

BAB 1

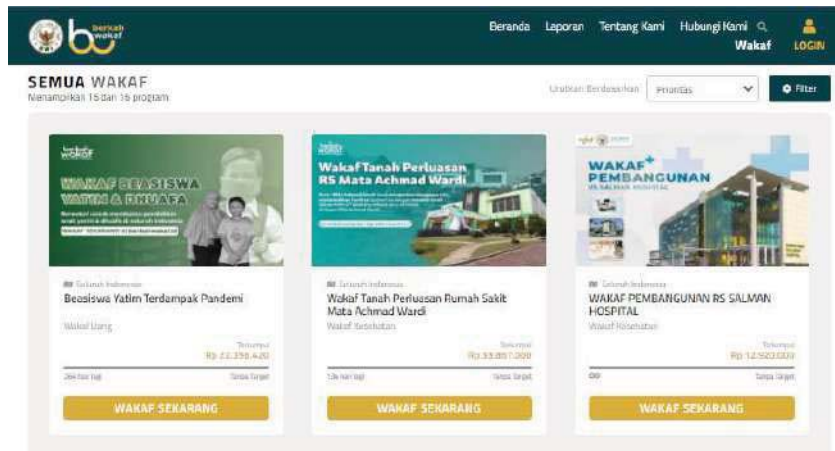
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan era digitalisasi sekarang ini telah menuntut lembaga wakaf untuk melakukan inovasi di bidang perwakafan. Salah satu inovasi yang sudah dilakukan oleh banyak lembaga wakaf adalah menerapkan metode *crowdfunding* (urun dana) untuk menghimpun dana dari masyarakat guna mendanai proyeknya (Alma'amun et al., 2018; Zain et al., 2019). Metode *crowdfunding* adalah suatu langkah digitalisasi penghimpunan dana, sehingga setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk bisa ikut serta mendanai suatu proyek meskipun dengan nominal yang sedikit, baik proyek yang sifatnya komersial seperti proyek investasi maupun proyek non-komersial seperti proyek filantropi (Massolution, 2015; Thaker et al., 2018).

Untuk konteks perwakafan, maka metode *crowdfunding* ini didesain sedemikian rupa hingga setiap orang bisa mengakses informasi dan bisa memberikan urun dana untuk merealisasikan suatu program wakaf (Thaker & Pitchay, 2018). Metode *crowdfunding* menjadi inovasi yang sangat penting bagi perwakafan, karena mampu secara efisien, efektif, dan transparan dalam menghimpun dana wakaf, serta terbukti merupakan metode yang sukses digunakan untuk menghimpun dana sosial, seperti halnya LaunchGood (platform *crowdfunding* donasi) yang faktanya mampu lebih banyak menghimpun dana (sekitar 33%) daripada Ethiscrowd (platform *crowdfunding* investasi) yang memimpin investasi di bidang real estate (Azganin et al., 2021).

Inovasi *crowdfunding* wakaf juga sudah dilakukan oleh banyak lembaga wakaf di Indonesia. BWI (Badan Wakaf Indonesia), memiliki “Berkah Wakaf” sebagai platform *crowdfunding*-nya. Program-programnya antara lain wakaf uang, kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan dakwah. Hingga saat ini, platform BWI tercatat sudah menghimpun sekitar Rp68 miliar (Berkahwakaf.id, 2022).



Sumber: Berkahwakaf.id (2022).

Gambar 1.1 Platform *Crowdfunding* Wakaf BWI

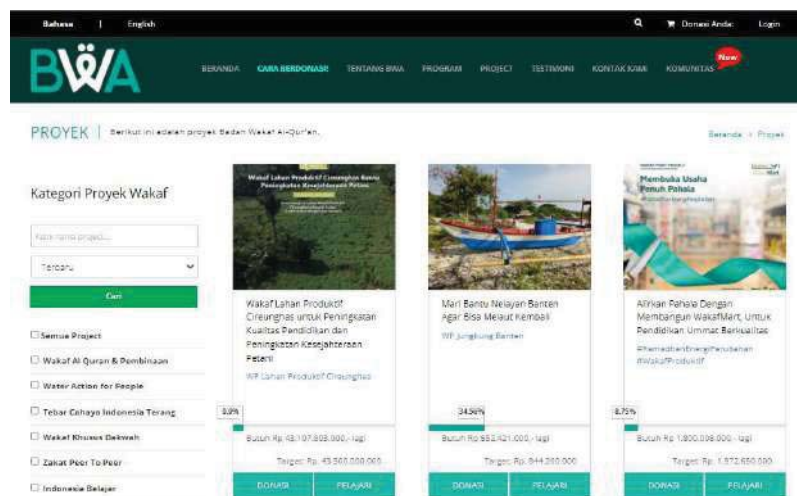
Contoh lain adalah Dompot Dhuafa, yang mana merupakan salah satu lembaga filantropi swasta di Indonesia. program-programnya adalah wakaf masjid, wakaf produktif, wakaf sumur, dan lainnya (Dompot Dhuafa, 2022).



Sumber: Dompot Dhuafa (2022).

Gambar 1.2 Platform *Crowdfunding* Wakaf Dompot Dhuafa

Lembaga filantropi swasta lainnya yang menerapkan *crowdfunding* wakaf adalah BWA (Badan Wakaf AlQuran). BWA memiliki banyak program antara lain adalah wakaf Al-Qur'an dan pembinaan, wakaf produktif, wakaf pembangunan sarana-prasarana air bersih, wakaf pembangunan sarana listrik dan penerangan, wakaf untuk kemanusiaan, donasi kesehatan, dan program lainnya (Wakafquran.org, 2022).



Sumber: Wakafquran.org (2022).

Gambar 1.3 Platform *Crowdfunding* Wakaf BWA

Inovasi penghimpunan dana wakaf melalui metode urun dana di Indonesia sayangnya masih belum mampu memaksimalkan perolehan wakaf sesuai potensi yang diharapkan. Di dalam buletin yang diterbitkan Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS), disebutkan oleh BWI bahwa potensi wakaf tunai dan wakaf uang yang dapat dihimpun di Indonesia sebetulnya bisa mencapai Rp180 triliun hingga Rp337 triliun pertahun (KNEKS, 2019). Selain itu, menurut ketua BWI, Prof. Dr. Ir. KH. Mohammad Nuh, jika diasumsikan di Indonesia ada 100 juta penduduk Muslim dengan kelas ekonomi

menengah ke atas, lalu mereka mewakafkan uang sebesar Rp10 ribu setiap bulannya, maka dalam setahun dana wakaf yang bisa terkumpul di Indonesia minimal bisa mencapai Rp12 triliun (KNEKS, 2019).

Realisasi penghimpunan wakaf tunai dan wakaf uang di Indonesia menurut BWI baru terakumulasi sebesar Rp831,34 miliar per Maret 2021, artinya hanya terhimpun sekitar 0,46% saja dari potensi yang sebesar Rp180 triliun (Badan Wakaf Indonesia, 2021). Dilansir dalam laman Ikatan Ahli Ekonomi Islam (IAEI) Indonesia, digitalisasi wakaf memang belum menunjukkan dampak yang terlalu signifikan. BWI mencatat bahwa kenaikan penghimpunan wakaf pasca adanya digitalisasi baru mencapai angka 1%. Fenomena ini mirip dengan apa yang dialami BAZNAS ketika memulai digitalisasi zakat pada tahun 2016, kenaikan penghimpunannya juga sekitar 1% saja, namun hingga tahun 2020 kenaikannya sudah bisa mencapai angka 24,7% (IAEI, 2022).

Atas fakta ini, peningkatan kinerja penghimpunan wakaf ternyata masih perlu untuk diprioritaskan, selain berfokus pula kepada peningkatan kinerja pengelolaan harta wakaf dan pendistribusian manfaat wakaf. Semangat optimalisasi ini sebetulnya sangat didukung oleh kondisi bahwa penggunaan jejaring internet di Indonesia pada tahun 2021 penetrasinya mencapai angka 73,7%. Artinya lebih dari separuh penduduk Indonesia memiliki akses terhadap jaringan internet (Datareportal, 2021). Oleh karenanya, melalui optimalisasi kualitas sistem wakaf digital, akan sangat mungkin di kemudian hari digitalisasi wakaf mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap penghimpunan wakaf nasional seperti halnya penghimpunan zakat digital di masa sekarang.

Kualitas sistem wakaf digital yang ada sekarang ini bisa jadi memang belum memuaskan sehingga penghimpunan wakaf secara digital di Indonesia belum mampu memaksimalkan potensi yang ada. Sistem *digital crowdfunding* yang baik memang akan menarik minat masyarakat untuk berwakaf dan meningkatkan angka penghimpunan wakaf (Liu et al., 2017; Yusof et al., 2014). Di dalam teori model kesuksesan sistem informasi digital juga dijelaskan bahwa kepuasan dan intensitas penggunaan sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan layanan digital (Rahi & Abd.Ghani, 2019; Sharma & Sharma, 2019; Tam & Oliveira, 2016). Oleh karena itu untuk dapat melakukan peningkatan kualitas maka sistem *crowdfunding* wakaf sangat perlu untuk dievaluasi.

Namun penelitian-penelitian terdahulu yang membahas mengenai wakaf digital belum ada satupun yang mengevaluasi kepuasan wakif terhadap layanan wakaf digital. Sebagian lebih banyak berfokus pada aspek intensi dan motivasi masyarakat terhadap wakaf digital, seperti yang dilakukan oleh Amin et al. (2014), Berakon et al. (2021), Diniyah (2021), Masrizal et al. (2022), Aldeen et al. (2021), dan Thaker et al. (2018). Sedangkan sebagian yang lain membahas *waqf crowdfunding* maupun wakaf digital secara konsep dan permodelannya, seperti yang dilakukan oleh Alma'amun et al. (2018), Azganin et al. (2021), Hapsari et al. (2021), dan Suhaili & Mohd (2017). Sehingga penelitian dengan tujuan evaluasi layanan wakaf digital ini akan mengisi *research gap* di topik wakaf digital.

Berbicara mengenai evaluasi layanan, metode yang paling banyak digunakan adalah metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode evaluasi ini diterapkan di banyak bidang seperti layanan pendidikan, layanan

kesehatan, layanan perbankan, layanan administrasi publik, layanan wisata, dan lain-lain (Esmailpour et al., 2020; Hong et al., 2020). Namun penggunaannya dinilai memiliki keterbatasan (Mikulić & Prebežac, 2008; Tontini & Picolo, 2010; Tontini & Silveira, 2007), sehingga Tontini & Picolo (2010) mengajukan suatu metode evaluasi yang mampu mengatasi kekurangan dari IPA, yang disebut sebagai metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu yang sudah menerapkan metode IGA untuk mengevaluasi layanan maupun produk, belum ada satupun yang menggunakannya untuk mengevaluasi pelayanan lembaga filantropi, lebih khusus lagi adalah layanan digital lembaga wakaf (Picolo, Del Prá Netto Machado, Tontini, Dockhorn, & Gava, 2016; Picolo & Tontini, 2018; Tontini & Søylen, 2014). Oleh karenanya penelitian ini akan mengangkat topik evaluasi kepuasan wakif terhadap layanan wakaf digital dan bagaimana strategi optimalisasi layanan berdasarkan hasil *Improvement Gap Analysis* dengan objek studi kasus Badan Wakaf AlQuran (BWA). Penelitian ini amat penting dilakukan karena akan mengisi *research gap* pada topik wakaf digital dan pada metode *improvement gap analysis* (IGA).

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dipaparkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a.) Bagaimana tingkat kepuasan wakif terhadap layanan penghimpunan wakaf digital di Badan Wakaf AlQuran?

- b.) Bagaimana peta atribut layanan penghimpunan wakaf digital di Badan Wakaf AlQuran?
- c.) Bagaimana tanggapan serta rekomendasi perbaikan layanan dari manajemen Badan Wakaf AlQuran atas hasil penelitian?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a.) Mengevaluasi kepuasan wakif terhadap layanan penghimpunan wakaf digital yang dijalankan oleh Badan Wakaf AlQuran.
- b.) Memetakan kepuasan wakif Badan Wakaf AlQuran atas atribut layanan penghimpunan wakaf digital ke dalam matriks kuadran.
- c.) Melakukan konfirmasi hasil penelitian serta menyusun rekomendasi optimalisasi layanan dengan metode wawancara.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari dua sudut pandang, yakni manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Detilnya sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teori, penelitian ini melengkapi kerangka keilmuan wakaf khususnya adalah layanan wakaf secara digital, sehingga bisa dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan kajian layanan wakaf digital yang lebih mendalam. Selain itu, penelitian ini juga memberikan andil terhadap pengembangan metode *improvement gap analysis* yang masih sangat sedikit

penerapannya, dengan menunjukkan konsep penggunaannya pada lembaga non-profit Islami, lebih khususnya adalah lembaga wakaf.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen BWA untuk menyusun strategi peningkatan kinerja layanan digitalnya. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi lembaga lain yang ingin menganalisis kepuasan pelanggannya terhadap aspek layanan yang sudah dilakukannya. Lebih khusus, penelitian ini dapat dijadikan sebagai percontohan model evaluasi kepuasan wakif terhadap layanan wakaf digital di lembaga wakaf lainnya.

1.5. Sistematika Penulisan Tesis

Tesis ini ditulis dan disajikan dalam lima bab pembahasan, dengan sub-bab pada masing-masing pembahasannya. Lima bab tersebut antara lain:

BAB 1 : Pendahuluan

Bab ini berisikan sub-bab mengenai latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan tesis. Secara umum bab ini membahas mengenai permasalahan yang mendasari pentingnya penelitian ini, baik permasalahan dari sudut pandang teoritis maupun praktis mengenai evaluasi layanan penghimpunan wakaf secara digital. Dari paparan fakta masalah kemudian dirumuskanlah pertanyaan penelitian yang memberikan batas-batas penelitian sehingga hasil akhirnya mampu menghasilkan jawaban yang diharapkan mampu memecahkan permasalahan penelitian.

BAB 2 : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan sub-bab mengenai landasan dasar teori penelitian, penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, dan kerangka pelaksanaan penelitian. Secara umum bab ini membahas tentang teori-teori yang dijadikan pijakan dasar penelitian. Teori-teori tersebut berasal dari buku-buku, tulisan-tulisan, maupun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini, yaitu evaluasi layanan penghimpunan wakaf secara digital. Kemudian dari teori tersebut disusun suatu kerangka penelitian ilmiah untuk menjawab permasalahan penelitian.

BAB 3 : Metode Penelitian

Bab ini berisikan sub-bab mengenai pendekatan penelitian dan metode penelitian yang digunakan, data penelitian yang digunakan, prosedur bagaimana data dihimpun, penyusunan instrumen penelitian, dan prosedur analisis data. Bab ini secara umum menjelaskan konsep analisis data, penghimpunan data, dan pengolahan data sehingga alur penelitian dapat tersistematis sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah.

BAB 4 : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisikan sub-bab mengenai gambaran umum objek penelitian, gambaran umum data penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan atas hasil analisis data. Bab ini memaparkan hasil dari penghimpunan data yang sudah dilakukan, memaparkan hasil pengolahan data, dan memaparkan temuan-temuan mengenai hasil penelitian secara deskriptif sesuai dengan apa yang menjadi rumusan masalah penelitian.

BAB 5 : Penutup

Bab ini bersisikan sub-bab mengenai kesimpulan penelitian, saran dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, serta keterbatasan penelitian. Bab terakhir ini akan menyimpulkan keseluruhan penelitian sehingga mudah untuk dipahami dan mampu memberikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya mengenai topik layanan wakaf digital.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Wakaf

Wakaf yang kita tahu saat ini merupakan kata serapan dari bahasa Arab, yaitu *waqafa*. Jika dilihat dari sudut pandang bahasa, wakaf mempunyai beragam makna, antara lain: *Al-Habs*, yang artinya adalah menahan, maksud menahan disini diibaratkan seperti saat polisi menahan penjahat dan memenjarakannya sehingga mereka tidak bisa lagi berbuat kejahatan; *Al-Man'u*, yang artinya mencegah, diibaratkan seperti pada saat orang tua mencegah anak-anaknya agar tidak bermain sesuatu hal yang dapat membahayakan dirinya; dan *As-Sukun*, yang berarti berhenti atau diam, maksud dari kata ini diibaratkan sebagaimana seekor hewan yang tadinya sedang berjalan kemudian ia berhenti dan diam (Khairi et al., 2014; Rozalinda, 2015; Sarwat, 2018).

Apabila dilihat dari sudut pandang istilah, wakaf didefinisikan secara berbeda oleh para ulama madzhab. Menurut ulama syafi'iyah, wakaf adalah menahan harta bermanfaat bersama keutuhan wujudnya untuk dibelanjakan pada hal-hal yang mubah dan berwujud. Menurut ulama hanabilah, wakaf adalah menahan harta yang dimiliki secara mutlak oleh seseorang agar tidak dilepaskan dan tetap ada, sehingga manfaatnya bisa digunakan untuk kebaikan dan ibadah. Menurut ulama hanafiyah, wakaf adalah menahan wujud suatu harta yang tetap dimiliki pemberi wakaf, sehingga dapat dimanfaatkan. Namun murid lain dari

Abu Hanifah menganggap bahwa harta wakaf adalah sudah menjadi milik Allah Ta'ala (Sarwat, 2018).

Sedangkan jika menilik pada peraturan di Indonesia, yakni Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2004 Tentang Wakaf, wakaf didefinisikan sebagai suatu perbuatan berdasar hukum di mana seseorang menyerahkan harta yang dimilikinya kepada pihak penerima harta tersebut untuk kemudian dapat dimanfaatkan dalam hal yang berkaitan dengan ibadah atau kesejahteraan umum sesuai syariah dalam jangka waktu selama-lamanya ataupun sesuai masa kebermanfaatannya. Sehingga bisa peneliti simpulkan bahwa wakaf adalah sedekah harta atau pemberian dari seseorang kepada pihak lain agar harta tersebut tetap terjaga wujudnya dan bermanfaat sesuai masa kegunaannya.

Dalil di dalam Al-Qur'an dan Hadits memang tidak ada yang secara eksplisit menyebut wakaf, namun ada beberapa ayat Al-Qur'an dan riwayat Hadits yang menjadi dasar hukum dan landasan umum mengenai wakaf. Salah satu dalil di dalam Al-Qur'an adalah sebagaimana yang tercantum di dalam QS. Ali Imran ayat 92:

لَنْ تَنَالُوا الْبِرَّ حَتَّى تُنْفِقُوا مِمَّا تُحِبُّونَ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ

Lan tanālul-birra ḥattā tunfiqū mimmā tuḥibbūn, wa mā tunfiqū min syai'in fa innallāha bihī 'alīm.

Terjemahan: “Kamu sekali-kali tidak sampai kepada kebajikan (yang sempurna), sebelum kamu menafkahkan sebahagian harta yang kamu cintai. Dan apa saja yang kamu nafkahkan maka sesungguhnya Allah mengetahuinya” (QS. Ali Imran: 92).