهِ تَتَقَلَّبُ يَوْمَ مَا يَخَافُونَ الزَّكَاةَ وَإِيتَاءَ الصَّلَاةِ وَإِقَامِ اللَّهِ ذِكْرٍ عَنْ بَيْعٍ وَلَا تِجَارَةٍ تُلْهِبُهُمْ لَا رَجَالَ  
حِسَابٍ بَغَيْرِ يَشَاءُ مَنْ يَرْزُقُ وَاللَّهُ فَضْلِهِ مَنْ وَيَزِيدُهُمْ عَمَلُوا مَا أَحْسَنَ اللَّهُ لِيَجْزِيَهُمْ

“Laki-laki yang tidak dilalaikan oleh perniagaan dan tidak (pula) oleh jual beli dari mengingati Allah, dan (dari) mendirikan salat, dan (dari) membayarkan zakat. mereka takut kepada suatu hari yang (di hari itu) hati dan penglihatan menjadi goncang.

(Mereka mengerjakan yang demikian itu) supaya Allah memberikan balasan kepada mereka (dengan balasan) yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan, dan supaya Allah menambah karunia-Nya kepada mereka. dan Allah memberi rezeki kepada siapa yang dikehendaki-Nya tanpa batas.” (QS. An-Nuur:37 - 38)

Kelima, harta yang dimiliki menjadi barakah, berkembang semakin baik dan banyak, baginda Nabi Muhammad bersabda:

مَالٍ مِنْ صَدَقَةٍ نَقَصَتْ مَا

“Sedekah (zakat) tidak akan mengurangi harta” (HR. Muslim)

Hadis ini menegaskan bahwa zakat seseorang tidak akan mengurangi hartanya sedikit pun. Artinya meskipun harta seseorang berkurang karena digunakan membayar zakat, namun setelah dizakati hartanya akan menjadi penuh barakah dan bertambah banyak sebagaimana yang dijelaskan oleh imam an-Nawawi di dalam kitab beliau Syarh an-Nawawi ala Muslim:

وهذا الخفية بالبركة الصورة نقص فينجبر المضرات عنه ويدفع فيه يبارك أنه معناه احدهما وجهين فيه ذكروا  
أضعاف إلى وزيادة لنقصه جبر عليه المرتب الثواب في كان صورته نقصت وإن أنه والثاني والعادة بالحس مدرك  
كثيرة

“Di dalam hadis di atas ulama menyebutkan dua sisi. Satu, hartanya akan diberkahi, dijauhkan dari bahaya-bahaya kemudian kekurangan hartanya ditutupi dengan berkah yang samar. Hal ini terlihat nyata dan terbukti secara adat. Kedua, meskipun kelihatannya berkurang sebab dizakatkan, namun hartanya berada di dalam pahala yang akan menutupi kekurangan hartanya tersebut dan akan mendatangkan tambahan lipat ganda” (an-Nawawi, Syarh an-Nawawi ‘ala Muslim, Beirut, Dar Ihya’ at-Turats al-‘Arabi, cetakan kedua, 2003, jilid XVI halaman 141)

Penjelasan membayar zakat masih banyak terdapat dalam ayat-ayat al-Qur’an dan hadis-hadis.

Dalam memaksimalkan zakat tentu yang paling sangat berperan adalah pengelola zakat itu sendiri, maka peneliti ingin mencoba menerapkan suatu metode atau prinsip yang bisa dijadikan alat untuk memaksimalkan kinerja dari pengelola zakat. Ada banyak metode yang dapat digunakan, namun ada peneliti-peneliti baru yang menggunakan TQM pada BAZNAS di lokasi lain. Suatu sistem yang berorientasi pada kualitas barang dan jasa lazim disebut dengan istilah *Total Quality Management* (TQM). Pada awal proses munculnya, TQM di tujukan untuk perusahaan profit yaitu perusahaan yang ingin mencari lebih banyak keuntungan dengan cara lebih berfokus terhadap pelanggan kemudian ada perbaikan proses dan juga ada keikutsertaan total dari seluruh anggota. Namun, peneliti baru ingin menerapkan TQM pada pengelola zakat yang tentu bukan perusahaan profit (nonprofit). Dapat disebut nonprofit karena keuntungan atau kesuksesan pengelola zakat tidak diukur dari jumlah banyaknya keuntungan materi yang diperoleh namun kesuksesan pengelola zakat diukur dari berapa besar masyarakat yang telah sejahtera maupun terbantu perekonomiannya. Melihat hal tersebut salah satu prinsip TQM menjadi sangat penting yaitu fokus kepada pelanggan. Berbicara tentang optimal dan kualitas suatu lembaga atau perusahaan, oleh karena itu penerapan TQM menjadi salah satu factor dalam kesuksesan karena berfokus kepada pelayanan konsumen dan melakukan perbaikan secara terus menerus atau berkesinambungan pada setiap produk serta prosesnya (Gorji, 2011).

Penggagas TQM adalah Deming (1940) dan Juran (1950), mereka menegaskan bahwa untuk memenangkan persaingan bisnis perlu peningkatan kualitas pada produk dan jasa secara berkesinambungan. Peningkatan kualitas tidak hanya bermanfaat pada pengurangan biaya tetapi juga memaksimalkan profit bisnis. Maka dari itu, kepuasan konsumen merupakan dasar untuk kesuksesan karena konsumen yang puas akan kembali membeli, loyal dan mengeluarkan kata-kata yang positif dari mulutnya terhadap barang dan jasa yang sudah di konsumsi (Angelova dan Zekiri, 2011).

Sejak tahun 1990, penerapan TQM mulai meluas, dan mulai dari tahun 2000 hingga sekarang, *management* kualitas makin berkembang secara luas dan tidak hanya diterapkan kepada bagian produksi tetapi juga pada seluruh bagian organisasi dan pada banyak lembaga non-profit (Sallis, 2012). Oleh karena itu dalam lembaga yang bersifat non-profit, seperti lembaga pendidikan, badan pemerintahan, lembaga yang bersifat sosial dan keagamaan sudah sangat lazim menerapkan TQM sebagai landasan dalam pelayanan dan perkembangan suatu lembaga. Maka penelitian yang dilakukan ini bukan sesuatu yang tidak lazim, karena BAZNAS juga merupakan lembaga keagamaan yang bersifat sosial dan berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat.

Jika meninjau pentingnya, zakat sebagai rukun Islam merupakan kewajiban setiap Muslim yang mampu untuk membayarkannya kepada mereka yang berhak menerimanya. Penduduk Indonesia yang 88% adalah Muslim tentu memiliki potensi zakat yang besar. Dalam hal ini, pengelolaan zakat di Indonesia pada dasarnya mengacu pada lembaga atau Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang memiliki lembaga bawahan di tiap daerah. Selain itu, terdapat pula lembaga lain seperti Dompot Duafa, Yatim Mandiri Yogyakarta, dll.

Menurut Bambang Sutiyoso (Kepala BAZNAS Yogyakarta) sedikitnya 44 lembaga amil zakat (LAZ) di DIY. Namun baru tujuh di antaranya yang mengantongi izin resmi menghimpun dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS) (harianjogja.com, 2018). Tentu saja hal ini juga menjadi problematika yang cukup serius, karena LAZ yang tidak berizin akan diragukan transparansi pengumpulan dan pendistribusian dana ZIS.

Data menunjukkan bahwa pada tahun 2019 potensi ZIS Yogyakarta mencapai 15 Miliar tetapi angka tersebut belum tercapai. Pada tahun 2018 hanya terkumpul sebesar 5,3 Miliar (khazanah.republika.co.id, 2018). Dari jumlah nominal zakat yang terkumpul tersebut, maka akan dianalisis persentase pendayagunaan terhadap masyarakat miskin di

Yogyakarta. Terkait pendayagunaan, BAZNAS Yogyakarta sebetulnya telah membuat lima program layanan unggulan, yakni Jogja Cerdas, Jogja Peduli, Jogja Takwa, Jogja Sehat dan Jogja Sejahtera (baznas.jogjakota.go.id, 2019). Dari kelima program unggulan tersebut itu pula akan diketahui optimalisasi terkait penerapan TQM pada lembaga tersebut.

Alasan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) terkait optimalisasinya dalam hal penerimaan dan distribusi zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Yogyakarta. Oleh karena itu penelitian ini akan mendeskripsikan prinsip-prinsip dalam TQM yang diterapkan oleh BAZNAS Yogyakarta terkait upaya untuk mengoptimalkan penggalangan dana zakat dan distribusi atau pendayagunaan.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penulisan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* pada BAZNAS Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana optimalisasi potensi zakat pada BAZNAS Kota Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan penerapan *Total Quality Management* pada BAZNAS Kota Yogyakarta.
2. Mendeskripsikan optimalisasi potensi penerimaan dan penyaluran zakat pada BAZNAS Kota Yogyakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan di atas maka kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berarti baik bagi pengembangan keilmuan Peneliti maupun pengembangan institusi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMY pada khususnya, serta untuk pengembangan keilmuan di bidang ekonomi pada umumnya.

### 2. Manfaat Praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penelitian dalam rangka meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya zakat. Secara khusus penelitian ini sangat berguna bagi para petugas dalam jajaran lembaga amil zakat yang tentu saja dituntut untuk dapat menggalang zakat dengan lebih optimal.