

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Penerapan Sosialisasi, Sistem Informasi Manajemen Baznas (Simba) dan Unit Pengumpul Zakat (UPZ) secara Simultan terhadap Loyalitas Muzakki di Baznas kabupaten Tulungagung

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan di bab empat, maka dalam bab ini akan dijelaskan lebih lanjut tentang data dan hasil perhitungan yang telah didapatkan untuk memperoleh gambaran hasil penelitian yang lebih jelas.

Berdasarkan hasil uji F di Bab 4 menunjukkan bahwa nilai Fhitung adalah 10,392 yang lebih besar dari Ftabel yakni 2,86 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian penerapan Sosialisasi, sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan Unit Pengumpul Zakat (UPZ) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Muzakki di BAZNAS Kabupaten Tulungagung.

Hasil penelitian koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 41,9%, sedangkan sisanya 58,1% (100% - 41,9%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian.

Pada umumnya, badan atau lembaga selalu berupaya memuaskan konsumennya atau nasabahnya dalam kegiatan

pelayanan jasanya untuk meningkatkan loyalitas (keistiqamahan). Demikian pula dengan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung, selain pelayanan yang diberikan dapat secara langsung dengan bertemu juga bisa pelayanan melalui teknologi. Hal tersebut tercermin dengan diterapkannya teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) yang bertujuan untuk memudahkan muzakki dalam menyalurkan zakat, infaq, dan shodaqoh serta memberikan informasi-informasi terkait zakat, infaq, dan shodaqoh di BAZNAS Kabupaten yang lebih efektif dan efisien.⁸³

Walaupun SIMBA hanya dapat di operasikan oleh crew Baznas Tulungagung akan tetapi disitu *muzakki* akan menerima kwitansi yang keluar dari SIMBA itu sendiri yang dapat digunakan sebagai pengurang pajak penghasilan. Dengan demikian muzakki akan mendapat potongan pajak yang lebih kecil dari sebelumnya. Muzakki menerima laporan dari Baznas Melalui laporan Tri wulan yang di kirimkan lewat muzakki baik melalui perorangan (Perumah) maupun melalui instansi sedangkan SIMBA di gunakan untuk menginput laporan data yang di pusat. Jadi BAZNAS di seluruh indonesia memiliki aplikasi yang namanya SIMBA agar Baznas pusat dapat memantau perkembangan di Baznas setiap kabupaten

⁸³ Dewi Wulandari Nur Hamidah, “*Pengaruh Penerapan Teknologi Sistem Informasi Manajemen Baznas (Simba) Dan Citra Lembaga Pengelola Zakat Terhadap Trust Muzakki Di Baznas Kota Mojokerto*” (Skripsi- Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2017), hal. 91

dan mengetahui seberapa besar tingkat transparansi dari Baznas tersebut.⁸⁴

Dengan kehadiran lembaga zakat maka sudah barang tentu lembaga tersebut harus memiliki donatur (*muzakki*) untuk menjalankan roda lembaga. Kehadiran *muzakki* di lembaga zakat menjadi hal yang sangat penting untuk menopang suatu lembaga zakat. Karena dari dana-dana para *muzakki*-lah segala program lembaga zakat bisa diimplementasikan. Oleh karena itu suatu lembaga zakat akan lebih tumbuh jika para *muzakki* tumbuh dan loyal terhadap lembaga tersebut.

Posisi *muzakki* merupakan posisi yang sangat penting di Lembaga zakat, karena *muzakki* merupakan roda penggerak lembaga zakat. Oleh karena itu loyalitas *muzakki* menjadi hal yang penting untuk dijaga oleh BAZNAS karena :

1. *Muzakki* mempunyai peran untuk *mensupport* segala program yang dijalankan oleh BAZNAS dan menjadi ujung tombak dari BAZNAS.
2. Kesadaran dan keberlangsungan *muzakki* untuk membayar zakat harus tetap terjaga. Hal ini supaya perputaran harta di tengah-tengah para *muzakki* bisa mengalir kepada kaum *dhuafa*'.
3. Karakteristik para *muzakki* yang tidak secara konsisten menyalurkan dana zakat, infaq, shadaqah (ZIS) mereka kepada

⁸⁴ Wawancara dengan Ginanjar, S.E. salah satu crew Baznas Tulungagung pada tanggal 20 Mei 2019

BAZNAS perlu diperhatikan agar dalam menyalurkan harta mereka tidak hanya bersifat *insidental*.⁸⁵

Implementasi strategi merupakan tahapan yang sangat penting bagi suatu lembaga untuk menentukan keberhasilan dalam menggapai tujuan. Karena implementasi ini merupakan proses bagaimana organisasi melaksanakan strategi yang telah diformulasikan dengan tindakan riil.

Pada fase ini dibutuhkan suatu komitmen serta kerjasama yang tinggi dari seluruh Departemen, karyawan, dan seluruh elemen untuk keberhasilan strategi. Strategi BAZNAS Kabupaten Tulungagung yang diaplikasikan untuk menjaga loyalitas yaitu dengan cara sebagai berikut:⁸⁶

1. Melakukan Transparansi Audit Keuangan

Pada sisi kelembagaan BAZNAS melakukan transparansi audit keuangan yaitu dengan langkah mengaudit segala bentuk penghimpunan yang dilakukan oleh BAZNAS serta pendayagunaan dari dana-dana yang dihimpun oleh BAZNAS. Setelah melakukan Audit, BAZNAS memberikan laporan kepada seluruh *muzakki* melalui beberapa media yaitu:

- a. Majalah *triwulanan* BAZNAS
- b. Media Massa Kota atau Kabupaten setempat.

⁸⁵ Mohamad Zainal Musthofa, “*Analisis Strategi Manajemen Zakat dalam Menjaga Loyalitas muzakki*” (Skripsi- Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2014), hal. 59

⁸⁶ Ibid hal. 67

2. Report Laporan Kegiatan Secara Berkala

Strategi manajemen yang kedua yang diterapkan oleh BAZNAS dalam menjaga loyalitas *muzakki* yaitu melaporkan segala laporan pendayagunaan dana zakat, infaq, shadaqah (ZIS) kepada *muzakki* tiap bulan. Hal ini dilakukan oleh BAZNAS sebagai bukti transparansi lembaga dalam mengemban amanah yang diberikan oleh pihak *muzakki* dan para *stakeholder* lainnya. Laporan kegiatan yang diberikan kepada *muzakki* yaitu berupa:

- a. Dokumentasi kegiatan BAZNAS dalam pertemuanpertemuan rutin yang diadakan oleh pihak BAZNAS.
- b. Majalah yang diterbitkan BAZNAS setiap tiga bulan sekali.

3. Meningkatkan Mutu Kinerja Organisasi

Strategi manajemen yang ketiga yang dilakukan oleh BAZNAS yaitu meningkatkan kinerja organisasi. Dalam kiprahnya sebagai lembaga umat, BAZNAS melakukan langkah-langkah strategis sebelum terjun untuk menyapa masyarakat baik itu dalam penghimpunan dana zakat, infaq dan shadaqah maupun dalam menyalurkan dana-dana tersebut. Langkah-langkah yang dilakukan oleh BAZNAS yaitu membangun prinsip-prinsip dasar pengelolaan dana zakat, infaq dan shadaqah (ZIS). Prinsip-prinsip tersebut yaitu:

- a. Amanah, yaitu amanah lembaga sebagai amil yang dimana sebagai mediator penyaluran dana umat.
- b. Transparan yaitu sebagai lembaga zakat nasional milik umat, segala hal yang berkaitan dengan kegiatan baik itu *fundraising*

(penghimpunan) dana zakat infaq, shadaqah maupun pendayagnaan (*distribusi*) bisa diketahui oleh masyarakat dengan jujur.

c. Professional menjadi bagian dari prinsip kerja semua lini yang bergerak di lembaga. Untuk menunjang sistem kerja yang lebih baik maka semua amil komitmen untuk terus meningkatkan mutu pengelolaan manajemen dan terus berkiprah untuk masyarakat.

d. Kemitraan, dengan siapa pun juga BAZNAS membuka peluang kemitraan dalam upaya pencapaian visi dan misi, asalkan memiliki ruh yang sama untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk umat.

4. Melakukan Komunikasi Intensif

Startegi komunikasi intensif merupakan komunikasi informal yang dilakukan oleh lembaga BAZNAS. Komunikasi ini dibangun oleh BAZNAS untuk mengikat dan mempererat tali silaturahmi antara lembaga dan *muzakki*. Langkah-langkah yang dilakukan oleh BAZNAS dalam komunikasi ini ialah :

- a. Mendatangi rumah *muzakki* serta mendiskusikan program – program yang telah dilaksanakan oleh BAZNAS.
- b. Memberikan info-info ke-Islaman kepada *muzakki* melalui *selebaran* atau surat yang ditujukan langsung kepada *muzakki*.
- c. Menelpon *muzakki* secara berkala untuk mengetahui keadaan dan meminta saran untuk kepentingan peningkatan kualitas BAZNAS tersebut.

2. Pengaruh Persial Penerapan Sosialisasi, Sistem Informasi Manajemen Baznas (Simba) dan Unit Pengumpul Zakat (UPZ) secara terhadap Loyalitas Muzakki di Baznas kabupaten Tulungagung

Pengaruh variabel secara persial terhadap loyalitas muzakki di Baznas Kabupaten Tulungagung akan di jelaskan sebagai berikut:

a. Penerapan sosialisasi

Dari hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 0,576 yang lebih kecil dari t tabel 2,208. Sedangkan nilai signifikansi diperoleh 0,568 lebih besar dari nilai alpha yaitu 0,05. Sehingga dari data tersebut dapat diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan sosialisasi terhadap loyalitas muzakki. Hal itu di karenakan jika kita melakukan sosialisasi tanpa ada kesadaran *muzakki* untuk berzakat maka bagaimana mungkin muzakki akan loyal terhadap lembaga. Jadi antara *muzakki* dan lembaga harus ada berkesinambungan agar dapat meningkatkan tingkat loyalitas terhadap *muzakki*.

Namun tidak seutuhnya dan tidak selamanya sosialisasi itu tidak memberi pengaruh terhadap loyalitas *muzakki*. Terkadang sosialisai memberi pengaruh besar terhadap loyalitas *muzakki*. Seperti yang di ungkapkan UUD Wahyudi dalam journalnya yang berjudul “Sosialisasi Zakat untuk Menciptakan Kesadaran Berzakat Umat Islam” Vol. 1 No. 1, Uud Wahyudi menjelaskan bahwa Secara umum, kewajiban membayar zakat bagi umat Islam masih membutuhkan sosialisasi karena masih banyak umat Islam yang tidak mengetahui kewajiban berzakat, terutama berkaitan dengan jenis barang dan kekayaan lain yang wajib dizakati. Pemerintah/

Departemen Agama memiliki peranan penting dalam menyosialisasikan kewajiban berzakat karena banyak umat Islam yang masih kurang paham akan pentingnya berzakat.⁸⁷

Dalam rangka sosialisasi zakat kepada umat Islam Indonesia, pemanfaatan media massa dan media baru/media sosial, dan komunikasi bermedia lainnya dalam penggunaannya adalah untuk memperkenalkan zakat kepada umat Islam secara luas, sedangkan untuk menciptakan kesadaran dan mengubah sikap dan perilaku umat Islam dalam berzakat, saluran komunikasi yang paling tepat adalah menggunakan saluran komunikasi antarpribadi.

Uud wahyudi juga menyebutkan dan membagi beberapa hambatan dalam sosialisasi zakat yakni di paparkan sebagai berikut:⁸⁸

1. Hambatan Psikologis

Hambatan-hambatan ini ditemukan bila kondisi psikologis individu menjadi faktor individu menolak zakat. Hambatan psikologis telah dan masih merupakan kerangka kunci untuk memahami apa yang terjadi bila orang dan sistem melakukan penolakan terhadap upaya perubahan. Kita akan menggambarkan jenis hambatan ini yaitu sifat kikir, sombong, dan angkuh yang biasanya menyertai pemilikan harta yang banyak dan berlebih.

Faktor-faktor psikologis lainnya yang dapat mengakibatkan orang enggan membayar zakat adalah: rasa enggan karena merasa

⁸⁷ Uud Wahyudi, “*Sosialisasi Zakat untuk Menciptakan Kesadaran Berzakat Umat Islam*”, (Journal Masyarakat dan Filantropi Islam, Vol. 1 No. 1, November 2018), Hal. 17

⁸⁸ Ibid, hal. 19

sudah cukup dengan keadaan yang ada, tidak mau repot, atau ketidaktahuan tentang masalah zakat. Maka Departemen Agama harusnya memandang hambatan psikologis ini sebagai negatif dan mengancam.

2. Hambatan Praktis

Hambatan praktis adalah faktor-faktor penolakan yang lebih bersifat fisik. Untuk memberikan contoh tentang hambatan praktis, faktor-faktor berikut ini akan dibahas yakni waktu, sumber daya, dan sistem. Ini adalah faktor-faktor yang sering ditunjukkan untuk mencegah atau memperlambat perubahan dalam membayar zakat. Program pusat-pusat pelatihan departemen agama/penyuluh agama harus sangat menekankan aspek-aspek bidang ini. Ini mungkin mengindikasikan adanya perhatian khusus pada keahlian praktis dan metode metode yang mempunyai kegunaan praktis yang langsung.

3. Hambatan Nilai-Nilai

Bila dijelaskan secara singkat, hambatan nilai melibatkan kenyataan bahwa zakat adalah kewajiban umat Islam yang selaras dengan nilai-nilai, norma-norma dan tradisi-tradisi yang dianut masyarakat muslim, tetapi mungkin hambatannya adalah kurangnya pengetahuan dan kesadaran sebagian umat Islam tentang hikmah ibadah zakat.

Berkaitan dengan proses sosialisasi zakat oleh departemen agama terdapat 4 (empat) dimensi pemanfaatan pengetahuan (*knowledge utilization*), yaitu:

1. Dimensi Sumber (*SOURCE*) diseminasi, atau departemen agama yang bertanggung jawab dalam menciptakan pengetahuan dan kesadaran umat Islam untuk berzakat.
2. Dimensi Isi (*CONTENT*) yang didiseminasikan, yaitu pengetahuan tentang ibadah zakat, jenis barang yang dizakatkan, orang yang berhak menerima zakat, jumlah harta yang dizakatkan, dan hikmah ibadah zakat.
3. Dimensi Media (*MEDIUM*) Diseminasi, yaitu cara-cara bagaimana pengetahuan tentang zakat tersebut dikemas dan disalurkan.
4. Dimensi Pengguna (*USER*), yaitu umat Islam yang menggunakan informasi/pengetahuan tentang zakat.

b. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Baznas (Simba)

Dari hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 0,079 yang lebih kecil dari t tabel 2,208. Sedangkan nilai signifikansi diperoleh 0,937 lebih besar dari nilai alpha yaitu 0,05. Sehingga dari data tersebut dapat diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan Sistem Informasi Manajemen Baznas (simba) terhadap loyalitas muzakki. Hal yang membuat tidak ada pengaruh variabel ini adalah masih belum membuminya aplikasi Simba di Muzakki karena aplikasi ini memang di terbitkan untuk amil jadi hanya amil yang dapat mengoprasikannya untuk membuat pelaporan kepada BAZNAS pusat dan BAZNAS pusat dapat memantau terus arus perkembangan keuangan di setiap BAZNAS provinsi, kabupaten maupun kota. Seorang muzakki hanya memperoleh kwitansi yang keluar dari Simba dimana kwitansi tersebut dapat menjadi pengurang

pajak. Dari pihak BAZNAS hanya sedikit menyinggung ketika ada sosialisasi dengan muzakki tidak menjadi bahan utama dalam sosialisasi. Sehingga tidak salah jika banyak muzakki yang kurang mengerti dan mengethaui tentang aplikasi simba ini.

Menurut mas Ginanjar salah satu staff Baznas Tulungagung mengatakan Bahwa Simba memang di ciptakan hanya untuk Baznas saja agar lebih mudah menginput atau melakukan pelaporan pada pusat. Jadi Baznas pusat bisa langsung memantau perkembangan dana zakat, infaq, dan shadaqah di setiap daerah atau kota atau provinsi.⁸⁹

Menurut Sugiyatno, (2015) dia mengatakan bahwa pengembangan sistem yang dibangun dapat memenuhi kebutuhan *stakeholder* khususnya dalam hal keterbukaan dan kemudahan dalam menunaikan kewajiban zakat dan bantuan kemanusiaan. Dengan laporan yang secara life terupdate secara berkala dapat memberikan efek loyalitas (keistiqamahan) yang lebih kepada para *muzakki* untuk berzakat. Semakin meningkat loyalitas (keistiqamahan *muzakki*) maka akan semakin meningkat loyalitas *muzakki* pada lembaga zakat tersebut terutama BAZNAS.⁹⁰

Salah satu fungsi simba adalah untuk transparasi pelaporan keuangan yang meliputi pemasukan dana zakat, infaq, shadaqah dan pendistribusian dana tersebut. Selain itu juga memuat data jumlah *muzakki* dan *mustahiq* di lembaga BAZNAS sesuai dengan kota

⁸⁹ Wawancara dengan mas Ginanjar tanggal 9 juni 2019 di Baznas Tulungagung

⁹⁰ Sugiyatno, “Perancangan Aplikasi Muzakki pada Sistem Informasi Zakat, Infaq dan Shodaqoh Berbasis Android”, (Artikel--Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia , Yogyakarta, 6-8 Februari 2015), diakses pada 27 April 2019.

masing-masing. Semua lembaga BAZNAS di seluruh Indonesia dapat melihat perkembangan dari berbagai kota misalkan BAZNAS Tulungagung ingin melihat perkembangan di BAZNAS Tulungagung bisa melalui SIMBA begitu pula BAZNAS pusat dapat memantau mana kota yang paling aktif memberi pelaporan di BAZNAS masing-masing daerahnya.

Meskipun *muzakki* tidak dapat memantau pelaporan melalui aplikasi SIMBA, akan tetapi BAZNAS kabupaten Tulungagung dalam menjaga loyalitas muzakki dengan cara memberi pelaporan keuangan mulai dari pemasukan, pengeluaran, pendistribusian, data muzakki dan mustahik melalui tri wulan yakni 3 bulan sekali dengan mengirim surat baik secara langsung di rumahnya maupun melalui kantor atau instansinya. Selain melalui laporan tri wulan BAZNAS Tulungagung juga menerbitkan majalah 1 tahun 2x yang isinya artikel-artikel dan pelaporan keuangan Baznas Tulungagung.

c. Pembentukan Unit Pengumpul Zakat (UPZ)

Dari hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 3,573 yang lebih besar dari t tabel 2,208. Sedangkan nilai signifikansi diperoleh 0,001 lebih kecil dari nilai alpha yaitu 0,05. Sehingga dari data tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan Sistem Unit Pengumpul Zakat (UPZ) terhadap loyalitas muzakki.

Dari tiga variabel hanya satu variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki. Sesuai dengan tujuan BAZNAS terutama di kabupaten Tulungagung sudah kurang

lebih 300 Unit Pengumpul Zakat yang sudah dapat SK dari BAZNAS Tulungagung untuk menjadi bagian dari BAZNAS yang memiliki tugas dan wewenang untuk mengumpulkan dana Zakat, Infaq dan Shadaqah. UPZ yang diberi SK meliputi Instansi, lembaga, pondok pesantren, sekolah, dan masjid musholla yang sudah memumpuni dan layak mengemban tugas dari Baznas Tulungagung. Menurut Rofi'atus sa'adah dalam skripsinya yang berjudul "Efektivitas Unit Pengumpul Zakat (UPZ) dalam meningkatkan jumlah Zakat, Infaq dan Sedekah terhadap Peningkatan kesejahteraan ekonomi mustahiq di Tulungagung" menyebutkan bahwa Keberadaan UPZ di masyarakat sangat efektif dalam mengumpulkan dan menyalurkan zakat, infak dan sedekah. Karena tiap UPZ sekarang diberikan SK supaya terdapat hukum yang jelas, baik hukum positif maupun syah secara syar'i. setelah UPZ diberikan SK masing-masing akan mempermudah pelaporan dana ZIS kepada BAZNAS dan BAZNAS mengetahui secara menyeluruh sejauh mana peningkatan ZIS, dan terbukti ada peningkatan yang jauh lebih besar terhadap perolehan jumlah ZIS. Sedangkan menurut beberapa UPZ sebagai langkah untuk menumbuhkan kesadaran kepada para calon muzakki agar meningkatkan jumlah ZIS adalah dengan cara sosialisasi antar teman sejawat.

Jadi UPZ sangatlah besar pengaruhnya baik bagi lembaga itu sendiri maupun untuk *muzakki* yakni sama-sama memberikan kemudahan untuk lembaga maupun muzakki dalam mengumpulkan

dana zakat. Dengan adanya UPZ yang dibentuk, *muzakki* tidak perlu bayar jauh-jauh melalui BAZNAS akan tetapi dapat membayarnya dengan UPZ tersebut. Bagi lembaga manfaatnya juga sangat besar yakni memudahkan amil untuk menjalin hubungan dengan seorang *muzakki* melalui sosialisasi walau tidak sering, dapat memudahkan dalam mengumpulkan dana zakat, infaq, sedekah, dan sangat memberi pengaruh besar terhadap peningkatan dana zakat, infaq, sedekah dan dapat menjaga (Meningkatkan) loyalitas *muzakki*.

Maka dari itu, Unit Pengumpul zakat itulah yang memiliki pengaruh sangatlah besar akan tetapi harus diimbangi dengan sosialisasi karena dua komponen ini sangat keterkaitan. Ada UPZ tanpa sosialisasi tidaklah jalan UPZ tersebut begitu pula sebaliknya. Walaupun sosialisasi tidak besar pengaruhnya terhadap UPZ dan loyalitas *muzakki*, akan tetapi sosialisasi dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu lembaga. Karena pengenalan pada *muzakki* itu tidak hanya satu atau dua kali akan tetapi harus sering dilakukan guna menjaga loyalitas *muzakki*. Namun, BAZNAS harus terus memantau bagaimana perkembangan di UPZ tersebut mulai dari kinerja, penghimpunan dana maupun pendistribusian agar tahu apakah masih layak UPZ itu di jalankan ataupun masih kurang layak agar kinerja yang dihasilkan dapat menjadi maksimal.