

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Zakat merupakan sarana pendidikan bagi jiwa manusia agar dapat merasa bersyukur kepada Allah dan melatih manusia agar dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang-orang fakir miskin. Zakat juga merupakan sarana penanaman sikap jujur, terpercaya, berkorban, ikhlas, mencintai sesama dan persaudaraan pada diri manusia. Jadi prinsip zakat meliputi dasar-dasar yang sangat luas. Zakat adalah kewajiban untuk melaksanakan tugas ekonomi, sosial dan tanggung jawab moral.<sup>1</sup> Allah berfirman dalam Qur'an Surat *At-Taubah* ayat 60 :

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

*“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.”<sup>2</sup>*

---

<sup>1</sup> Asnaini, *Zakat Produktif dalam Perspektif Hukum Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hlm. 4.

<sup>2</sup> Departemen Agama, *Al-Quran Terjemah*

Ibadah zakat apabila ditunaikan dengan baik, maka akan meningkatkan kualitas keimanan, membersihkan dan mensucikan jiwa dari sifat kikir, dengki, tamak, membangun masyarakat yang lemah, serta dapat mengembangkan dan memberkahkan harta yang dimilikinya.<sup>3</sup>

Pengumpulan dana zakat selalu menjadi tema penting dalam organisasi pengelola zakat, hal ini dikarenakan pengumpulan dana merupakan roda penggerak sebuah organisasi pengelola zakat.

Di samping masalah pengumpulan dana, masalah lain yang dihadapi adalah masalah penyaluran zakat. Sampai saat ini masih banyak masyarakat yang menyalurkan zakatnya secara langsung kepada masyarakat sehingga manfaatnya hanya didapat saat itu saja tanpa adanya keberlanjutan. Kecenderungan masyarakat menyalurkan zakat secara langsung terdapat sisi positif dan negatif. Sisi positif antara lain dapat diterima langsung oleh yang membutuhkannya. Di sisi lain dapat mengurangi dan mempersulit optimalisasi penyaluran zakat. Padahal, pengelolaan zakat yang baik akan berpengaruh bagi terwujudnya fungsi zakat sebagai sarana pemberdayaan umat. Pengumpulan dan pengelolaan zakat sangat bermanfaat untuk mewujudkan masyarakat sejahtera. Namun, apabila zakat, infak dan sedekah itu tidak dikelola dengan baik, hal itu kurang dirasakan manfaatnya.

Ada dua fungsi zakat yaitu *pertama* untuk membersihkan harta benda dan jiwa (manusia). Seseorang yang telah mengeluarkan hartanya kepada yang berhak menerima, berarti selain menjalankan ibadah yang disyariatkan Allah, ia telah mensucikan harta dan jiwanya. *Kedua* zakat berfungsi sebagai dana sosial yang dapat dimanfaatkan untuk mengatasi kemiskinan

---

<sup>3</sup> M. Ali Hasan, *Zakat dan Infak; Salah satu solusi mengatasi problema sosial di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 18-23.

yang merupakan masalah sosial yang selalu ada dalam kehidupan suatu masyarakat dalam rangka meningkatkan hakekat hidup segolongan masyarakat, agar tidak terjadi kepincangan-kepincangan sosial. Penekanan fungsi zakat yang kedua ini, adalah segi pemanfaatan oleh *mustahik* atau pengelola (*amil*).<sup>4</sup>

Begitu banyak yang dapat dilakukan dalam pengelolaan zakat. Sama halnya dengan begitu banyak yang dapat dilakukan dengan adanya persyarifatan zakat itu sendiri. Fungsi zakat sebagai ibadah horisontal (fungsi ekonomi dan sosial) seharusnya dapat diwujudkan dan ditingkatkan, sehingga zakat benar-benar bermanfaat bagi masyarakat. Namun apakah fungsi ini dapat terealisasi dengan baik dalam masyarakat. Jawabannya sangat tergantung pada masyarakat muslim Indonesia, terutama pada niat baik dan kinerja pemerintahnya atau badan lembaga yang ditunjuk untuk mengelola zakat tersebut, atau lembaga-lembaga zakat yang secara sadar berkhidmat mengkhususkan diri sebagai pengelola dana zakat.<sup>5</sup>

Pengumpulan dana (*fundraising*) dapat diartikan sebagai kegiatan menghimpun dana dan sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan ataupun pemerintah) yang akan digunakan untuk membiayai program kegiatan operasional lembaga yang ada pada akhirnya adalah untuk mencapai misi dan tujuan dari lembaga tersebut.<sup>6</sup> Pendistribusian dana zakat memiliki fungsi mengecilkan jurang

---

<sup>4</sup> Syukri Ghozali, Amidhan, Ibrahim, dkk., *Pedoman Zakat 9 Seri*, (Jakarta: Proyek Pembinaan Zakat dan Wakaf, 1984/1985), hlm. 319.

<sup>5</sup> Asnaini, *Zakat Produktif dalam Perspektif Hukum Islam*,....., hlm. 4.

<sup>6</sup> Hendra Sutisna, *Fundraising Database*, (Jakarta: Piramedia, 2006), h. 1.

perbedaan antara kaya dan miskin karena bagian harta kekayaan si kaya membantu dan menumbuhkan kehidupan ekonomi yang miskin, sehingga keadaan ekonomi si miskin dapat diperbaiki.<sup>7</sup>

Tabel 1.1

**Pengumpulan Dana Zakat Fitrah, Zakat Mal Dan Infaq Shadaqah BAZNAZ Tulungagung**

No	Nama	Pengumpulan		Prosentase	
		2015	2016		%
1	Zakat Fitrah	547.684.000	658.800.000	111.116.000	20
2	Zakat Mal	1.398.447.358	1.910.160.148	511.712.790	37
3	Infaq	451.482.373	433.560.280	(17.922.093)	(4)
	Total	2.397.613.731	3.002.520.428		

Sumber : Kantor BAZNAZ Tulungagung

Berdasarkan data diatas bisa dilihat pada dua tahun terakhir mengalami peningkatan yang sangat baik pada tahun 2016 yaitu 3.002.520.428 dan dapat diartikan bahwa *performance* lembaga Badan Amil Zakat Nasional dalam pengumpulan dana kemasyarakatan sangat baik karena mengalami peningkatan.

Penggalangan dana zakat juga merupakan kegiatan yang sangat penting bagi pengelola zakat dalam upaya mendukung jalannya program dan menjalankan roda operasional agar pengelola tersebut dapat mencapai maksud dan tujuan dari organisasi pengelola zakat. Setiap organisasi nirlaba

<sup>7</sup> Rahman Ritonga dan Zainuddin, *Fiqh Ibadah* (Jakarta:Gaya Media Pratama, 1997), h. 200.

dalam melaksanakan pengumpulan / penggalangan dana memiliki berbagai cara dan strategi dengan tujuan agar mendapatkan hasil yang optimal. Oleh karena itu aktivitas pengumpulan dana (*fundraising*) dalam sebuah lembaga harus dikembangkan, baik dalam konteks awal perencanaan maupun pengawasan oleh pengelola lembaga dengan berbagai perspektif manajemen modern yang ada. Ada beberapa rumpun manajemen yang perlu diramu untuk mengembangkan pengumpulan dana dalam sebuah lembaga, yaitu: manajemen pemasaran dan manajemen produksi/ operasi.<sup>8</sup>

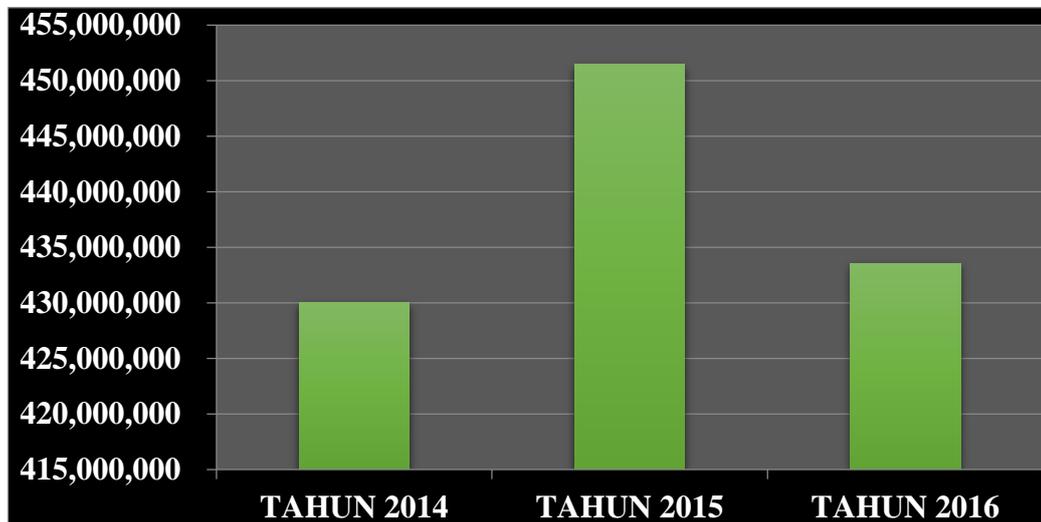
Data yang peneliti terima dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tulungagung yaitu tentang penerimaan dana Infaq yang tidak stabil, bisa dilihat dari grafik di bawah ini ;

---

<sup>8</sup> Miftahul Huda, *Pengelolaan Wakaf dalam Perspektif Fundraising*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2012), h. 25.

**Gambar 1.1**

**GRAFIK PERKEMBANGAN INFAQ TAHUN 2014 s/d TAHUN 2016**



Sumber: Rekap Data Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa tidak stabilnya pemasukan yang diterima oleh Badan Amil Zakat Nasional yang bagian dana infaq, karena kurangnya kepedulian, kepercayaan, dan kurangnya pengetahuan tentang fungsi Badan Amil Zakat Nasional. Dengan demikian peneliti membahas tentang strategi pengumpulan dana yang digunakan oleh Badan Amil Zakat Nasional.

Distribusi adalah penyaluran (pembagian, pengiriman) kepada beberapa orang atau beberapa tempat. pengertian lain mendefinisikan distribusi sebagai pembagian barang keperluan sehari-hari oleh pemerintah kepada pegawai negeri, penduduk, dan sebagainya.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta; Pusat Bahasa, 2008), hml. 359.

Pendistribusian zakat adalah suatu aktifitas atau kegiatan untuk mengatur sesuai fungsi manajemen dalam upaya menyalurkan dana zakat yang diterima pihak muzakki kepada pihak mustahiq sehingga mencapai tujuan organisasi secara efektif. Sistem pendistribusian zakat dari masa ke masa mengalami perubahan. Semula lebih banyak disalurkan untuk kegiatan konsumtif, tetapi belakangan ini lebih banyak pemanfaatan dana zakat disalurkan untuk kegiatan produktif.<sup>10</sup>

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 menjelaskan bahwa pendistribusian zakat dilakukan berdasarkan skala prioritas dengan memperhatikan prinsip pemerataan, keadilan, dan kewilayahan.<sup>11</sup> Jadi pendistribusian Zakat, Infaq, dan Shodaqoh harus dioptimalkan agar manfaatnya dapat dirasakan oleh setiap masyarakat dengan manajemen dan pengelolaan yang baik.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “***Strategi Pengumpulan Dana Dan Pendistribusian Zakat, Infaq, Shodaqoh Dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung***”.

---

<sup>10</sup> K. H. Sjechul Hadi Pernomo, *Pendayagunaan Zakat Dalam Rangka Pembangunan Nasional*, (Jakarta: Pustaka Firdaus, cet ke-2, 1995) hlm. 41

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang *Pendistribusian Zakat*, Pasal 26.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengumpulan dana di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung?
2. Bagaimana pendistribusian zakat, infaq, shodaqoh di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung?
3. Bagaimana kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini ingin memberikan informasi tentang :

1. Untuk mengetahui strategi pengumpulan dana di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.
2. Untuk memahami pendistribusian zakat, infaq, shodaqoh di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.
3. Untuk mendiskripsikan kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai kajian pengembangan penulisan tentang instrumen ekonomi islam pada umumnya dan sebagai sarana penambah wawasan khususnya mengenai

Strategi Pengumpulan Dana dan Pendistribusian Zakat, Infaq, Shodaqoh dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Badan Amil Zakat Nasional, penelitian ini diharapkan turut menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan kinerja para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
- b. Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, berguna untuk pertimbangan atau referensi dalam karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas akademika di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dan pihak lainnya.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan peneliti yang akan datang memperoleh pengetahuan dan wawasan yang lebih luas mengenai Strategi Pengumpulan Dana dan Pendistribusian Zakat, Infaq, Shodaqoh dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

## **E. Penegasan Istilah**

### **1. Konseptual**

#### **a. Strategi**

Strategi adalah penentuan cara yang harus dilakukan agar memungkinkan memperoleh hasil yang optimal, efektif, dan dalam

waktu yang relatif singkat serta tepat menuju tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.<sup>12</sup>

b. Pengumpulan Dana

Pengumpulan dana (*fundraising*) dapat diartikan sebagai kegiatan menghimpun dana dan sumber daya lainnya dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan ataupun pemerintah) yang akan digunakan untuk membiayai program kegiatan operasional lembaga yang ada pada akhirnya adalah untuk mencapai misi dan tujuan dari lembaga tersebut.<sup>13</sup>

c. Pendistribusian

Distribusi berasal dari bahasa Inggris yang berarti pembagian atau penyaluran. Secara terminologi, distribusi adalah penyaluran atau pembagian kepada orang banyak atau beberapa tempat. Pengertian lain mendefinisikan distribusi sebagai penyaluran barang keperluan sehari-hari oleh pemerintah kepada pegawai negeri, penduduk dan sebagainya.<sup>14</sup>

d. Zakat, Infaq, dan Shodaqoh

Zakat merupakan harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syari'at Islam.<sup>15</sup> Pengertian *Infaq* berasal

---

<sup>12</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 102.

<sup>13</sup> Hendra Sutisna, *Fundraising Database*, (Jakarta: Piramedia, 2006), h. 1.

<sup>14</sup> W.H.S. Poerwadaminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1991) cet. Ke-7, h. 269.

<sup>15</sup> UU No. 23 Tahun 2011, *Pengertian Zakat*, terdapat pada Pasal 1 Ayat (2).

dari kata *nafaqa* yang berarti telah lewat, berlalu, habis, mengeluarkan isi, menghabiskan amiliknya, atau belanja. Infak juga diartikan harta yang dikeluarkan oleh seseorang atau badan usaha di luar zakat untuk kemaslahatan umum.<sup>16</sup> Sedekah adalah harta atau nonharta yang dikeluarkan oleh seseorang atau badan usaha di luar zakat untuk kemaslahatan umum.<sup>17</sup>

e. Kepuasan Muzakki

Kepuasan muzakki adalah hasil penilaian pelanggan/muzakki terhadap apa yang diharapkannya dengan mengkonsumsi suatu produk atau menggunakan suatu layanan jasa.<sup>18</sup>

2. Operasional

a. Strategi

Bisa dikatakan kalau strategi itu cara seseorang atau lembaga yang ingin mencapai suatu tujuan, strategi atau cara yang digunakan adalah cara yang sudah ditimbang atau yang sudah diperkirakan besar kecilnya suatu resiko yang akan di terima bilamana menggunakan cara tersebut, pada hakikatnya strategi adalah cara yang membuahkan hasil bagi yang melakukan.

b. Pengumpulan dana

Bisa dikatakan juga menghimpun dana yang didapatkan dari para pemodal dan disimpan untuk kegiatan yang akan digunakan untuk

---

<sup>16</sup> UU No. 23 Tahun 2011, *Pengertian Infak*, terdapat pada Pasal 1 Ayat (3)

<sup>17</sup> UU No. 23 Tahun 2011, *Pengertian Sedekah*, terdapat pada Pasal 1 Ayat (4)

<sup>18</sup> Lerbin R. Aritonang R., *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), h. 2

keperluan mendatang, yang dimaksud penghimpunan dana adalah bagaimana cara agar dana yang dikumpulkan aman /tidak digunakan secara pribadi.

c. Pendistribusian

Menyalurkan barang atau jasa, menjembatani antara 2 (dua) orang atau instansi yang saling berkaitan, memberikan segala apa yang seharusnya diberikan kepada pihak yang ke 2 (dua), tidak boleh ada pengurangan untuk hal yang disalurkan, karena pendistribusi hanya memberikan fasilitas yang berbentuk jasa (penyaluran).

d. Zakat, Infaq, Shodaqoh

Zakat, mengeluarkan sebagian hartanya untuk orang lain yang membutuhkan /tidak mampu mencukupi kebutuhan yang paling mendasar / kebutuhan sehari-harinya.

Infaq, memberikan sebagian hartanya untuk orang-orang yang ada di sekitarnya, misalnya memberikan uang kepada seorang pengamen, pengemis dll

Shodaqoh, seperti halnya sama dengan infaq yaitu memberikan sebagian hartanya untuk orang-orang yang membutuhkan, untuk mensejahterakan umat.

e. Kepuasan Muzakki

Kepuasan muzakki tidak hanya terlihat dari jasa yang diberikan namun juga dari pelayanan, pendistribusian, dan pengumpulan dana. Kepuasan hanya bisa didapat apabila seseorang dihargai sesuai dengan

apa yang seharusnya /semestinya. Kepuasan hanya bisa dicapai apabila keinginan atau tujuan seseorang telah tercapai.

#### **F. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis menjelaskan secara deskriptif mengenai Strategi Pengumpulan Dana dan Pendistribusian Zakat, Infaq, Shodaqoh Dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung. Wilayah kajian dalam penelitian ini adalah fiqih zakat mengenai instrumen ekonomi Islam untuk kemaslahatan umat.

Untuk menghindari terlalu meluasnya masalah yang dibahas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya sampai pada Strategi Pengumpulan Dana dan Pendistribusian Zakat, Infaq, Shodaqoh dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Di dalam skripsi ini di susun enam bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub atau bagian dan sebelum memakai bab pertama, lebih dahulu penulis sajikan beberapa bagian permulaan, sistematikanya meliputi : halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, pernyataan keaslian, motto, persembahan, prakata, daftar tabel, daftar gambar, daftar lambang dan singkatan, daftar lampiran, abstrak, dan daftar isi . Bagian isi terdiri dari:

Bab I: Pendahuluan, terdiri dari: (a) konteks penelitian, (b) fokus penelitian, (c) tujuan penelitian, (d) kegunaan penelitian, (e) penegasan istilah, sistematika pembahasan.

Bab II: Kajian pustaka, terdiri dari: (a) deskripsi teori, (b) Penelitian terdahulu, (c) paradig penelitian.

Bab III: Metode Penelitian, terdiri dari: (a) Rencana penelitian, (b) kehadiran penelitian, (c) lokasi penelitian, (d) sumber data, (e) teknik pengumpulan data, (f) analisis data, (g) pengecekan keabsahan temuan, (h) tahap-tahap penelitian.

Bab IV: Paparan hasil penelitian, terdiri dari: (a) deskripsi data, (b) temuan penelitian, (c) data.

Bab V: Pembahasan

Bab VI: Penutup, terdiri dari: (a) kesimpulan, (b) saran.

Bagian akhir, terdiri dari: (a) daftar rujukan, (b) lampiran-lampiran, (c) surat pernyataan keaslian, (d) daftar riwayat hidup.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kepuasan Muzaki**

##### **1. Definisi Kepuasan Muzaki**

Manusia sebagai wakil Allah SWT dan memegang hak khalifah, menyampaikan zakat tersebut pada yang berhak menerima. Zakat merupakan rukun Islam yang ketiga dan menjadi salah satu kewajiban yang harus ditunaikan oleh umat Islam. Kewajiban tersebut telah ada sejak masa Rasulullah dan para sahabat sampai dengan nanti di akhir zaman seperti yang diperintahkan Allah dan Rasulullah SAW. Salah satu ayat dalam Alqur'an yang menegaskan tentang kewajiban zakat terdapat dalam Surat At Taubah ayat 103: "Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka dan Allah Maha mendengar lagi Maha Mengetahui."

Kewajiban zakat memiliki arti penting dalam ajaran Islam. Selain merupakan hubungan vertikal antara seorang hamba dengan Allah SWT, zakat juga berperan dalam perekonomian dengan menjadi sarana pemerataan pendapatan di antara umat Islam. Zakat diharapkan mampu untuk mengurangi jumlah kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghilangkan sifat kikir dari yang memiliki harta dan mempererat hubungan silaturahmi sesama umat Islam. Ditinjau dari

proses pemindahan hak milik zakat, harta zakat berpindah kepemilikan dari pemilik harta (muzakki), melalui Badan Amil atau secara langsung, kepada kepemilikan Allah melalui mustahiq zakat, sehingga zakat bernilai ibadah.

Muzakki adalah orang yang dikenai kewajiban membayar kewajiban zakat atas kepemilikan harta yang telah mencapai nishab dan haul. Menurut UU No. 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, muzakki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang Muslim yang berkewajiban menunaikan zakat.<sup>19</sup>

Syarat-syarat bagi orang yang wajib zakat adalah:<sup>20</sup>

- a) Islam
- b) Merdeka
- c) Memiliki makanan, yaitu kelebihan harta milik yang digunakan untuk mencukupi kebutuhan pokok (primer) seperti pangan, sandang, papan, kendaraan dan perabot rumah tangga lainnya.
- d) Sempurnanya haul (waktu nishab) hartanya, kecuali biji-bijian dan buahan-buahan karena tidak disyaratkan sempurnanya waktu.
- e) Terhindarnya harta zakat dari hutang, baik seluruhnya maupun sebagian besarnya dan tidak sedang dipersengketakan.

---

<sup>19</sup> Menurut UU No, 38 tahun 1999 tentang *pengelolaan zakat*.

<sup>20</sup> Muhammad Ibrahim Jannati, *Fiqih Perbandingan Lima Mazhab 2*, (Jakarta: Cahaya, 2007), h. 65

Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, karena puas tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi maju atau mundurnya suatu perusahaan yang berorientasi pelanggan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada aspek penting, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, meningkatnya efisiensi karyawan dan produktivitas kerja serta salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan.<sup>21</sup> Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap hasil kinerja suatu produk/jasa dan harapan-harapannya.<sup>22</sup>

Menurut Zeithaml dan Bitner sebagaimana dikutip oleh Farida Jasfar dalam bukunya tentang teori dan aplikasi kunci keberhasilan bisnis jasa, kepuasan pelanggan (*customer's Satisfaction*) didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut.<sup>23</sup> Kuswadi menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan pelanggan

---

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang:Bayu Media, 2005), h. 348

<sup>22</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Indeks, 2004), h. 42.

<sup>23</sup> Farida Jasfar, *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa, SDM, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h. 19.

dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan.<sup>24</sup> Menurut Kuswadi ada dua indikator dalam mencermati kepuasan yaitu harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap yang diberikan perusahaan.

Sedangkan menurut Amir, kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.<sup>25</sup> Dalam menyikapi kepuasan pelanggan, Amir lebih menekankan kepada manfaat yang dirasakan dengan harapan dari pelanggan terhadap produk yang bersangkutan. Contohnya pelanggan selalu berhubungan dengan BAZ (Badan Amil Zakat) karena memenuhi kebutuhan dan harapannya. Dari berbagai pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan muzakki. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, muzakki akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas. Namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, muzakki akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

## 2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Muzaki

Menurut Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner dalam bukunya yang berjudul *Services Marketing Integrating Customer Focus Across*

---

<sup>24</sup> Kuswadi, *Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Elek Media, 2004), h. 16.

<sup>25</sup> M. Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran Jelajahi Dan Rasakan*, (Jakarta: Raja Grafindo), h. 13.

the Firm menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi customers satisfaction (kepuasan pelanggan), yaitu:<sup>26</sup>

1) Fitur Layanan

Dalam melakukan studi kepuasan, kebanyakan perusahaan menentukan beberapa cara dengan mengetahui fitur layanan yang penting dan atribut untuk kepuasan fitur layanan akan membuat trade-off antara fitur layanan yang berbeda, adapun jenis produk dan fitur layanan yang dimaksudkan seperti harga, tingkat kualitas keramahan, dan kualitas, tergantung pada jenis layanan.

2) Keberhasilan atau Kegagalan Jasa

Pelanggan akan menilai tentang apa yang dirasakan terhadap suatu perusahaan dengan berbagai layanan yang diterima. Suatu hal yang penting mengenai keberhasilan dalam perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan bagi pelanggan, dan memikat pelanggan dengan citra yang baik dimata publik.

3) Aspek Persepsi atau Keadilan

Pemikiran mengenai keadilan yang dirasakan pelanggan dapat mengubah persepsi pelanggan pada tingkat kepuasan terhadap barang atau jasa.

---

<sup>26</sup> Valarie A. Zeithaml dan Mery Jo Bitner, *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, 4th Edition*, (New York: McGraw Hill, 2006), h. 110-112.

#### 4) Pelanggan Lain, Anggota Keluarga dan Rekan Kerja

Pihak Lain akan mempengaruhi suatu penilaian pelanggan terhadap perusahaan. Penilaian positif atau negatifnya pelanggan lain, keluarga dan rekan kerja akan diikuti pelanggan lain dengan reaksi yang bisa lebih dari perasaan pelanggan yang memberikan tanggapan sebelumnya.

#### 5) Emosi Pelanggan

Emosi pelanggan juga dapat mempengaruhi persepsi kepuasan produk dan layanan. Emosi ini bisa stabil, dengan emosi yang sudah ada misalnya, keadaan mood atau kehidupan kepuasan. Pada saat pelanggan mengalami suasana hati gembira, emosinya akan mempengaruhi persepsi positif terhadap suatu jasa, dan jika seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati buruk maka emosinya akan membawa tanggapan yang buruk terhadap suatu jasa.

### 3. Aspek-aspek Kepuasan Muzakki

Atribut kepuasan pelanggan adalah kesesuaian harapan yang merupakan gabungan suatu produk dari produsen yang diandalkan dapat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan, yaitu antara lain:<sup>27</sup>

- 1) Kemudahan dalam memperoleh jasa, yaitu apabila kebutuhan pelanggan yang disediakan oleh penyedia jasa atau layanan

---

<sup>27</sup> Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 23.

yang bersangkutan muzakki dapat mudah untuk mendapatkannya

- 2) Kesiediaan untuk merekomendasikan, yaitu apabila jasa yang diterima memuaskan, maka muzakki akan memberitahukan kepada pihak lain dan sebaliknya, apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima ia akan bicara kepada pihak lain, tetapi justru akan memberitakan layanan yang kurang memuaskan tersebut pada pihak penyedia jasa.

Tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi dengan dua komponen yaitu sebagai berikut:

- 1) *Desire Service*, yaitu suatu pelaksanaan sistem organisasi jasa yang diharapkan akan diterima, berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.
- 2) *Adequate Service*, yaitu suatu jasa yang cukup dapat diterima, berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan.

## B. Zakat, Infak, dan Shodaqoh

### 1. Zakat

Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang keberadaannya menjadi salah satu tiang penyangga bagi kesempurnaan Islam. Secara bahasa, zakat berasal dari kata bahasa Arab "zaka" yang berarti berkah, tumbuh, bersih, baik, dan

bertambah.<sup>28</sup> Sedangkan menurut istilah zakat diartikan sebagai sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah untuk diserahkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya dengan persyaratan tertentu.<sup>29</sup>

Selain itu menurut istilah fiqh zakat adalah shodaqoh yang sifatnya wajib, berdasarkan ketentuan nishab dan haul dan diberikan kepada mereka yang berhak menerimanya, yakni 8 ashnaf.<sup>30</sup>

Zakat dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu Zakat Fitrah, dan Zakat Mal (harta atau kekayaan).

- 1) Zakat Fitrah merupakan zakat jiwa (zakah al-nafs), yaitu kewajiban berzakat bagi setiap individu baik untuk orang yang sudah dewasa maupun belum dewasa, dan dibarengi dengan ibadah puasa
- 2) Zakat Mal, seperti diuraikan terdahulu bahwa zakat sepadan dengan kata shodaqoh dan infaq, ketiga istilah tersebut merupakan kata yang mengindikasikan adanya ibadah maliyah yaitu ibadah yang berkaitan dengan harta<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern Instrumen Pemberdaya Ekonomi Umat*, (Malang : UIN-MALIKI PERSS ), 2010, h. 34

<sup>29</sup> Ilyaa Supena dan Darmuin, *Manajemen Zakat*, Semarang : Walisongo Perss, 2009, h. 1

<sup>30</sup> M. Damawan Rahardjo, *Islam dan Transformasi Sosial-Ekonomi*, Yogyakarta : Lembaga Studi Agama dan Filsafat ( LSAF ), 1999, h. 475

<sup>31</sup> Mursyidi, *Akuntansi Zakat Kontemporer*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2003, h. 78-79

## 2. Infaq

Infaq secara bahasa berasal dari kata *anfaqa* yang berarti mengeluarkan sesuatu untuk kepentingan sesuatu. Sementara menurut istilah syari'at, infaq berarti mengeluarkan sebagian dari harta atau pendapatan atau penghasilan untuk suatu kepentingan yang diperintahkan agama Islam. Jika zakat ada nisabnya, maka infaq dan shodaqoh terbebas dari nisab. Infaq bisa dilakukan oleh siapapun baik yang berpenghasilan rendah maupun sempit.<sup>32</sup>

Selain itu, kata infaq berarti mendermakan harta yang diberikan Allah SWT, menafkahkan sesuatu pada orang lain semata-mata mengharap ridha Allah SWT. Dengan demikian, infaq merupakan bentuk pentasharrufan harta sesuai dengan tuntunan syariat.<sup>33</sup>

Selain itu infaq juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang dikeluarkan diluar sebagai tambahan dari zakat, yang sifatnya sukarela yang diambilkan dari harta atau kekayaan seseorang untuk kemaslahatan umum atau membantu yang lemah.<sup>34</sup>

Adapun perbedaan infaq dengan zakat dapat dilihat dari waktu pengeluarannya, dalam zakat ada nisabnya sedangkan infaq tidak ada, baik dia berpenghasilan tinggi maupun rendah. Zakat

---

<sup>32</sup> Muhammad Sanusi, *The Power of Sedekah*, ( Yogyakarta : Pustaka Insan Madani, 2009 ), h.12

<sup>33</sup> Budiman, *Good Governance Pada Lembaga ZISWAF* ( Implementasi Pelibatan Pemangku Kepentingan dalam Pengelolaan ZISWAF ), Semarang : Lembaga Penelitian IAIN Walisongo Semarang, h. 33 1

<sup>34</sup> Deden Ridwan, *Islam, ...*,h. 475

diperuntukkan untuk delapan ashnaf, sedangkan infaq dapat diberikan kepada siapapun juga, misalnya untuk keluarga, anak yatim, dan lain-lain.

### 3. Shodaqoh

Istilah sedekah dari bahasa Arab shadaqah. Di dalam Al Munjid kata shadaqah diartikan dengan pemberian yang niatnya mendapatkan pahala dari Allah, bukan sebagai penghormatan. Secara umum dapat diartikan bahwa, sedekah adalah pemberian dari seorang muslim secara sukarela tanpa dibatasi waktu dan jumlah (haul dan nishab) sebagai kebaikan dengan mengharap rida Allah.<sup>35</sup>

Selain itu shadaqoh juga berarti mendermakan sesuatu kepada orang lain. Shodaqoh berasal dari kata shadaqa yang berarti benar, maksudnya shadaqoh merupakan wujud dari ketakwaannya seseorang, bahwa orang yang bershadaqoh adalah orang yang membenarkan peakuannya sebagai orang yang bertaqwa melalui amal perbuatan positif kepada sesamanya, baik berupa derma atau yang lain. Antara infaq atau shadaqoh terdapat perbedaan makna yang terletak pada bendanya. Kalau infaq berkaitan dengan amal yang material, sedangkan shadaqoh berkaitan dengan amal baik yang wujudnya material maupun non-material, seperti dalam bentuk pemberian benda, uang, tenaga

---

<sup>35</sup> M. Irfan el-Firdausy, *Dahsyatnya Sedekah Meraih Berkah Dari Sedekah*, Yogyakarta : Cemerlang Publishing, 2009, h. 14

atau jasa, menahan diri tidak berbuat kejahatan, mengucapkan takbir, tahmid bahkan yang paling sederhana adalah tersenyum kepada orang lain dengan ikhlas<sup>36</sup>

### C. Persamaan dan Perbedaan Antara Zakat, Infaq dan Shodaqoh

Zakat, Infaq, dan Shodaqoh memiliki sebuah persamaan dan perbedaan antara ketinganya. Adapun persamaannya adalah sebagai berikut:

#### a. Persamaan Zakat, Infaq, dan Shodaqoh

- 1) Persamaan zakat, infaq, dan shodaqoh adalah merupakan sejumlah harta yang khusus diberikan kepada kelompokkelompok tertentu, dan dibagikan dengan syarat-syarat tertentu pula.<sup>37</sup>
- 2) Ketiganya merupakan pemberian seseorang kepada orang yang membutuhkan, dengan tujuan untuk meringankan beban kehidupan mereka.<sup>38</sup>

#### b. Perbedaan Zakat, Infaq, dan Shodaqoh

- 1) Harta yang dibayarkan untuk zakat memiliki syarat dan ketentuan yang harus terpenuhi dengan batasan tahun (haul) dan ukuran (nishab), sedangkan harta yang digunakan untuk infaq, dan shadaqah tidak

---

<sup>36</sup> Budiman, *Good Governance Pada Lembaga ZISWAF ...*,h. 35

<sup>37</sup> Fahrur, *Zakat A-Z Panduan Mudah, Lengkap, dan Praktis Tentang Zakat*, Solo : PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2011, h. 22

<sup>38</sup> Budiman, *Good Governance Pada Lembaga ZISWAF ...*,h. 36

- 2) Bagi zakat dan infaq, harta yang dapat ditasharrufkan adalah harta benda material, sedangkan pada shodaqoh tidak hanya berwujud material, namun juga dapat dalam bentuk non material
- 3) Dalam zakat dan infaq terdapat ketentuan tentang kelompok yang berhak menerima, sedangkan dalam shodaqoh tidak ada ketentuan mengenai pihak-pihak yang berhak menerimanya<sup>39</sup>
- 4) Zakat hukumnya wajib, sedangkan infaq dan shodaqoh tidak wajib.
- 5) Zakat merupakan rukun Islam yang ketiga, sedangkan infaq dan shodaqoh bukan termasuk rukun Islam<sup>40</sup>

#### D. Dasar hukum Zakat, Infaq, dan Shodaqoh

Zakat adalah suatu kewajiban yang diperintahkan oleh Allah SWT. Ini dapat dilihat dari dalil-dalil, baik yang terdapat dalam Al-Qur'an maupun yang terdapat dalam kitab-kitab hadist, antara lain sebagai berikut :

- a) Firman Allah SWT Dalam QS. At Taubah : 103

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ  
صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya : "Ambilah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka

---

<sup>39</sup> Ibid. h. 36

<sup>40</sup> Fahrur, *Zakat A-Z* ..., h. 22

dan mendoalah untuk mereka Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui."

b) Firman Allah SWT Dalam QS. Al Baqoroh : 43

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاٰكِعِينَ

Artinya :“dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku”

c) Firman Allah Swt QS. Adz Dzariyat: 19

وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ

Artinya :“dan pada harta-harta mereka ada hak untuk orang miskin yang meminta dan orang miskin yang tidak mendapat bagian”

d) Firman Allah dalam Al-qur'an pada surah Al-Baqarah 262 :

الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالِهِمْ فِي سَبِيلِ اللّٰهِ ثُمَّ لَّا يُتَّبِعُونَ مَا أَنْفَقُوا مَنًّا وَلَا

أَدَىٰ لِهُمْ أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ

Artinya : "Orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah, kemudian mereka tidak mengiringi apa yang diinfaqkan itu dengan menyebut-nyebut pemberiannya dan dengan tidak menyakiti (perasaan si penerima), maka memperoleh pahala disisi Tuhan, mereka dan tidak (pula) mereka sedih hati.

## E. Rukun dan Syarat Zakat, Infaq dan Shodaqoh

### a. Rukun zakat

Rukun zakat ialah mengeluarkan sebagian dari nishab (harta), dengan melepaskan kepemilikan terhadapnya, menjadikannya sebagai milik orang fakir, dan menyerahkannya kepadanya atau harta tersebut diserahkan kepada wakilnya, yakni imam atau orang yang bertugas untuk memungut zakat.

### b. Syarat Zakat

Pada prinsipnya zakat infaq dan shodaqoh itu sama artinya, paling tidak esensinya, baik dalam al-Quran maupun Hadits. Para Ulama fiqih bahwa zakat mempunyai beberapa syarat wajib dan syarat sah. Menurut kesepakatan ulama, syarat wajib zakat adalah merdeka, muslim, baligh, berakal, kepemilikan harta yang penuh, mencapai nishab, dan mencapai haul. Adapun syarat sahnya, juga menurut kesepakatan mereka, adalah niat yang menyertai pelaksanaan zakat. Adapun syarat wajibnya zakat, infaq, dan shodaqoh yakni kefarduannya ialah sebagai berikut :

### c. Merdeka

Menurut kesepakatan ulama, zakat tidak wajib atas hamba sahayanya karena hamba sahaya tidak mempunyai hak milik. Tuannyalah yang memiliki apa yang ada di tangan hambanya. Begitu juga, mukatib (hamba sahaya yang dijanjikan akan dibebaskan oleh tuannya dengan cara menebus dirinya) atau yang

semisal dengannya tidak wajib mengeluarkan zakat, karena kendatipun dia memiliki harta, hartanya tidak dimiliki secara penuh.<sup>41</sup>

d. Islam

Menurut ijma' zakat tidak wajib atas orang kafir karena zakat merupakan ibadah mahdah yang suci sedangkan orang kafir bukan orang yang suci. Para fuqaha tidak mewajibkan zakat atas orang kafir asli kecuali dalam dua hal, yaitu :

- 1) Pertama, menurut mazhab Syafi'i, tidak sedikit pun harta yang diambil dari mereka kecuali dengan adanya perjanjian dikalangan mereka.<sup>42</sup> Dengan demikian, jika seorang kafir telah mengadakan perjanjian untuk menyerahkan hartanya sepersepuluh, harta itu hendaknya diambil. Namun jika tidak ada perjanjian diantara mereka, tidak sedikitpun harta yang diambil dari kafir tersebut.
- 2) Kedua, menurut Abu Hanifah, Syafi'i dan Ahmad bin Hanbal berpendapat bahwa khusus orang nasrani dari bani Tughlub zakatnya mesti dilipatgandakan karena zakat sebagai pengganti upeti.

---

<sup>41</sup> Wahab Al-Zuhayly, *Zakat : Kajian Berbagai Mazhab*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005, h. 98

<sup>42</sup> *Ibid* ..., h. 99

e. Baligh dan Berakal

Keduanya dipandang sebagai syarat oleh mazhab Hanafi. Dengan demikian, zakat tidak wajib diambil dari harta anak kecil dan orang gila sebab keduanya tidak termasuk dalam ketentuan orang yang wajib mengerjakan ibadah, seperti salat dan puasa, sedangkan menurut jumhur, keduanya bukan merupakan syarat. Oleh karena itu zakat wajib dikeluarkan dari harta anak kecil dan orang gila. Zakat tersebut dikeluarkan oleh walinya<sup>43</sup>

f. Harta yang dikeluarkan adalah harta yang wajib dizakati

Harta yang dizakati disyaratkan produktif, yakni berkembang sebab salah satu makna zakat adalah berkembang dan produktivitas tidak dihasilkan kecuali dari barang-barang yang produktif.<sup>44</sup>

g. Mencapai Nishab

Maksudnya ialah standar minimum jumlah harta zakat yang telah ditentukan syariat Islam. Jika kurang dari jumlah tersebut maka suatu harta tidak wajib dizakati. Setiap jenis harta zakat memiliki nishab tersendiri<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> *Ibid* ..., h. 100

<sup>44</sup> *Ibid* ..., h. 101

<sup>45</sup> Al-Zuhayly, *Zakat* ..., h. 102

#### h. Milik Penuh

Mazhab Hanafi berpendapat bahwa yang dimaksud milik penuh ialah harta yang dimiliki secara utuh dan berada di tangan sendiri yang benar-benar dimiliki.<sup>46</sup>

#### i. Mencapai Haul

Haul adalah berlalunya masa 12 bulan qomariyah (1 tahun dalam hitungan hijriah) sejak harta itu mencapai nishab, kecuali tanaman karena zakatnya wajib dikeluarkan pada setiap panen.<sup>47</sup>

#### j. Tidak Berhutang

Menurut Mazhab Hanafi berpendapat bahwa utang yang berkaitan dengan hak para hamba mencegah kewajiban zakat, baik utang karena Allah.

#### k. Melebihi Kebutuhan Pokok

Menurut Mazhab Hanafi mensyaratkan agar zakat yang wajib dizakati terlepas dari utang dan kebutuhan pokok. Kebutuhan pokok ialah harta yang secara pasti bisa mencegah seseorang dari kebinasaan.<sup>48</sup> Sedangkan pada infaq dan shadaqah, Allah SWT memberikan kebebasan pada pemiliknya untuk menentukan jenis, jumlah, waktu dan pelaksanaan dari harta yang di infaqkan maupun di shodaqohkan. Yang terpenting pada infaq dan shodaqoh adalah dilakukannya secara ikhlas.

---

<sup>46</sup> Fahrur, *Zakat A-Z ...*, h. 33

<sup>47</sup> Fahrur, *Zakat A-Z ...*, h. 34

<sup>48</sup> Al-Zuhayly, *Zakat ...*, h. 114

## F. Golongan yang Berhak Menerima Zakat, Infaq, dan Shodaqoh

Adapun kelompok-kelompok penerima zakat (mustahiq) yang disebutkan dalam Al-Qur'an surat Al- Taubah ayat 60.

إِذَا مَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ  
وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ  
وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Artinya : "sesungguhnya zakat itu hanya untuk orang-orang fakir, miskin, amil, para muallaf (orang yang dibujuk hatinya), untuk memerdekakan budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah, dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah. Dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksan."

Pihak-pihak yang berhak menerima zakat disebut mustahiq, yang terdiri dari delapan ashnaf, yaitu :

### 1. Fakir

Fakir adalah orang yang sangat kekurangan, kondisinya sangat miskin. Tidak ada penghasilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. <sup>49</sup>Selain itu fakir juga dapat diartikan sebagai orang yang tidak cukup harta untuk mencukupi kebutuhan dirinya dan keluarganya, seperti makanan, minuman, pakaia, dan tempat tinggal.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Fahrur, Zakat A-Z ..., h. 43

<sup>50</sup> Mursyidi, Akuntansi ..., h. 173

## 2. Miskin

Miskin adalah orang yang tidak mempunyai harta benda, serba kekurangan. Walaupun punya penghasilan tidak mencukupi untuk kebutuhan sehari-hari.<sup>51</sup>

## 3. Amil Zakat

Amil Zakat adalah orang yang bekerja dalam pengumpulan zakat dan pendistribusiannya. Amil zakat berhak memperoleh bagian sesuai dengan standar yang didasarkan pada kompetensi pekerjaannya, namun diharapkan paling tinggi sama dengan bagian golongan mustahik lain.

## 4. Muallaf

Muallaf adalah orang yang mempunyai keyakinan atas Islam masih lemah, sehingga bela terhadap Islam pun masih kurang bahkan tidak ada atau membantu musuh untuk memerangi Islam. Tujuan pendistribusian zakat kepada kelompok ini agar mereka kuat keislamannya, membela agama yang dianutnya dan menolong kaum muslimin dari serangan musuh.<sup>52</sup>

## 5. Riqab

Zakat yang didistribusikan kepada budak belian, namun diberikan kepada tuannya sehingga budak belian tersebut menjadi bebas dan merdeka. Termasuk dalam kegiatan ini adalah membebaskan tawanan muslim.

---

<sup>51</sup> *Ibid.*, Mursyidi, Akuntansi ..., h. 173

<sup>52</sup> *Ibid.* h. 176

## 6. Gharim

Gharim adalah orang yang mempunyai utang dan tidak memiliki bagian lebih dari utangnya, baik atas utang untuk kemaslahatan dirinya maupun kemaslahatan masyarakat. Orang yang berutang untuk kemaslahatan dapat memperoleh alokasi zakat harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Orang yang mempunyai utang yang tidak berlebihan, artinya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang layak seperti untuk nafkah, membeli pakaian mendirikan rumah sederhana.
- b. Utang yang timbul dimaksudkan untuk melaksanakan atau menjalankan sesuatu yang dihalalkan oleh agama.
- c. Hendaknya utang dibayarkan pada saat zakat dialokasikan.
- d. Tidak termasuk utang kifarat dan utang zakat.
- e. Utang yang dibayarkan dari zakat adalah sisa utang, yaitu total utang setelah dikurangi dengan harta yang dimiliki dan penghasilannya<sup>53</sup>

## 7. Fi Sabilillah

Fi Sabilillah adalah orang-orang yang berperang di jalan Allah secara sukarela. Mereka diberi bagian zakat yang dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan perang, seperti

---

<sup>53</sup> *Ibid.* h. 177

membeli senjata, kendaraan, memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarganya<sup>54</sup>

#### 8. Ibnu sabil

Ibnu Sabil adalah orang atau musfir yang bepergian jauh dalam rangka mencari bekal demi kemaslahatan umum yang manfaatnya kembali pada agama Islam atau mensyaratkan Islam, seperti orang yang bepergian sebagai utusan yang bersifat keilmuan atau kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat Islam.

Ibnu Sabil dapat memperoleh alkasi zakat apabila memenuhi kriteian berikut :

- a. Benar-benar membutuhkan uang zakat, artinya tidak mempunyai atau kekurangan biaya untuk kembali ke negerinya.
- b. Tidak dalam perjalanan maksiat
- c. Tida mendapatkan orang yang memberi pinjaman pada saat memerlukan biaya

Sedangkan kelompok-kelompok yang dapat menerima infaq dan shodaqoh menurut surat Al-Baqarah ayat 177:

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالذِّيِّينَ وَأَتَى الْمَالَ عَلَىٰ حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ

---

<sup>54</sup> Fahrur, *Zakat A-Z* ..., h. 45

إِذَا عَاهَدُوا<sup>ط</sup> وَالصَّابِرِينَ فِي الْبِئْسَاءِ وَالضَّرَاءِ وَحِينَ الْبِئْسِ<sup>ط</sup> وَأَوْلِيكَ<sup>ط</sup>  
الَّذِينَ صَدَقُوا<sup>ط</sup> وَأَوْلِيكَ<sup>ط</sup> هُمُ الْمُتَّقُونَ

- a. Karib kerabat, yaitu anggota keluarga. Dengan demikian anggota keluarga yang mampu harus mengutamakan memberikan nafkah kepada keluarga yang lebih dekat.
- b. Anak Yatim, karena pada umumnya anak yatim tidak mampu mencukupi kebutuhannya disebabkan ditinggal orang tua yang menjadi penyangga hidupnya. Kata yatim adalah seseorang yang belum dewasa dan telah ditinggal mati oleh ayahnya. karena ia bagaikan sendirian, tak ada yang mengurusnya atau mengulurkan tangan (bantuan) kepadanya
- c. Musafir, yaitu orang-orang yang membutuhkan bantuan selama perjalanan, sehingga dengan bantuan itu mereka terhindar dari kesulitan.
- d. Orang-orang yang terpaksa meminta-minta karena tidak ada alternatif lain baginya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.
- e. Memberikan harta untuk memerdekakan hamba sahaya sehingga ia dapat memperoleh kemerdekaannya.

- f. Sabilillah, orang-orang yang berperang di jalan Allah secara sukarela.
- g. Amil, yaitu pengelola shodaqoh maliyah<sup>55</sup>

Sedangkan golongan orang yang tidak berhak menerima zakat adalah sebagai berikut :

- a. Orang kaya
- b. Orang kuat yang mampu bekerja
- c. Orang yang tidak beragama dan orang kafir yang memerangi Islam.
- d. Anak-anak, kedua orang tua, dan istri dari orang yang mengeluarkan zakat.
- e. Keluarga Nabi saw., yaitu Bani Hasyim.<sup>56</sup>

#### G. Sistem Organisasi Pengelolaan Zakat

Dalam pengelolaan zakat, infaq, dan shodaqoh pengumpulan dan pendistribusian zakat merupakan dua hal sama pentingnya. Namun Al-Qur'an lebih memperhatikan masalah pendistribusiannya. Hal ini mungkin disebabkan pendistribusian mencakup pula pengumpulan. Di Indonesia pengelolaan zakat terbagi ke dalam dua jenis yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Struktur organisasi BAZ dan LAZ biasanya disusun berdasarkan pada kebutuhan spesifik masing-

---

<sup>55</sup> Achmad Arief, Good Governance ..., h. 37

<sup>56</sup> Fahrur, Zakat A-Z ..., h. 47

masing. <sup>57</sup>Dalam hal ini penulis akan bagaimana pengelolaan zakat menurut Fiqih dan pengelolaan menurut Undang-Undang

a. Pengelolaan Menurut Fiqih

Pelaksanaan zakat pada awal sejarahnya ditangani sendiri oleh Rasul SAW dengan mengirim para petugasnya untuk menarik zakat dari mereka yang ditetapkan sebagai pembayar zakat, lalu dicatat, dikumpulkan, dirawat, dan akhirnya dibagikan kepada yang berhak menerima zakat.<sup>58</sup>

b. Pengelolaan Menurut Undang-Undang

Pada tanggal 23 september tahun 1999 presiden B.J Habibie mengesahkan undang-undang Republik Indonesia No. 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat. Secara garis besar undang-undang tersebut memuat aturan-aturan tentang pengelolaan dana zakat disamping itu juga dana infaq dan shodaqoh yang terorganisir dengan baik, transparan, dan profesional dilakukan oleh amil yang resmi ditunjuk oleh pemerintah. Secara periodik akan dikeluarkan jurnal, pengawasannya oleh ulama, tokoh ulama, tokoh masyarakat dan pemerintah. Apabila terjadi kelalaian atau kesalahan

---

<sup>57</sup> Khasanah, Manajemen ...,h. 64

<sup>58</sup> KH. Ali Yafie, Menggagas Fiqh Sosial Dan Soal Lingkungan Hidup, Asuransi Hingga Ukhuwah, Bandung: Mizan, 1994, h. 233-234.

dalam pencatatan akan dikenakan sanksi bahkan masuk tindak pidana, sehingga memungkinkan harta zakat akan terhindar dari bentuk-bentuk penyelewengan yang tidak bertanggung jawab dan jenis-jenis harta yang dikenakan zakat yang belum ada pada zaman Rasulullah yaitu " zakat hasil pendapatan dan jasa " yang sering disebut dengan zakat profesi. Selanjutnya di dalam undang-undang tersebut diatur tentang ordonansi pembayaran zakat serta pajak. Artinya, bagi masyarakat yang telah membayar zakat, maka pembayaran pajaknya adalah dikurangi sejumlah zakat yang telah dibayarkan.

Organisasi pengelolaan zakat dilakukan amil zakat yang dibentuk oleh pemerintah baik itu oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemerintah pusat membentuk badan amil zakat nasional yang berkedudukan di provinsi, kabupaten atau kota dan kecamatan.<sup>59</sup>

Pengorganisasian zakat perlu pula diatur sebaik-baiknya agar pelaksanaan zakat dan dikoordinasikan dan diarahkan. Ini perlu dilakukan

---

<sup>59</sup> Undang-undang No. 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat Pasal. 6.

untuk memantapkan kepercayaan masyarakat dan wajib zakat. Peranan pemerintah di perlukan dalam hal ini, agar organisasi yang mengurus zakat dapat berkembang dengan baik, prinsip-prinsip pengorganisasian berikut perlu dilaksanakan yaitu:

- c. Penanggung jawab tertinggi sebaiknya pemerintah atau pejabat tertinggi dalam strata pemerintahan setempat.
- d. Pelaksanaanya adalah suatu lembaga tetap dengan pegawai yang bekerja penuh secara profesional.
- e. Kebijakan harus dirumuskan secara jelas dan dipergunakan sebagai dasar perencanaan, pengumpulan dan pendayagunaan zakat, sumber dan sasaran pemanfaatannya untuk waktu tertentu.
- f. Program pendayagunaan zakat harus terinci supaya lebih efektif dan produktif bagi pengembangan masyarakat.
- g. Mekanisme pengawasan dilakukan melalui peraturanperaturan, administrasi, baik ketatausahaan maupun pembukuan.<sup>60</sup>

Untuk menumbuhkan masyarakat mempercayai para amil, maka amil harus benar-benar diseleksi sesuai dengan persyaratan

---

<sup>60</sup> Mohammad Daud Ali, *Sistem Ekonomi Islam Zakat dan Wakaf*, (Jakarta : Universitas Indonesia, UI Press ), 1988, h. 65

yang diungkap al-Qardhawi. Dalam UU 23 tahun 2011 pasal 11 tentang pengelolaan zakat syarat menjadi amil adalah sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia.
- b. Beragama Islam.
- c. Bertakwa kepada Allah SWT.
- d. Berusia minimal 40 tahun.
- e. Sehat jasmani dan rohani.
- f. Tidak menjadi anggota partai politik.
- g. Memiliki kompetensi di bidang pengelolaan zakat.
- h. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana kejahatan yang diancam dengan pidana penjara paling singkat 5 tahun.<sup>61</sup>

#### H. Pengumpulan Zakat, Infaq, dan Shodaqoh

Didalam undang-undang disebutkan ada 2 macam zakat yang harus dikeluarkan oleh muzaki, yaitu zakat maal dan zakat fitrah. Adapun jenis-jenis harta yang dikenai zakat adalah:

- a. Emas, perak dan uang

Harta kekayaan ini sudah dimilikinya secara penuh selama setahun penuh dan sampai nisabnya. Nisab emas adalah 20 dinar, lebih kurang sama dengan 96 gram emas murni dan kadar zakatnya 2,5%. Nisab perak adalah 200

---

<sup>61</sup> Saifudin Zuhri, *Zakat di Era Reformasi (Tata Kelola Baru) Undang-undang Pengelolaan Zakat No 23 Tahun 2011*, Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. h. 53.

dirham, beratnya sama dengan kurang 672 gram yaitu 2,5%. Nisab uang baik giral maupun cartal, adalah sama dengan nilai atau harga 96 gram emas. Bila disimpan cukup setahun zakatnya adalah 2.5%.

b. Perdagangan dan Perusahaan

Setiap tutup buku, setelah perdagangan berjalan setahun lamanya, uang yang ada dan semua barang yang ada dihitung harganya. Dari jumlah itu dikeluarkan zakatnya 2,5%, nishabnya sama dengan nilai harga emas 96 gram. Kini, zakat perdagangan juga diperluas pada perusahaan atau badan usaha lainnya.

c. Hasil pertanian, dan hasil perkebunan

Hasil pertanian, hasil perkebunan dan hasil perikanan merupakan zakat hasil bumi. Pengeluaran zakatnya tidak harus menunggu satu tahun dimiliki, tetapi harus dilakukan setiap kali panen atau menuai. Kadar zakatnya lima persen untuk hasil bumi yang diiri atas usaha penanaman sendiri, dan sepuluh persen kalau pengairannya tadah hujan tanpa usaha yang menanam.

d. Hasil pertambangan, Barang Temuan (Rikaz) dan Hasil laut

Barang tambang adalah semua yang dikeluarkan dari bumi dan punya nilai, seperti emas, perak, besi, kuningan dan timah. Barang temuan (rikaz) adalah harta

pendaman jahiliyah, termasuk dalam kategori ini adalah barang yang ditemukan diatas permukaan bumi. Hasil laut adalah harta yang dieksploitasi dari laut seperti mutiara, kerang, terumbu karang, rumput laut.<sup>62</sup>

e. Hasil peternakan

Merupakan binatang ternak yang wajib dizakati adalah binatang-binatang yang oleh orang Arab disebut al-an'am yaitu unta, sapi, termasuk pula kerbau, kambing, dan domba. Nishab zakat binatang ternak yang wajib dizakati hanya ada tiga jenis, yaitu unta, sapi, dan kambing. Hal itu karena ketiga jenis binatang tersebut populasinya cukup banyak dan mampu berkembang biak dengan pesat.

f. Hasil pendapatan dan jasa (zakat profesi)

Zakat profesi adalah zakat yang dikeluarkan dari penghasilan profesi, seperti pegawai, dokter, seniman, dan konsultan. Nisabnya setara dengan 85 gram emas yaitu 2,5%.<sup>52</sup> Penghitungan zakat maal disesuaikan dengan nishab, kadar dan waktunya ditetapkan berdasarkan hukum agama. Pengumpulan dikelola oleh badan amil zakat dengan cara menerima atau mengambil dari muzzaki atas dasar pemberitahuan muzzaki. Badan amil zakat dapat

---

<sup>62</sup> Ali, Sistem ..., h. 46

bekerjasama dengan bank dalam pengumpulan zakat harta muzaki yang berada di bank atas permintaan muzaki.<sup>63</sup>

#### I. Pendistribusian Dana Zakat

Di zaman Rasulullah SAW, yang kemudian dilanjutkan para sahabatnya, para muzakki menyerahkan zakatnya langsung kepada Baitul Mal, kemudian para petugas atau amil mendistribusikannya kepada para mustahiq. Untuk mendistribusikannya antara lain mencakup penentuan cara yang paling baik untuk mengetahui para penerima zakat, kemudian melakukan klasifikasi dan menyatakan hak-hak mereka, menghitung jumlah kebutuhan mereka dan menghitung biaya yang cukup untuk mereka dan kemudian meletakkan dasar-dasar yang sehat objektif dalam pembagian zakat sesuai dengan kondisi sosialnya.

Amil hendaknya menyerahkan hak asnaf secara langsung dengan disaksikan amil lain ditempat mereka berada, tanpa mereka yang harus datang mengambil, di mana para mustahiq harus antre untuk mendapatkan bagian zakat.<sup>64</sup> Agar dapat menjadi dana yang dapat dimanfaatkan untuk kesejahteraan masyarakat, terutama untuk mengentaskan kemiskinan dan menghilangkan kesenjangan sosial, zakat, infaq dan shodaqoh harus dilakukan dan dikelola secara profesional dan bertanggung jawab, yang dilakukan oleh masyarakat bersama-sama dengan pemerintah. Bahwa pendayagunaan hasil

---

<sup>63</sup> Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat Pasal. 11-12.

<sup>64</sup> Zuhri, Zakat ..., h. 57

pengumpulan zakat berdasarkan skala prioritas kebutuhan mustahiq dan dapat dimanfaatkan untuk usaha produktif.<sup>65</sup>

Zakat yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengelola zakat harus segera disalurkan kepada para mustahik sesuai dengan skala prioritas yang telah disusun dalam program kerja. Zakat tersebut harus disalurkan kepada para mustahik.<sup>66</sup> Dari hasil pengumpulan zakat didayagunakan untuk mustahiq. Pendayagunaan ini dilakukan berdasarkan persyaratan sebagai berikut:

- a. Dari hasil pendapatan dan penelitian kebenaran mustahiq di 8 ashnaf yaitu fakir, miskin, amil, muallaf, riqab, gharim, fisabilillah, dan ibnu sabil.
- b. Mendahulukan orang-orang yang paling tidak berdaya, memenuhi kebutuhan dasar secara ekonomi dan sangat memerlukan bantuan.
- c. Mendahulukan mustahiq dalam wilayahnya masing-masing.

Pendayagunaan hasil pengumpulan dana zakat, infaq, dan shodaqoh untuk usaha yang produktif, hal ini berdasarkan persyaratan sebagai berikut:

- a. Apabila pendayagunaan zakat kepada 8 ashnaf tersebut terpenuhi dan terdapat kelebihan
- b. Adanya usaha-usaha nyata yang berpeluang menguntungkan

---

<sup>65</sup> *Ibid*, pasal 15-16.

<sup>66</sup> Ilyas Supena dan Darmuin, *Manajemen Zakat*, Semarang : Walisongo Pers, 2009, h.

c. Mendapat persetujuan tertulis dari dewan pertimbangan.

Pendayagunaan dan infaq, shodaqoh, hibah, wasiat, waris dan kafarat untuk usaha yang produktif diharapkan akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dan pengadministrasian keuangannya dipisahkan dari pengadministrasian keuangan zakat.

Hadirnya undang-undang tersebut diharapkan dapat memberikan spirit kepada pemerintah dalam pengelolaan zakat, sebagaimana yang telah dilakukan pemerintah pada awal Islam. Jadi dalam hal ini peran amilyang pro aktif sangat penting yaitu mulai dari pendataan, mendatangi dan menerangkan kepada muzzaki tentang pentingnya membayar zakat.

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan referensi dalam penelitian ini antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Sholeh yang bertujuan untuk mengetahui strategi penghimpunan dan penyaluran dana zakat pada Lembaga Amil Zakat Al Ihsan Jawa Tengah Cabang Kota Semarang yang ditinjau dari Kepuasan Muzakki dan Peningkatan Pendapatan Mustahik.<sup>67</sup>

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis kualitatif dengan jenis penelitiannya adalah studi kasus. Menunjukkan bahwa hasil Strategi yang dilakukan oleh LAZiS Jateng cabang Kota

---

<sup>67</sup> Nurul Sholeh, *Strategi Penghimpunan dan Penyaluran Dana Zakat pada Lembaga Amil Zakat Al Ihsan Jawa Tengah Cabang Kota Semarang (Studi Kepuasan Muzakki dan Peningkatan Pendapatan Mustahik)*, Skripsi, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2016), h. iii.

Semarang dalam penghimpunan dana zakat adalah melalui sosialisasi, produk-produk penghimpunan, menjalin kerjasama dan menjalin komunikasi dengan baik. Sedangkan strategi yang dilakukan oleh LAZiS Jateng cabang Kota Semarang dalam penyaluran dana zakat adalah melalui kerjasama dan melalui program penyaluran dana zakat yang terdiri dari *Economic Support, Education Support, Health Support, dan Dakwah Support*. Sedangkan dalam proses penyaluran dana zakat melalui beberapa proses yaitu: melakukan studi kelayakan, menetapkan program tepat guna, melakukan pendampingan. Muzaki Pada LAZiS Jateng cabang Kota Semarang menyatakan puas dengan LAZiS Jateng cabang Kota Semarang. Kepuasan muzaki pada LAZiS Jateng cabang Kota Semarang dikarenakan pelayanan yang diberikan LAZiS Jateng cabang Kota Semarang dan juga dapat dilihat dari kesediaan muzaki merekomendasikan LAZiS Jateng cabang Kota Semarang dan juga loyalitas muzaki pada LAZiS Jateng cabang Kota Semarang.

Penelitian yang dilakukan oleh Salam yang bertujuan untuk mengetahui strategi pengelolaan zakat, infak, dan sedekah dalam upaya meningkatkan kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat kota Semarang.<sup>68</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan analisis penelitiannya adalah deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengelolaan zakat, infak, dan sedekah dilakukan dengan dibentuknya

---

<sup>68</sup> Abdus Salam, *Strategi Pengelolaan Zakat, Infak, Dan Sedekah Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat kota Semarang, Skripsi*, (Semarang: IAIN Walisongo, 2011), h. vii.

strategi unit pengumpul zakat (UPZ), strategi ini dinilai positif dari para muzaki, selain memudahkan para muzaki juga memberikan motivasi bagi para PNS khususnya untuk berzakat, infak dan sedekah. Selain itu aksi jemput zakat, yaitu menjemput zakat, infak dan sedekah dari para muzaki. Strategi ini juga sangat memudahkan para muzaki. Dari data lapangan yang diperoleh melalui wawancara dan angket, bisa disimpulkan bahwa strategi pengelolaan Badan Amil Zakat melalui media internet maupun website/internet yang dinilai strategis oleh BAZ Kota Semarang ternyata masih kurang tepat sasaran terhadap muzaki, ini dikarenakan tidak semua muzaki tahu adanya website/internet tersebut atau menggunakan media tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Syafaat yang bertujuan untuk mengetahui potensi zakat, infak dan shodaqoh pada Badan Amil Zakat Nasional di Kabupaten Banyuwangi.<sup>69</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan analisis penelitiannya adalah deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan dana zakat, infak dan shodaqoh dari muzaki/donatur yang dilakukan oleh Badan Amil Zakat Kabupaten Banyuwangi adalah Penghimpunan dana zakat, infaq, shodaqah sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Penyaluran dana zakat, infaq, shodaqah sudah dilaksanakan cukup dengan baik Sistem pengendalian internal dilaksanakan dengan baik. Pemeriksaan laporan keuangan yang pernah dilakukan oleh Badan

---

<sup>69</sup> Abdul Kholiq Syafaat, *Potensi Zakat, Infak dan Shodaqoh pada Badan Amil Zakat Nasional di Kabupaten Banyuwangi, Skripsi*, (Banyuwangi: Institut Agama Islam Darussalam Blokagung, 2015), h. 1.

Amil Zakat Kabupaten Banyuwangi adalah diperiksa/diaudit oleh pihak internal Badan Amil Zakat Kabupaten Banyuwangi telah mempertanggungjawabkan laporan keuangannya pada muzaki/donatur dan Pemerintah/Pemda. Persepsi muzaki terhadap pembayaran dan pengelolaan zakat, infaq dan shodagah pada Badan Amil Zakat Kabupaten Banyuwangi antara lain mampu memecahkan permasalahan ekonomi masyarakat miskin ZIS dapat meningkatkan kesejahteraan kaum dhuafa baik secara materiil maupun spirituil, ZIS menumbuhkan jiwa kewirausahaan yang memiliki daya tahan/saing, ZIS menimbulkan rasa kemanusiaan tinggi, menghilangkan sifat kikir, rakus dan materialistis.

Penelitian yang dilakukan oleh Agustina, yang bertujuan untuk mengetahui penyaluran dana zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Kebumen.<sup>70</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan analisis penelitiannya adalah deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyaluran zakat yang dilakukan BAZNAS Kabupaten Kebumen mempunyai dua metode penyaluran yaitu: (1) Metode penyaluran secara langsung merupakan metode yang menggunakan teknik atau cara yang bersifat konsumtif, manfaatnya langsung diterima oleh mustahik; dan (2) Metode penyaluran tidak langsung yang merupakan suatu model yang menggunakan teknik atau cara-cara yang bersifat tidak konsumtif, di mana para mustahik diberikan pelatihan pemberdayaan oleh BAZNAS. Dalam

---

<sup>70</sup> Kukuh Dwi Agustina, *Penyaluran Dana Zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Kebumen, Skripsi*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017), h. v.

penyaluran zakat, para pengurus BAZNAS Kabupaten Kebumen sudah sesuai dengan pandangan hukum Islam, di mana zakat yang disalurkan kepada mustahik meliputi delapan kelompok (asnaf), yaitu kaum fakir, kaum miskin, amil, muallaf, hamba sahaya, gharimin, fi sabilillah, dan ibnu sabil. Namun, terdapat satu golongan di mana zakat tersebut tidak disalurkan yaitu golongan hamba sahaya karena di wilayah Kabupaten Kebumen saat ini tidak ada perbudakan sebagaimana pada masa Rasulullah SAW. Dalam praktiknya, zakat yang disalurkan lebih menekankan pada zakat produktif dengan sistem qardhul hasan, dimana mustahik diberi pinjaman dana untuk usaha yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan usahanya, kemudian mustahik diwajibkan menginfakkan dari hasil usaha 1/10 dari modal yang diterima tanpa tambahan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hartatik, yang bertujuan untuk mengetahui praktik pendistribusian zakat produktif pada Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Kabupaten Magelang.<sup>71</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan analisis penelitiannya adalah deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktek pendistribusian zakat pada BAZDA Kabupaten Magelang belum maksimal sesuai hukum islam dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ini disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya dalam mendistribusikan dana zakat belum merata, hanya terfokus untuk sarana

---

<sup>71</sup> Emi Hartatik, *Analisis Praktik Pendistribusian Zakat Produktif Pada Badan Amil Zakat Daerah Kabupaten Magelang, Skripsi*, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015), h. ii.

dan prasarana dan fakir miskin dan belum sesuai dengan al-Qur'an surat at-Taubah ayat 60 tentang pendistribusian kepada 8 asnaf, kurangnya pengawasan terhadap mustahiq, jumlah bantuan yang diberikan, transparansi dana zakat dan pelaporan. Adanya pendistribusian yang kurang tepat manfaat terhadap mustahiq, semisal adanya pendistribusian dana zakat untuk kegiatan-kegiatan organisasi partai atau non partai yang berbau politik tertentu. Mustahiq sendiri belum bisa memaksimalkan dana zakat secara optimal. BAZDA Kabupaten Magelang sebagai amil belum maksimal melakukan pengawasan dan pelatihan terhadap mustahiq.

Penelitian yang dilakukan oleh Kamaliah, yang bertujuan untuk mengetahui metode *fundraising* dan pendistribusian zakat, infak, dan sedekah pada Lembaga Amil Zakat Infak dan Sedekah (LAZIS) PT. Garuda Indonesia.<sup>72</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan analisis penelitiannya adalah deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode *fundraising* yang dilakukan oleh LAZIS PT. Garuda Indonesia menggunakan metode langsung dan tidak langsung. Diantaranya yang menggunakan *direct fundraising* yaitu menggunakan surat SMS Blass, membuka konsultasi zakat, membuka gerai zakat ramadhan, menggunakan media dakwah. Metode *indirect fundraising* yaitu menggunakan media sosial, menggunakan brosur dan banner. Sedangkan metode pendistribusian yang dilakukan LAZIS PT. Garuda Indonesia ada

---

<sup>72</sup> Qanita Kamaliah, *Metode fundraising dan pendistribusian zakat, infak, dan sedekah pada Lembaga Amil Zakat Infak dan Sedekah (LAZIS) PT. Garuda Indonesia, Skripsi*, (Jakarta: UIN Syarif hidayatullah, 2015), h. i.

yang bersifat langsung dan tidak langsung. Pendistribusian langsung yaitu diberikan kepada mustahik secara langsung, baik bersifat konsumtif maupun produktif. Metode pendistribusian tidak langsung yaitu pendistribusian yang menggunakan proposal atau kerjasama dengan lembaga kemanusiaan lain.

## **B. Kerangka Berfikir**

Adapun kerangka berpikir dari penelitian ini yaitu Pengaruh Strategi Pengumpulan Dana dan Pendistribusian Zakat, Infaq, Shodaqoh dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung, maka kerangka konseptual penelitian ini adalah:

### 1. Strategi Pengumpulan Dana

Menurut Purwanto Fundraising (pengumpulan dana) dapat pula diartikan sebagai proses mempengaruhi masyarakat baik perseorangan sebagai individu atau perwakilan masyarakat maupun lembaga agar menyalurkan dananya kepada sebuah organisasi.<sup>73</sup>

### 2. Pendistribusian Zakat, Infaq, Dan Shodaqoh

Pendistribusian dana zakat, infaq, dan shodaqoh memiliki fungsi mengecilkan jurang perbedaan antara kaya dan miskin karena bagian harta kekayaan si kaya membantu dan menumbuhkan kehidupan ekonomi yang miskin, sehingga keadaan ekonomi si miskin dapat diperbaiki.<sup>74</sup>

### 3. Kepuasan Muzakki

---

<sup>73</sup> *Ibid*, April Purwanto, h. 12

<sup>74</sup> *Ibid*, Rahman Ritonga dan Zainuddin, h. 200

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian adalah ilmu yang mempelajari tentang metode-metode penelitian, ilmu tentang alat dalam penelitian.<sup>77</sup> Metode penelitian dapat diartikan bahwa sebagai suatu bahasan yang membahas secara teknik metode-metode yang digunakan dalam sebuah penelitian. Penelitian merupakan suatu proses, yaitu merupakan kegiatan dari yang meliputi kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis suatu data atau peristiwa. Penelitian juga berarti melakukan kegiatan dengan langkah-langkah yang sistematis dan terencana sejak persiapan atau perencanaan penyelenggaraan penelitian sampai dengan tersusunya sebuah laporan penelitian.<sup>78</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. David Williams menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Sedangkan Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang

---

<sup>77</sup> Noeng Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Raka Barasir, 1998, hal. 6

<sup>78</sup> Supardi, *Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis*. Jakarta : UII Press Yogyakarta, 2005, hal.

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>79</sup>

Penggunaan pendekatan kualitatif ini antara lain didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan pendekatan ini dapat membantu peneliti dengan menjelaskan kenyataan-kenyataan yang dihadapi di lapangan. Juga dapat membantu peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian tentang Strategi Pengumpulan Dana Dan Pendistribusian Zakat, Infaq, Shodaqoh Dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

## **2. Studi Kasus**

Dipandang dari sifat rancangan penyelidikannya, penelitiannya bersifat deskriptif yaitu penelitian tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesa tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau suatu keadaan. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Untuk itu penulis bermaksud menjabarkan tentang Strategi Pengumpulan Dana Dan Pendistribusian Zakat, Infaq, Shodaqoh Dalam Meningkatkan Kepuasan Muzakki Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

### **B. Kehadiran Peneliti**

---

<sup>79</sup> *Ibid.*, hal. 3

Sesuai dengan jenis penelitian yang peneliti lakukan, untuk memperoleh data sebanyak mungkin dan mendalam selama kegiatan penelitian di lapangan dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama sehingga kehadiran peneliti di lapangan mutlak diperlukan.<sup>80</sup> Dengan kata lain kehadiran peneliti sangat diperlukan untuk mengkaji lebih mendalam tentang rumusan masalah yang dibahas. Peneliti akan melakukan observasi langsung, melakukan wawancara dengan wakil ketua IV dan karyawan, yang dimana beliau mempunyai hak untuk memberikan informasi kepada peneliti. Dengan demikian dapat menyimpulkan data dari gabungan hasil wawancara dan pengamatan secara langsung. Untuk mendukung pengumpulan data dari sumber yang ada di lapangan, peneliti menggunakan buku tulis dan bolpoin sebagai pencatat data.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.<sup>81</sup> Pemilihan suatu lokasi penelitian harus didasari dengan pertimbangan yang baik agar bisa berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Untuk itu suatu lokasi penelitian dipertimbangkan melalui mungkin tidaknya untuk dimasuki dan dikaji lebih mendalam.

---

<sup>80</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005, hal. 4

<sup>81</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2008, hal. 53

Selain itu penting juga dipertimbangkan apakah lokasi penelitian tersebut memberi peluang yang menguntungkan bagi peneliti untuk dikaji lebih dalam.

Lokasi Penelitian ini berlangsung di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung (BAZNAS) No.172 Jepun, Jalan Mayor Sujadi Jepun, Jepun, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66218.

#### **D. Sumber Data**

##### **1 Sumber data Primer**

- a.** *Person*, yaitu individu atau perseorangan. Sumber data yang bisa memberikan data berupa suatu jawaban lisan melalui wawancara atau dalam penelitian ini bisa disebut dengan informan. Peneliti disini akan melakukan wawancara dengan wakil ketua IV dan karyawan di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung tersebut.
- b.** *Place*, yaitu sesuatu yg dipakai untuk menaruh (menyimpan, meletakkan, dan sebagainya); wadah, ruang (bidang, rumah, dan sebagainya) yang tersedia untuk melakukan sesuatu. Dalam hal ini yang berkaitan dengan tempat atau tentang kondisi yang berlangsung dan berkaitan dengan masalah yang dibahas yaitu mengamati situasi dan kondisi di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan data berupa huruf-huruf, angka, gambar dan symbol-simbol yang lain. Data ini bisa diperoleh dari buku administrasi kantor, data demografi, data struktur organisasi di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung dan data denah kantor. Serta beberapa dokumen yang berupa buku yang diperoleh dari kantor tersebut.

## 2 Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer. Pada data sekunder ini peneliti memakai buku-buku yang berisi tentang pengumpulan dana dan pendistribusian zakat, infaq, dan shodaqoh, serta materi yang terkait dengan tema atau judul tersebut.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah sebuah urut informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu.<sup>82</sup> Menurut Burhan “data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang dapat diperoleh di lokasi penelitian”.<sup>83</sup> Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.<sup>84</sup>

Pada bagian ini, peneliti menentukan metode apa yang akan digunakan dalam mengumpulkan seluruh data penelitian. Penentuan

---

<sup>82</sup> *Ibid.*, hal. 25

<sup>83</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Prenada Media, 2005, hal.90

<sup>84</sup> *Ibid.*, hal. 28

metode pengumpulan data harus relevan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber data serta bagaimana alasan-alasan nasional mengapa metode pengumpulan data itu digunakan.<sup>85</sup> Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Observasi**

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta di bantu dengan panca indra lainnya.<sup>86</sup> Dengan demikian teknik atau metode observasi ini di lakukan untuk mengetahui lebih dekat tentang objek yang di teliti. Pedoman observasi merupakan alat bantu yang digunakan untuk pengumpulan data-data melalui pengamatan dan pendekatan yang sistematis terhadap beberapa hal tentang objek penelitian.

Observasi mempunyai peranan yang penting pada pengumpulan data dalam penelitian deskriptif. Hal ini di karenakan jenis-jenis informasi tertentu dapat diperoleh dengan baik melalui pengamatan langsung oleh peneliti, akan tetapi dalam observasi tidak boleh kita lakukan secara acak-acakan atau tanpa rencana. Sebaliknya dalam mencatat data observasi harus juga didasari pertimbangan-pertimbangan tertentu yang kemudian mengadakan suatu penilaian.

---

<sup>85</sup> *Ibid.*, hal. 94

<sup>86</sup> Burhan Bungin, *Metodologi penelitian kuantitatif...*, hal. 135

Ditinjau dari kerangka perencanaan terhadap obyek yang diamati, maka peneliti menggunakan metode observasi sistematis. Observasi sistematis yaitu observasi dengan melakukan perencanaan dan perumusan materi yang akan diamati sebagai pedoman pelaksanaan observasi.<sup>87</sup> Sedangkan observasi sistematis, peneliti lakukan dengan membuat perencanaan kondisi-kondisi yang akan peneliti amati dari observasi ini peneliti mendapatkan gambaran umum Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

## **2. Independent Interview**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>88</sup> Metode wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang sangat sering dipergunakan dalam penelitian. Metode wawancara sangat sederhana dan lebih mudah mempersiapkan dan melaksanakannya. Wawancara yang peneliti terapkan adalah jenis pembicaraan dengan pertanyaan yang diajukan itu sudah disiapkan sebelumnya oleh pewawancara dan terwawancara menjawab dengan spontan tanpa dibuat-buat.

Pembicaraan dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal yang khusus. Sehingga terwawancara seolah-olah tidak menyadari bahwa ia sedang diwawancarai. Dan metode wawancara ini adalah metode

---

<sup>87</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis...*, hal. 139

<sup>88</sup> Lexy J. moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal.186

pengumpulan data yang berinteraksi langsung dengan responden yaitu, wakil ketua IV bapak Drs. Ahmad Mashuri serta karyawan Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

### **3. Dokumentasi**

Dokumen adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, persoalan pribadi dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan rekaman peristiwa tersebut dan mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Data yang digali dari wawancara dan pengamatan diperlukan sebagai suatu dokumen. Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi ialah metode yang dipergunakan untuk menelusuri data historis. Dengan adanya metode seperti ini, peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer yaitu data secara tertulis seperti laporan naskah-naskah kearsipan dan data berupa gambar yang ada di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan

dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut Milles dan Huberman analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

### **1. Reduksi data**

Merupakan sebuah hasil dari catatan lapangan dengan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan-penyederhanaan data temuan.

### **2. Penyajian data**

Dengan arti lain data ini merupakan sebuah hasil dari proses penyusunan secara sistematis bertujuan untuk memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian.

### **3. Penarikan data**

Catatan yang diambil dari berbagai sumber yang ada dan dari hasil-hasil observasi dapat disimpulkan masalah-masalah yang sesuai dengan fokus penelitian penulis.<sup>89</sup> Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif. Metode induktif adalah metode yang dinilai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian bergerak kearah pembentukan kesimpulan kategori atau ciri-ciri umum tertentu.<sup>90</sup>

Dengan demikian metode induktif merupakan proses dimana peneliti mengumpulkan data dan kemudian mengembangkannya menjadi suatu teori. Dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan

---

<sup>89</sup> Ahmad tanzeh dan Suyitno, *Dasar-dasar penelitian cetakan pertama*. Surabaya: Elkaf, 2006, hal. 231

<sup>90</sup> Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 103

dari lokasi penelitian, selanjutnya dianalisa dan kemudian disajikan secara tertulis dalam laporan tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh dari Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung. Penerapannya adalah dengan cara mengolah data yang masih umum yang berupa jawaban dari Wakil Ketua IV, dan karyawan-karyawan pada Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

## **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Agar data yang ditemukan di lokasi penelitian bisa memperoleh keabsahan data, maka dilakukan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan beberapa teknik pemeriksaan tertentu, yaitu:

### **1. Perpanjangan keikutsertaan**

Sebelum melakukan penelitian secara formal di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung maka peneliti melakukan penelitian awal. Terlebih dulu peneliti menyerahkan surat permohonan penelitian kepada Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperoleh sambutan yang baik dalam penelitian ini dari awal hingga akhir. Pada penelitian kualitatif, keikutsertaan peneliti sangat diperlukan dalam pengumpulan data dan keikutsertaan tersebut tidak dapat dilakukan secara singkat tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Pada penelitian ini penulis menjadi instrument penelitian. Keikutsertaan penulis dalam mengumpulkan data tidak cukup bila dalam waktu singkat, tetapi

memerlukan perpanjangan kehadiran pada latar penelitian agar terjadi peningkatan derajat kepercayaan atas data yang dikumpulkan.

Perpanjangan kehadiran dalam penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan situasi dan kondisi di lapangan serta data yang telah terkumpul. Dengan perpanjangan kehadiran tersebut, peneliti dapat mempertajam fokus penelitian dan diperoleh data yang lengkap.

## 2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada empat macam triangulasi yang memanfaatkan penggunaan *sumber*, *metode*, *penyidik*, dan *teori* yaitu:<sup>91</sup>

### a. Penulis menggunakan triangulasi sumber

Artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Sumber yang dimaksud adalah para karyawan yang bekerja di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung. Pihak divisi HRD bapak Drs Ahmad Mashuri selaku HRD di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

### b. Penulis menggunakan triangulasi metode

---

<sup>91</sup>Lexy J. moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 330

Menurut Patton terdapat dua strategi, 1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, 2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data menggunakan metode yang sama.

c. Penyidik

Yaitu dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.

d. Penulis menggunakan teori

Menurut Lincoln dan Guba, berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori.<sup>92</sup>

### 3. Pemeriksaan sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat.<sup>93</sup> Pengecekan sejawat yang dimaksudkan disini adalah mendiskusikan proses dan hasil penelitian dengan dosen pembimbing atau teman mahasiswa yang sedang/telah mengadakan penelitian kualitatif atau pula orang yang berpengalaman mengadakan penelitian kualitatif. Hal ini dilakukan dengan harapan peneliti mendapatkan masukan-masukan baik dari segi metodologi maupun konteks

---

<sup>92</sup>*Ibid.*, hal. 330 - 331

<sup>93</sup>*Ibid.*, hal. 332

penelitian. Disamping itu, peneliti juga senantiasa berdiskusi dengan teman pengamat yang ikut terlibat dalam pengumpulan data untuk merumuskan kegiatan pemberian tindakan selanjutnya.

Berhubung dalam penelitian ini peneliti melakukan sendiri, maka peneliti berdiskusi dengan teman sejawat yang memiliki pengetahuan dalam metode penelitian, dan yang bisa diajak bersama-sama membahas data yang peneliti temukan. Dalam diskusi ini juga dapat dipandang sebagai usaha untuk mengenal persamaan dan perbedaan teman terhadap data yang diperoleh.

## **H. Tahap-Tahap Penelitian**

Tahap-tahap ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu: “tahap-tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data, dan tahap pelaporan.”

### **a. Tahap pra lapangan**

Pada tahap ini peneliti melakukan berbagai macam persiapan sebelum terjun ke dalam kegiatan penelitian, diantaranya melihat situasi dan kondisi lokasi penelitian, hal ini dilaksanakan guna melihat sekaligus mengenal unsur-unsur dan keadaan alam pada latar penelitian. Peneliti disini akan mulai mengumpulkan buku-buku penunjang dan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan untuk memperoleh data yang

diinginkan. Tahap pra lapangan ini dilakukan oleh peneliti pada waktu pelaksanaan praktik lapangan dimulai pada bulan September sampai pertengahan November 2016 yang kebetulan bertempat di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung. Hal ini memudahkan peneliti dalam melihat situasi dan kondisi lokasi penelitian.

b. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti menggunakan metode observasi, wawancara maupun dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian. Tahap pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti selama kurang lebih 2 bulan dimulai dari bulan September sampai bulan Oktober 2016. Dan dilanjutkan saat tahap analisis data.

c. Tahap analisis data

Pada tahap ini peneliti menyusun semua data yang terkumpul secara sistematis dan terperinci. Sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuannya dapat

diinformasikan kepada orang lain secara jelas.<sup>94</sup>

Analisis data dilakukan setelah peneliti melakukan serangkaian proses pengambilan data yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara serta pengamatan dengan dokumen-dokumen dari lokasi penelitian.

d. Tahap pelaporan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dari tahap penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Tahap ini merupakan tahap paling krusial dan paling tidak dapat ditinggal. Hal ini dialami nyata oleh peneliti dengan adanya kendala-kendala yang tidak terduga yakni selama masa pelaksanaan pekerjaan lapangan yang dimulai tahap pelaporannya pada bulan Juli sampai bulan Agustus 2016.

---

<sup>94</sup> Lexy J. moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hal. 127