

**STRATEGI PENINGKATAN *TRUST* MUZAKKI DI YAYASAN YATIM
MANDIRI PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :

Lisa Gita Rahmani

NIM. 1717204025

**JURUSAN MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lisa Gita Rahmanu
NIM : 17172040205
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Zakat dan Wakaf
Program Studi : Manajemen Zakat dan Wakaf
Judul Skripsi : **Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto**

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, Juni 2021

Saya yang menyatakan,



Lisa Gita Rahmanu

NIM. 1717204025

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iainpurwokerto.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

STRATEGI PENINGKATAN *TRUST* MUZAKKI DI YAYASAN YATIM MANDIRI PURWOKERTO

Yang disusun oleh Saudari **Lisa Gita Rahmanu NIM. 1717204025** Jurusan/Program Studi **Manajemen Zakat dan Wakaf** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu** tanggal **07 Juli 2021** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag.
NIP. 19670815 199203 1 003

Sekretaris Sidang/Penguji

H. Slamet Akhmadi, S.Ag., M.S.I
NIDN. 2111027901

Pembimbing/Penguji

Yoiz Shofwa Sharrani, S.P., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 27 Juli 2021

Mengesahkan

Dekan



Dr. H. Jannah Abdul Aziz, M.Ag.

NIP. 19530921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Purwokerto

di-

Purwokerto.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Lisa Gita Rahmanu NIM 1717204025 yang berjudul :

Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam ilmu Manajemen Zakat dan Wakaf (S.E).

Wassalamualaikum wr.wb

Purwokerto, Juni 2021

Pembimbing,



Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.

NIP. 19781231 200801 2 027

STRATEGI PENINGKATAN *TRUST* MUZAKKI DI YAYASAN YATIM MANDIRI PURWOKERTO

Lisa Gita Rahmani

NIM: 1717204025

Email: lisagita03@gmail.com

Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Purwokerto

ABSTRAK

Kepercayaan muzakki kepada lembaga zakat merupakan penilaian muzakki atas kemampuan lembaga pengelola zakat dalam menyelesaikan tugas dan amanah menjalankan tanggung jawabnya. Keberadaan organisasi pengelola zakat saat ini dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang membutuhkan. Kepercayaan ini akan terjadi bila pihak pengelola zakat mampu memberikan data secara transparan dan juga menunjukkan kinerjanya yang bagus, membuktikan kejujuran dalam pengelolanya, profesionalitas, akuntabilitas, dan integritas. Sehingga muzakki percaya untuk menyalurkan zakatnya ke lembaga tersebut. Agar pengelolaan maksimal dan dapat di percaya oleh masyarakat maka perlu ditingkatkan untuk menjaga kesinambungan manfaat penggunaan dana ZISWAF

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan *trust* muzakki di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto. Dengan menggunakan metode kualitatif jenis penelitian lapangan (*field research*). Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder dengan cara mengumpulkan data dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian strategi yang di lakukan untuk meningkatkan *trust* muzakki yaitu dengan melakukan sosialisasi dengan memberikan *review* dan rekomendasi kepada masyarakat, memberikan informasi data pengumpulan dan penyaluran dana ZISWAF kepada donatur rutin setiap bulannya dengan memberikan majalah Yatim Mandiri, mempunyai program yang berfokus pada anak yatim dan dhuafa, mengadakan event-event secara online maupun offline untuk anak-anak yatim. Dengan menawarkan program-program serta event-event yang ada di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto, hal ini menjadi daya tarik dan strategi untuk meningkatkan *trust* muzakki.

Kata Kunci : strategi, *trust*, muzakki.

STRATEGY FOR IMPROVING TRUST MUZAKKI AT THE YATIM MANDIRI FOUNDATION PURWOKERTO

Lisa Gita Rahmani

NIM: 1717204025

Email: lisagita03@gmail.com

Department of Zakat and Waqf Management, Faculty of Islamic Economics and
Business
IAIN Purwokerto

ABSTRACT

Muzakki's trust in zakat institutions is a muzakki's assessment of the ability of zakat management institutions in completing their duties and mandates to carry out their responsibilities. The existence of zakat management organizations is currently being felt by people in need. This trust will occur if the zakat management is able to provide data transparently and also shows good performance, proving honesty in its management, professionalism, accountability, and integrity. So that muzakki believe in distributing their zakat to the institution. In order to maximize management and can be trusted by the community, it needs to be improved to maintain the sustainability of the benefits of using ZISWAF funds.

The purpose of this study was to find out how the strategy of increasing muzakki trust at the Yatim Mandiri Foundation in Purwokerto. By using qualitative methods, this type of field research (field research). The data used are primary and secondary data by collecting data from observations, interviews and documentation.

Based on the results of the strategy research carried out to increase muzakki trust, namely by conducting socialization by providing reviews and recommendations to the community, providing information on data collection and distribution of ZISWAF funds to regular donors every month by providing Yatim Mandiri magazine, having programs that focus on orphans and the poor, holding online and offline events for orphans. By offering programs and events at the Yatim Mandiri Foundation in Purwokerto, this is an attraction and strategy to increase muzakki trust.

Keywords: strategy, trust, muzakki.

MOTTO

Jangan lihat masa lampau dengan penuh penyesalan, jangan pula lihat masa depan dengan penuh ketakutan, tapi lihatlah sekitar dengan penuh kesadaran



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT dan segala ketulusan hati, skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Supriono dan Ibu Miah yang selalu memberikan dukungan semangat, materiil, serta doa yang tak pernah putus.
2. Kakakku Aulia Dita Pangesti dan Muchtar Efendi yang senantiasa menyemangati dan mendukung penulis dalam pembuatan skripsi.
3. Sahabat-sahabatku Almh.Dian Pertiwi, Erviana, dan Istiqomah yang senantiasa berjuang bersama dan selalu ada dalam segala kondisi selama kuliah di IAIN Purwokerto
4. Teman – teman di keluarga besar Manajemen Zakat dan Wakaf angkatan 2017
5. Almamaterku tercinta IAIN Purwokerto.



IAIN PURWOKERTO

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	te
ث	śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	żal	Ż	za (dengan titik diatas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	śad	ś	es (dengan titik dibawah)

ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbaik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

عَدَّة	Ditulis	'iddah
--------	---------	--------

C. Ta'marbutah

Semua ta'marbutah ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	Hikmah	جزية	Ditulis	jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

- a. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	Ditulis	karâmah al-auliyâ’
----------------	---------	--------------------

- b. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan h.

زكاة لغير	Ditulis	zakât al-fitr
-----------	---------	---------------

D. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	a
ِ	Kasrah	ditulis	i
ُ	Dammah	ditulis	u

E. Vokal Panjang

1.	fathah + alif	ditulis	a
	جاهلية	ditulis	jâhiliyah
2.	fathah + ya’ mati	ditulis	a
	تانس	ditulis	tansa
3.	kasrah + ya’ mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	karîm
4.	dammah + wawu mati	ditulis	u
	فروض	ditulis	furûd

F. Vokal Rangkap

1	fathah + ya’ mati	ditulis	ai
---	-------------------	---------	----

	بينكم	ditulis	bainakum
2	fathah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	Ditulis	a'antum
أعدت	Ditulis	u'iddat

H. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	Ditulis	al-qiyâs
--------	---------	----------

b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	Ditulis	As-samâ
--------	---------	---------

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوى الفروض	Ditulis	Zawi al-furûd
------------	---------	---------------

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman Jahiliyah menuju zaman yang terang benderang ini dengan membawa ajaran Agama Allah yaitu Islam. Semoga kita kelak mendapatkan syafa'atnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Dengan penuh rasa syukur atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto”.

Dalam proses penyelesaian skripsi, penulis tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis. Tak ada penghargaan yang terindah selain rasa syukur dan ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., selaku rektor IAIN Purwokerto
2. Dr. Fauzi, M.Ag., selaku wakil rektor I IAIN Purwokerto
3. Dr. Ridwan, M.Ag., selaku wakil rektor II IAIN Purwokerto
4. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., M.M., selaku wakil rektor III IAIN Purwokerto
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Purwokerto
6. Rahmini Hadi, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
7. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini. Terimakasih saya ucapkan atas segala bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi yang telah Ibu berikan kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini. Semoga Ibu senantiasa dalam perlindungan Allah SWT

8. Segenap Dosen dan dan Staff IAIN Purwokerto atas segala dukungan dan bantuannya
9. Bapak Wahid Nurchoirudin sebagai kepala cabang Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto yang selalu meluangkan waktu untuk menjadi narasumber guna memperoleh informasi.
10. Seluruh karyawan Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto terimakasih atas bantuan dan kerja samanya dalam menyusun skripsi ini
11. Kedua orang tua tercinta Bapak Supriono dan Ibu Miah yang dengan penuh pengorbanan merawat dan mendidik penulis hingga sampai saat ini, yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta doa untuk penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan, kesehatan dan kemudahan dalam berbagai hal kepada ibu dan bapak.
12. Kakak tercinta, Aulia Dita Pangesti dan Muchtar Efendi yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini
13. Kawan-kawan seperjuangan Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf angkatan 2017, terimakasih atas kebersamaan dan kenangan yang sangat berarti bagi penulis
14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik

Tiada kata yang dapat penulis ungkapkan untuk menyampaikan rasa terimakasih melainkan hanya untaian doa, semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis kelak mendapatkan balasan dan imbalan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, Juni 2021

Penulis,



Lisa Gita Rahmani

NIM. 1717204025



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Definisi Operasional.....	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Kajian Pustaka	11
G. Kajian Teori	13
H. Metode Penelitian.....	18
I. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II LANDASAN TEORI	24
A. Strategi Peningkatan Trust.....	24
B. Muzakki	33
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37

B. Lokasi Penelitian dan Waktu	37
C. Jenis Data dan Sumber Data	37
D. Metode Pengumpulan Data.....	38
E. Teknik Analisis Data.....	39
F. Uji Keabsahan Data.....	42
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	44
A. Profil Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto.....	44
B. Strategi Peningkatan Trust Muzakki di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto.....	50
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	77



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penerimaan dana zakat tahun 2017

Tabel 2 Penyaluran dana zakat tahun 2017

Tabel 3 Penerimaan dana zakat tahun 2018

Tabel 4 Penyaluran dana zakat tahun 2018

Tabel 5 Penerimaan dana zakat tahun 2019

Tabel 6 Penyaluran dana zakat tahun 2019

Tabel 7 Penerimaan dana zakat tahun 2020

Tabel 8 Penyaluran dana zakat tahun 2020



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR GAMBAR

Lampiran 1 Dokumentasi

Lampiran 2 Sertifikat



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam sistem pengelolaan zakat, infak, sodaqoh, *trust* (kepercayaan) muzakki merupakan aspek yang vital bagi lembaga pengelola ZISWAF. Perilaku muzakki dalam membayar zakat sangat bergantung kepada kepercayaan mereka kepada lembaga zakat. Tidak ada kepercayaan merupakan salah satu penghalang bagi muzakki untuk membayarkan zakatnya melalui lembaga zakat. Akibatnya sebagian mereka memilih memberikan zakatnya secara langsung kepada mustahik. Oleh karena itu, pemahaman terhadap perilaku kepatuhan membayar zakat sangat penting bagi lembaga pengelola zakat dalam rangka optimalisasi penghimpunan dana zakat. (Muhammad Haris Riyaldi, 2020)

Saat ini banyak yayasan, lembaga-lembaga sosial atau badan pengelola ZISWAF, yaitu diantaranya LAZ Rumah Zakat Indonesia (LAZ RZ), LAZ Nurul Hayat (LAZ NH), LAZ Inisiatif Zakat Indonesia (LAZ IZI), LAZ Baitul Maal Hidayatullah (LAZ BMH), Yayasan Lembaga Manajemen Infaq Ukhuwah Islamiyah (LAZ LMI), Yayasan Yatim Mandiri (LAZ Yatim Mandiri), Yayasan Dompot Dhuafa Republika (LAZ DD), Yayasan Pesantren Islam Al Azhar (LAZ Al Azhar), Yayasan Baitul Maal Muamalat (LAZ BMM), Yayasan Daarut Tauhid (LAZ Daarut Tauhid), Yayasan Global Zakat, dan masih banyak lagi. (Wibowo, 2020)

Trust (kepercayaan) merupakan bentuk penilaian atas kredibilitas pihak yang diberi amanah atas kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Kepercayaan muzakki kepada lembaga zakat merupakan penilaian muzakki atas kemampuan lembaga pengelola zakat dalam menjalankan tanggung jawabnya. kepercayaan seseorang kepada lembaga penyedia jasa dapat diukur melalui 3 (tiga) indikator yaitu: kredibilitas, kompetensi dan sikap moral. Kredibilitas berhubungan dengan penilaian muzakki bahwa penyedia jasa (lembaga zakat) dapat

dipercaya. Adapun kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan amil zakat untuk melakukan pelayanan yang diharapkan oleh muzakki. Sedangkan sikap moral yaitu sikap para amil di lembaga zakat terhadap muzakki. (Muhammad Haris Riyaldi, 2020)

Keberadaan organisasi pengelola zakat saat ini dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang sedang kesusahan. Agar pengelolaan maksimal dan dapat di percaya oleh masyarakat maka perlu ditingkatkan untuk menjaga kesinambungan manfaat penggunaan zakat dan infaq tersebut. Hal ini menunjukkan muzakki masih menginginkan pengelolaan zakat yang lebih baik, yaitu bahwa pengelolaan zakat harus memiliki profesionalisme, transparansi dalam pelaporan dan penyaluran yang tepat sasaran, dengan program-program yang menarik dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Organisasi pengelola zakat merupakan lembaga yang melayani publik dalam penghimpunan dan penyaluran dana zakat. Sebagai organisasi nirlaba, organisasi pengelola zakat ditantang untuk mampu mengupayakan akuntabilitasnya kepada para pendonor dalam hal ini muzakki. Akuntabilitas lembaga pengelola zakat adalah pertanggungjawaban lembaga pengelola zakat dalam bentuk pelaporan segala aktivitas dan kegiatan terutama mengenai aliran dana zakat dan laporan keuangan lembaga zakat. (Halimah Assa'diyah, 2019)

Menciptakan rasa saling percaya pada organisasi maupun perusahaan harus didasarkan atas dasar kepentingan publik, berdasarkan firman Allah SWT di surat Annisa ayat 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila*

menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Mempertahankan kepercayaan publik artinya memberikan yang terbaik bagi publiknya karena baik organisasi maupun perusahaan tidak bisa lepas dari yang namanya publik. Kepercayaan ini akan terjadi bila pihak pengelola zakat mampu memberikan data secara transparan dan juga menunjukkan kinerjanya yang bagus, membuktikan kejujuran dalam pengelolaannya, profesionalitas, akuntabilitas, dan integritas. Sehingga pemberi zakat percaya untuk menyalurkan zakatnya ke lembaga tersebut.

Yatim Mandiri merupakan satu dari sekian banyak organisasi pengelolaan zakat yang ada di Indonesia, memiliki visi, misi dan tujuan tersendiri. Dalam penyaluran dana berdasarkan program, Yatim Mandiri menyalurkan dananya untuk program pendidikan, kesehatan, kemanusiaan, ekonomi dan dakwah. Berikut tabel data jumlah dana dan penyaluran dana pada tahun 2019 dan 2020. (Keuangan Yatim Mandiri, 2020)



IAIN PURWOKERTO

Tabel 1
Penerimaan dana tahun 2017

LAZNAS YATIM MANDIRI KAB./KOTA PURWOKERTO				
RENCANA & REALISASI PENERIMAAN				
Periode 1 Januari s/d 31 Desember Tahun 2017				
No	Keterangan	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian (%)
1	2	3	4	5 = 4 / 3
1.1	Penerimaan Dana Zakat	188.575.000	169.274.550	89.77
1.1.1	Penerimaan dana zakat maal perorangan	188.050.000	168.749.550	89.74
1.1.2	Penerimaan dana zakat maal badan			
1.1.3	Penerimaan dana zakat fitrah	525.000	525.000	100.00
1.2	Penerimaan Dana Infak/Sedekah	711.425.000	630.725.450	88.66
1.2.1	Penerimaan dana infak/sedekah tidak terikat	605.000.800	509.334.292	84.19
1.2.2	Penerimaan dana infak/sedekah terikat	106.424.200	121.391.158	114.06
1.3	Penerimaan Dana Corporate Social Responsibility	-	-	-
1.3.1	Penerimaan dana corporate social responsibility			
1.4	Penerimaan Dana Sosial Keagamaan Lainnya	-	-	-
1.4.1	Penerimaan dana sosial keagamaan lainnya (hibah, nazar, pusaka yang tidak memiliki ahli waris, qurban, kafarat, fidyah, denda atau sitaan pengadilan agama, dan lain sebagainya)			
	TOTAL PENERIMAAN	900.000.000	800.000.000	88.89

IAIN PURWOKERTO

Tabel 2
Penyaluran dana tahun 2017

LAZNAS YATIM MANDIRI KAB./KOTA PURWOKERTO				
RENCANA & REALISASI PENYALURAN BERDASARKAN ASNAF				
Periode 1 Januari s/d 31 Desember Tahun 2017				
No	Keterangan	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian (%)
1	2	3	4	5 = 4 / 3
1	Penyaluran Dana Zakat	169.274.550	166.097.240	98.12
1.1	Penyaluran dana zakat untuk Fakir	54.195.871	50.508.600	93.20
1.2	Penyaluran dana zakat untuk Miskin	91.506.804	92.580.640	101.17
1.3	Penyaluran dana (alokasi) zakat untuk Amil	23.571.875	23.008.000	97.61
1.4	Penyaluran dana zakat untuk Muallaf			
1.5	Penyaluran dana zakat untuk Riqob			
1.6	Penyaluran dana zakat untuk Gharimin			
1.7	Penyaluran dana zakat untuk Fisabilillah			
1.8	Penyaluran dana zakat untuk Ibnu Sabil			
2	Penyaluran Dana Infak/Sedekah	630.725.450	613.696.066	97.30
2.1	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Fakir			
2.2	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Miskin	218.811.421	214.058.060	97.83
2.3	Penyaluran dana (alokasi) infak untuk Amil	192.142.660	187.068.000	97.36
2.4	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Muallaf			
2.5	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Riqob			
2.6	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Gharimin			
2.7	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Fisabilillah	219.771.369	212.570.006	96.72
2.8	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Ibnu Sabil			
3	Penyaluran Dana Corporate Social Responsibility	-	-	
3.1	Penyaluran dana CSR			
3.2	Penyaluran dana CSR untuk Amil			
4	Penyaluran Dana Sosial Keagamaan Lainnya (DSKL) (hibah, nazar, pusaka yang tidak memiliki ahli waris, kurban, kafarat, fidiyah, denda atau sitaan pengadilan agama, dsb)	-	-	
4.1	Penyaluran dana DSKL			
4.2	Penyaluran dana DSKL untuk Amil	-	-	
	TOTAL PENYALURAN	800.000.000	779.793.306	97.47

Tabel 3
Penerimaan dana tahun 2018

LAZNAS YATIM MANDIRI KAB./KOTA PURWOKERTO				
RENCANA & REALISASI PENERIMAAN				
Periode 1 Januari s/d 31 Desember Tahun 2018				
No	Keterangan	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian (%)
1	2	3	4	5 = 4 / 3
1.1	Penerimaan Dana Zakat	190.706.044	193.875.000	101.66
1.1.1	Penerimaan dana zakat maal perorangan	189.506.044	192.675.000	101.67
1.1.2	Penerimaan dana zakat maal badan			
1.1.3	Penerimaan dana zakat fitrah	1.200.000	1.200.000	100.00
1.2	Penerimaan Dana Infak/Sedekah	940.675.690	844.637.233	89.79
1.2.1	Penerimaan dana infak/sedekah tidak terikat	785.869.690	720.116.608	91.63
1.2.2	Penerimaan dana infak/sedekah terikat	154.806.000	124.520.625	80.44
1.3	Penerimaan Dana Corporate Social Responsibility	-	-	-
1.3.1	Penerimaan dana corporate social responsibility			
1.4	Penerimaan Dana Sosial Keagamaan Lainnya	-	-	-
1.4.1	Penerimaan dana sosial keagamaan lainnya (hibah, nazar, pusaka yang tidak memiliki ahli waris, qurban, kafarat, fidyah, denda atau sitaan pengadilan agama, dan lain sebagainya)			
	TOTAL PENERIMAAN	1.131.381.734	1.038.512.233	91.79

IAIN PURWOKERTO

Tabel 4
penyaluran dana tahun 2018

LAZNAS YATIM MANDIRI KAB./KOTA PURWOKERTO				
RENCANA & REALISASI PENYALURAN BERDASARKAN ASNAF				
Periode 1 Januari s/d 31 Desember Tahun 2018				
No	Keterangan	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian (%)
1	2	3	4	5 = 4 / 3
1	Penyaluran Dana Zakat	193.875.000	182.963.586	94.37
1.1	Penyaluran dana zakat untuk Fakir	72.506.050	69.258.000	95.52
1.2	Penyaluran dana zakat untuk Miskin	97.530.694	90.205.006	92.49
1.3	Penyaluran dana (alokasi) zakat untuk Amil	23.838.256	23.500.580	98.58
1.4	Penyaluran dana zakat untuk Muallaf			
1.5	Penyaluran dana zakat untuk Riqob			
1.6	Penyaluran dana zakat untuk Gharimin			
1.7	Penyaluran dana zakat untuk Fisabilillah			
1.8	Penyaluran dana zakat untuk Ibnu Sabil			
2	Penyaluran Dana Infak/Sedekah	844.637.233	824.506.600	97.62
2.1	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Fakir			
2.2	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Miskin	284.059.806	330.580.600	116.38
2.3	Penyaluran dana (alokasi) infak untuk Amil	251.241.507	278.068.000	110.68
2.4	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Muallaf			
2.5	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Riqob			
2.6	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Gharimin			
2.7	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Fisabilillah	309.335.920	215.858.000	69.78
2.8	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Ibnu Sabil			
3	Penyaluran Dana Corporate Social Responsibility	-	-	
3.1	Penyaluran dana CSR			
3.2	Penyaluran dana CSR untuk Amil			
4	Penyaluran Dana Sosial Keagamaan Lainnya (DSKL) (hibah, nazar, pusaka yang tidak memiliki ahli waris, kurban, kafarat, fidyah, denda atau sitaan pengadilan agama, dsb)	-	-	
4.1	Penyaluran dana DSKL			
4.2	Penyaluran dana DSKL untuk Amil			
	TOTAL PENYALURAN	1.038.512.233	1.007.470.186	97.01

Pengelolaan zakat di Yayasan Yatim Mandiri menerapkan beberapa strategi untuk mencapai dan mewujudkan tujuannya yang meliputi fungsi-fungsi manajemen diantaranya perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan. Pengelolaan dana zakat di

Yayasan Yatim Mandiri seperti halnya pengelolaan ZISWAF di lembaga-lembaga lainnya, untuk mencapai target yang optimal pengelolaan Yayasan Yatim Mandiri menggunakan dua metode yaitu *funding* (penghimpunan) dan *landing* (penyaluran). Yatim Mandiri memiliki strategi dalam penghimpunan dana ZIS dan mempunyai program-program antaranya yaitu sosialisasi, membagikan brosur, membuat majalah. Selain itu Yatim Mandiri juga melayani penghimpunan dana corporet melalui transfer, dan juga Yatim Mandiri memberikan kemudahan bagi muzakki dengan memberikan layanan jemput zakat ZISCO (zakat, infaq, sedekah, consultan) dikerahkan untuk menjemput dana zakat dirumah dan kantor muzakki. Muzakki juga dapat datang langsung membayar zakat dikantor Yatim Mandiri.

Program-program kerja yang ada di Yayasan Yatim Mandiri di bidang pendidikan yaitu Sekolah Insan Cedikia Mandiri Boarding School (ICMBS), Sekolah Tinggi Agama Islam An-Najah Indonesia Mandiri (STAINIM), di bidang pemberdayaan yaitu Sekolah Mandiri Entrepreneur Center (MEC), BISA (Bunda Mandiri Sejahtera), Rumah Kemandirian berupa Sanggar Genius (RK), Duta Guru (DG). Di bidang kesehatan yaitu Klinik RSM (Rumah Sehat Mandiri), KESLING (Layanan Kesehatan Keliling), Super Gizi Qurban. Di bidang sosial budaya terdapat program BESTARI (Beasiswa Yatim Mandiri), ASA (Alat Sekolah Anak Yatim), BLM (Bantuan Langsung Mustahik), BBA (Bantuan Bencana Alam). Sedangkan di bidang dakwah terdapat program Layanan Dakwah, Tali Asih, Pesantren Keluarga Harmonis, Halal Bi Halal, Seminar Inovatif

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana strategi dalam meningkatkan kepercayaan muzakki di Yayasan Yatim Mandiri dengan judul **“Strategi Peningkatan Trust Muzakki di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto”**

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan memberikan gambaran yang jelas dalam memahami maksud diatas, maka perlu penegasan istilah-istilah yang terdapat pada judul. Adapun istilah-istilah tersebut, yaitu:

1. Strategi Peningkatan *Trust*

Secara etimologi, strategi berasal dari bahasa Yunani, *strategos* yang berarti jenderal. Strategi pada mulanya berasal dari peristiwa peperangan yaitu sebagai sesuatu siasat untuk mengalahkan musuh. Namun pada akhirnya strategi berkembang untuk semua kegiatan organisasi termasuk keperluan ekonomi, sosial, budaya, dan agama. Strategi diartikan sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak hanya sekedar mencapai, akan tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi di lingkungan di mana organisasi tersebut menjalankan aktivitasnya. Strategi dijalankan oleh suatu organisasi adalah sekumpulan komitmen atas tindakan atau aksi yang terintegrasi dan terkoordinasi untuk mengusahakan atau mengolah kompetensi. (Widi Nopiardo, 2017) sedangkan *trust* dalam bahasa indonesia artinya kepercayaan. Kepercayaan merupakan bentuk penilaian atas kredibilitas pihak yang diberi amanah atas kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, hal ini merupakan strategi peningkatan kepercayaan muzakki. Kepercayaan muzakki kepada lembaga zakat merupakan penilaian muzakki atas kemampuan lembaga pengelola zakat dalam menjalankan tanggung jawabnya. Dalam sistem pengelolaan zakat, kepercayaan muzakki merupakan aspek yang vital bagi lembaga pengelola zakat. Perilaku muzakki dalam membayar zakat sangat bergantung kepada kepercayaan mereka kepada lembaga zakat. Tidak ada kepercayaan merupakan salah satu penghalang bagi muzakki untuk membayarkan zakatnya melalui lembaga zakat. (Muhammad Haris Riyaldi, 2020)

2. Muzakki

Seorang muslim yang menunaikan zakat disebut muzakki, maka ia telah membuktikan pengabdian (ibadah) dalam dimensi hubungan hamba dengan Allah SWT, dan sekaligus hubungan yang baik dengan sesama manusia. Hal ini disebabkan dampak zakat bukan hanya bagi orang yang menunaikan zakat, tetapi berdampak juga membantu aspek sosial dan ekonomi para penerima zakat. Zakat yang dibagikan kepada ashnaf fakir dan miskin dapat meringankan beban perekonomian mereka, sekaligus memelihara hubungan baik antara fakir miskin dan para pemilik harta yang mengeluarkan zakat. (Muhammad Haris Riyaldi, 2020)

3. Yayasan Yatim Mandiri

Yatim Mandiri adalah Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) milik masyarakat Indonesia yang berkhidmat mengangkat harkat sosial kemanusiaan yatim dhuafa dengan dana ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf) serta dana lainnya yang halal dan legal, dari perorangan, kelompok, perusahaan/lembaga. (Profil Yatim Mandiri, 2016)

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah : Bagaimana strategi peningkatan *trust* muzakki di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan *trust* muzakki di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis, antara lain:

1. Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan tentang strategi peningkatan kepercayaan muzakki.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan tentang organisasi pengelola zakat baik itu dipemerintah maupun masyarakat.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan dalam dunia pendidikan khususnya Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf IAIN Purwokerto.

2. Praktis

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan bagi penyusun mengenai strategi meningkatkan kepercayaan muzakki.
2. Penelitian ini diharapkan dijadikan bahan acuan bagi penelitian-penelitian yang relevan di masa-masa akan datang.
3. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi lembaga pendidikan atau tenaga kependidikan, orang tua murid, masyarakat dan sebagaimana yang berhubungan langsung dengan dunia pendidikan.

F. Kajian Pustaka

Pertama, Jurnal dari Ziyah Lutfiani Noor Falah yang berjudul Strategi Marketing Dompot Dhuafa dalam Peningkatan Kepercayaan Muzakki. Dari hasil penelitian tersebut, yang dilakukan marketing zakat dompet dhuafa jabar dalam meningkatkan kepercayaan muzakki yaitu ada dua tahap yaitu: pertama, *direct marketing* dalam model *direct marketing* dompet dhuafa menggunakan dua metode, yaitu: offline dan online. Offline adalah metode yang digunakan marketing secara langsung seperti *face to face* antara Amil (petugas dompet dhuafa) dengan muzakki (donator), penyebaran brosur, pamphlet dan lain-lain. Kedua *In Direct*

Marketing, In Direct Marketing adalah bentuk metode fundraising yang dilakukan dompet dhuafa dalam bentuk iklan melalui media masa seperti iklan melalui televisi, radio, dan Koran. Implementasi dari strategi marketing dompet dhuafa dalam meningkatkan kepercayaan muzakki adalah melalui program yaitu Kesehatan, Pendidikan, Sosial Development, Ekonomi, dan program incidental seperti bulan Ramadan dan Qurban. Hasil dari implementasi marketing dompet dhuafa dalam meningkatkan kepercayaan muzakki yaitu terlihat dari meningkatnya jumlah donator setiap tahunnya. Dan masyarakat lebih banyak memberkan pujian atas keputusan yang telah didapat. Indaksi lain mengenai respon positif dari masyarakat adalah antusiasme mereka terhadap kegiatan-kegiatan yang di laksanakan oleh Dompet Dhuafa. Hal ini merupakan salah satu bukti bahwa adanya peningkatan yang dilakukan oleh marketing Dompet Dhuafa dalam meningkatkan kepercayaan muzakki. (Ziyan Lutfiani Noor Falah, 2016)

Kedua, Jurnal dari Arim Nasim yang berjudul Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki. Dari penelitian tersebut Transparansi laporan keuangan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Ketika kualitas transparansi laporan keuangan semakin baik maka tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat juga meningkat, kemudian pengelolaan zakat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki, ketika kualitas pengelolaan zakat meningkat maka tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat juga meningkat. Sikap pengelola berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Ketika kualitas sikap dari pengelola zakat meningkat maka tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat juga meningkat. Transparansi laporan keuangan, pengelolaan zakat, dan sikap pengelola secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap

tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat. (Arim Nasim, 2014)

Ketiga, Jurnal dari Halimah Assa'diyah yang berjudul Kenapa Muzakki Percaya Kepada Lembaga Amil Zakat?. Organisasi pengelola zakat merupakan lembaga yang melayani publik dalam penghimpunan dan penyaluran dana zakat. Sebagai organisasi nirlaba, organisasi pengelola zakat ditantang untuk mampu mengupayakan akuntabilitasnya kepada para pendonor dalam hal ini muzakki. Akuntabilitas lembaga pengelola zakat adalah pertanggungjawaban lembaga pengelola zakat dalam bentuk pelaporan segala aktivitas dan kegiatan terutama mengenai aliran dana zakat dan laporan keuangan lembaga zakat. Lembaga pengelola zakat diharapkan memenuhi prinsip transparansi agar asimetri informasi semakin berkurang dan penerimaan zakat semakin optimal. Transparansi lembaga pengelola zakat dibentuk dengan cara mempublikasikan semua laporan yang meliputi laporan kegiatan, program, hingga keuangan serta mendistribusikannya kepada para muzakki. Dengan demikian, kepercayaan muzakki dalam menyalurkan dana zakatnya semakin meningkat. Bahwa transparansi BAZNAS dan LAZ BMH memiliki pengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Artinya, semakin tinggi tingkat transparansi maka akan semakin tinggi kepercayaan muzakki. Demikian sebaliknya, semakin rendah tingkat transparansi BAZNAS dan LAZ BMH maka semakin rendah pula kepercayaan muzakki. Dalam kaitan lembaga zakat, terdapat hubungan keagenan antara muzakki dan pengelola. Muzakki adalah *principal* yang memberikan kepercayaannya kepada pengelola lembaga zakat sebagai agent. Sehingga semakin tinggi transparansi lembaga zakat yang dirasakan oleh muzakki akan semakin meningkatkan kepercayaan muzakki kepada lembaga zakat tersebut. (Halimah Assa'diyah, 2019)

G. Kajian Teori

1. Strategi Peningkatan *Trust*

Pengertian strategi secara umum adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan satu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Adapun pengertian strategi secara khusus merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan. Istilah strategi menurut Stainer dan Miner yaitu “strategi mengacu pada formulasi misi, tujuan dan objektif dasar perusahaan, strategi-strategi program dan kebijakan untuk menciptakannya, dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa strategi di implementasikan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan”.

Sedangkan Porter mengartikan strategi adalah “sebagai formula berbasis luas mengenai cara bisnis bersaing tujuan apa yang ingin dicapai, dan kebijakan apa yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Istilah strategi sering pula disebut rencana strategis atau rencana jangka panjang lembaga/perusahaan. Strategi merupakan simpul taktik dalam keperluan bagaimana tujuan yang diinginkan dapat diperoleh atau didapat. Oleh sebab itu strategi biasanya terdiri atas dua atau lebih taktik, dengan anggapan yang satu lebih bagus dari yang lain. Dengan demikian strategi merupakan kumpulan taktik dengan maksud untuk mencapai tujuan dan sasaran dari perusahaan, institusi atau badan. (Ziyan Lutfiani NF, 2016)

Trust (kepercayaan) merupakan keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka. Kepercayaan lahir dari suatu proses secara perlahan kemudian terakumulasi menjadi suatu bentuk kepercayaan, dengan kata lain kepercayaan adalah keyakinan kita bahwa di satu produk ada atribut tertentu. Keyakinan ini muncul dari persepsi yang berulang adanya pembelajaran dan pengalaman. Kepercayaan merupakan penilaian atas kredibilitas pihak yang akan dipercaya atas kemampuan pihak yang dipercaya dalam menyelesaikan kewajiban-kewajibannya. Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari bisnis. Membangun kepercayaan dalam hubungan jangka panjang dengan pelanggan adalah suatu faktor yang penting untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain/mitra bisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan.

Kepercayaan konsumen (*Consumer Beliefs*) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang obyek, atribut, dan manfaatnya. Obyek dapat berupa produk, orang, perusahaan, dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki 16 kepercayaan dan sikap. Sedangkan atribut merupakan karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh obyek. Dan manfaat adalah hasil positif yang diberikan atribut kepada konsumen. (Nica Siswi AD, 2018)

Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan *trust* (kepercayaan) adalah sekumpulan taktik untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran untuk meningkatkan keyakinan kepada muzakki agar terus menyalurkan zakat, infak, sadaqoh dan wakafnya di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto. Dan merupakan bentuk penilaian dan pengetahuan muzakki mengenai apa yang telah diberikan oleh yatim

mandiri kepada muzakki sehingga muzakki dapat merasakan manfaatnya.

2. Muzakki

Orang yang wajib berzakat disebut dengan Muzakki. Telah disepakati oleh umat Islam bahwa zakat hanya diwajibkan kepada seorang muslim, merdeka, dewasa yang berakal, yang memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dengan syarat tertentu. Para ulama juga sepakat bahwa zakat hanya diwajibkan bagi Muslim yang merdeka. Zakat tidak wajib atas budak, karena budak tidak memiliki apa-apa, bahkan ia sendiri adalah milik tuannya. Kalaupun ia memiliki sesuatu, maka itu bukanlah pemilikan yang sempurna (penuh). Sementara itu, para ulama berbeda pendapat tentang harta anak-anak dan orang gila, ada yang berpendapat tidak wajib, dan ada yang sebaliknya. Beberapa ulama seperti Abu Ja'far al-Baqir, Hasan, Mujahid dan lain-lain berpendapat bahwa harta anak-anak dan orang gila tidak wajib dikeluarkan zakatnya. Mereka beralasan: Pertama, zakat adalah ibadah mahdhah seperti salat, dan ibadah ini perlu niat, yang tidak dipunyai oleh anak-anak atau orang gila, dan kalaupun mereka bisa melakukannya, tidaklah dianggap. (Isnawati Rais, 2009)

Karena itu, ibadah tidak wajib atas mereka, dan mereka tidak dikhithab dengannya. Kedua, alasan di atas, menurut mereka didukung oleh hadis *rufi'al qalam 'an tsalaatsattin: 'anish shabiiyi hatta yablughu, 'anin naa'imi hatta yastayqazha, wa 'anil majnuuni hattayfiqa*. Terangkatnya pena berarti bebas dari tuntutan hukum, karena hukumnya hanya dibebankan kepada orang yang memahami maksud hukum, sedangkan tiga golongan yang disebutkan dalam hadis tidak memahami maksud tersebut. Ketiga, dalil lain menurut mereka adalah firman Allah dalam QS. 9:103. Di sini dijelaskan bahwa tujuan dari perintah pemungutan zakat itu adalah untuk membersihkan dan mensucikan dari dosa, sedangkan anak-anak dan orang gila tidak

berdosa. Karena itu, tentu mereka tidak termasuk dalam tuntutan ayat ini. Keempat, selain itu, kemashlahatan yang menjadi perhatian Islam dalam setiap penetapan hukumnya, menurut mereka tidak akan tercapai dengan mewajibkan zakat kepada harta mereka ini, karena ketidakmampuan mereka mengelola harta, maka penarikan zakat dari tahun ketahun dikhawatirkan akan menghabiskan harta mereka dan menyebabkan mereka miskin. Sementara itu Jumhur ulama dari kalangan sahabat, tabi'in dan orang yang sesudah mereka berpendapat bahwa harta anak-anak dan orang gila wajib dikeluarkan zakatnya. (Isnawati Rais, 2009)

Alasan mereka adalah: (1) Nash ayat dan hadis yang mewajibkan zakat bersifat umum, yang mencakup pada semua harta orang kaya, tanpa mengecualikan anak-anak dan orang gila. (2) Hadis riwayat Syafi'i dari Yusuf bin Mahak bahwa Rasulullah bersabda: "Terimalah/Ambillah oleh kalian zakat dari harta seorang anak yatim (yang kaya), atau harta kekayaan anak-anak yatim yang tidak mengakibatkan harta itu habis. (3) Selain itu mereka beralasan dengan tindakan para sahabat, seperti Umar, Ali, Abdullah bin Umar, Aisyah dan Jabir bin Abdullah yang mewajibkan zakat atas kekayaan anak-anak. (4) Kemudian mereka juga melihat dari sisi makna dari diwajibkannya zakat, yang menurut mereka adalah untuk membantu orang yang membutuhkan di samping untuk mensyukuri nikmat Allah, karena itu anak-anak dan orang gila, bila memang kaya tidak terlepas dari kewajiban zakat ini. Setelah memperhatikan semua alasan dari kedua belah pihak, maka Yusuf Qardhawi berpendapat bahwa yang mewajibkan zakat harta anak dan orang gila lebih kuat dalilnya. Lebih lanjut ia menegaskan bahwa kekayaan anak-anak dan orang gila wajib zakat, karena zakat merupakan kewajiban yang terkait dengan kekayaan bukan dengan orang, yang tidak gugur karena pemiliknya masih anak-anak atau orang gila. (Isnawati Rais, 2009)

Adapun kewajiban muzakki adalah :

- a. Mencatat zakat dengan benar
- b. Menghitung zakat kepada amil zakat
- c. Membayarkan zakat kepada amil zakat
- d. Meniatkan membayar zakat karena Allah SWT
- e. Melafalkan akad pada saat membayar zakat
- f. Menunaikan infak dan sedekah jika harta masih berlebih (Itaq Pangestu, 2016)

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dalam pengumpulan data dilakukan secara langsung dilokasi penelitian secara terperinci. Sedangkan penelitian yang dipilih adalah kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang yang dapat diamati. Melihat dari pendekatannya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Karena data yang dikumpulkan berupa gambar, kata-kata dan bukan bentuk angka. Hal itu karena disebabkan penerapan metode kualitatif . (Lexy, 2006 : 11)

2. Lokasi Penelitian dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di kantor Yatim Mandiri Purwokerto Jl. Sunan Ampel No.18 B Karangbawang, Tambaksogra Kec. Sumbang, Kab. Banyumas pada Oktober 2020 – Mei 2021.

3. Jenis Data dan Sumber Data

- a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dalam penelitian ini. Data diperoleh melalui wawancara dan tanya jawab pada informan penelitian untuk memperoleh keterangan sehingga data yang diperoleh langsung dari narasumber.

b. Data Sekunder

Merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. data yang diperoleh melalui penelusuran dan penelaahan studi-studi dokumen yang terdapat di tempat penelitian yang ada hubungannya dengan masalah-masalah yang diteliti.

c. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data-data yang digunakan bersumber dari wawancara langsung kepada pihak terkait Yatim Mandiri Purwokerto, Media komunikasi website resmi Yayasan Yatim Mandiri, blog, jurnal, majalah Yatim Mandiri dan sebagainya.

4. Metode Pengumpulan data

a. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung. (Hardani, 2020 : 125)

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen. Dokumentasi ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian. (Ahmad, 2009 : 112)

c. Wawancara

Metode pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. (Sugiyono, 2015 : 194). Peneliti akan melakukan proses percakapan antara dua orang atau lebih yang kemudian pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subyek atau sekelompok subyek untuk dijawab.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah dan memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari serta menemukan pola, menemukan hal-hal yang penting serta apa yang telah dipelajari kemudian memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain. (Lexy, 2006: 248) Dalam hal ini penulis menggunakan metode data kualitatif yaitu proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis, transkrip, wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan tersebut agar dapat diinterpretasikan temuannya pada orang lain.

Bogdan dan Biklen (1982: 145) mengartikan analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan penelitian dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain. (Muri, 2016: 400) Analisis data pada penelitian kualitatif ini bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu kemudian disimpulkan sehingga menjadi data yang valid, mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Langkah- langkah yang ditempuh yaitu sebagai berikut:

a. Data Reduction (Reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi memberikan data yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data yang selanjutnya. (Imam Gunawan, 2014: 211) Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang ingin dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Reduksi data memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi, dengan demikian dalam mereduksi data butuh proses berfikir yang memerlukan kecerdasan, baru kemudian dapat mereduksi data dengan baik. (Sugiyono, 2015: 339) Data yang telah direduksi oleh penulis kemudian dirangkum dan disatukan menjadi kata-kata yang sudah sistematis dan jelas, sehingga pembaca dapat memahami dan jelas maknanya. Data yang berbentuk dokumen tidak disajikan apa adanya tetapi disajikan menggunakan pilihan kata yang jelas.

b. Display Data (Penyajian data)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah menampilkan atau menyajikan data. Penyajian data dilakukan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. (Imam Gunawan, 2014: 211) Dalam penelitian kualitatif penyajian dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

- c. Conclusion Drawing/Verification (Penarikan kesimpulan dan verifikasi)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. (Sugiyono, 2015: 15) Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. (Imam Gunawan, 2014: 212) Penulis dalam melakukan penarikan kesimpulan dengan mencermati dan menggunakan pola pikir yang dikembangkan. Model yang digunakan penulis adalah pola pikir induktif dan deduktif yaitu berbicara dari hal yang kecil kemudian digeneralisasikan dan berawal dari hal yang global kemudian diperinci. Dengan menggunakan pola pikir ini penulis dapat sampai pada pengetahuan yang benar sesuai data penelitian dan dapat dipercaya.

I. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematika yang tersusun dari beberapa bagian atau bab untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian, yaitu;

BAB I Pendahuluan berisi latar belakang penulis dalam mengangkat penelitian ini. Terdapat pula rumusan masalah dan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan, serta manfaat penelitian.

BAB II Telaah Pustaka berisi landasan teori yang mendukung penelitian ini beserta dengan penelitian terdahulu. Kerangka pemikiran dan hipotesis juga disajikan pada bab ini

BAB III Metode Penelitian menjabarkan tentang metode penelitian yang digunakan, meliputi variable penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV menyajikan deskripsi objek penelitian dan hasil analisis data yang telah diteliti.

BAB V sebagai penutup berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran terhadap lembaga atau badan yang mengelola zakat.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Strategi Peningkatan *Trust*

1. Pengertian Strategi

Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari tingkatan organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dan strategi yang digunakan agar dapat meningkatkan *trust* (kepercayaan) muzakki agar mau membayar zakat, infak dan sodaqohnya di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto.

Strategi merupakan kata turunan dari kata *strategos* dalam bahasa Yunani yang berarti rencana. Syaiful Sagala mengartikan strategi sebagai sebuah rencana yang komprehensif mengintegrasikan segala *resources* dan *capabilities* yang mempunyai tujuan jangka panjang untuk memenangkan kompetisi. Skinner berpendapat bahwa strategi merupakan filosofi yang berkaitan dengan alat untuk mencapai tujuan. R.G. Murdick dan J.E. Ross mengartikan strategi sebagai konfigurasi tentang hasil yang diharapkan tercapai pada masa depan. (Afifuddin, 2013 : 94)

Secara umum strategi mempunyai pengertian suatu garis-garis besar haluan untuk bertindak dalam usaha mencapai sasaran yang telah ditentukan. Strategi adalah prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi, pilihan-pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi. Perencanaan strategi mencakup pemilihan prioritas tertentu, membuat keputusan tentang tujuan dan sarana baik dalam jangka panjang maupun pendek. (Michael Allison, 2005: 9)

2. Jenis-jenis Strategi

Jenis-jenis strategi sendiri dibagi menjadi 3 macam:

- a. Strategi perusahaan (*corporate strategy*) merupakan strategi yang dilakukan perusahaan sesuai dengan persaingan antar perusahaan dalam sektor bisnis yang bertujuan untuk menetapkan sikap yang

diambil perusahaan terhadap pertumbuhan dengan cara mengelola bisnis atau sisi produknya.

- b. Strategi bisnis atau strategi persaingan, merupakan strategi yang dilakukan perusahaan yang fokusnya pada peningkatan posisi bersaing perusahaan. Dalam hal ini perusahaan telah berkomitmen memperluas tawaran produknya dan melayani pelanggan melalui teknologi baru.
- c. Strategi pada tingkat fungsional adalah strategi pada bagian pemasarannya, khususnya di tingkat periklanan. Pada manajer dalam bidang spesifik memutuskan cara terbaik mencapai tujuan perusahaan dengan bekerja seproduktif mungkin. (R. W. Griffin, 2006 : 157)

Pengambil keputusan strategis adalah orang-orang dalam perusahaan yang secara langsung terlibat dalam proses manajemen strategi. Mereka adalah manajer strategis (dengan beberapa bantuan staf) yang mengamati lingkungan eksternal dan internal, merumuskan dan mengimplementasikan tujuan strategi dan kebijakan, mengevaluasi dan mengendalikan hasilnya. Orang-orang yang bertanggung jawab langsung terhadap proses tersebut adalah dewan komisaris (*board of directors*) dan manajemen puncak. (J. David Hunger, 2001 : 32) Dalam pelaksanaan strategi suatu organisasi perlu melakukan tahapan-tahapan strategi, yaitu :

3. Perumusan Strategi

Perumusan strategi memerlukan tahapan-tahapan tertentu untuk dipenuhi. Maka ada beberapa tahapan yang perlu di perhatikan dalam merumuskan strategi yaitu :

- a. Melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal

Mengembangkan strategi bersaing yang berhasil dan mengharuskan perusahaan memperbesar kekuatan untuk mengatasi

kelemahan. Kekuatan merupakan kondisi internal positif yang memberikan keuntungna yang relatif dari pesaing kepada perusahaan. Peluang adalah kondisi sekarang atau masa depan dengan lingkungannya yang menguntungkan organisasi. Ancaman adalah kekuatan eksternal negatif yang merintangi kemampuan perusahaan untuk mencapai misi, sasaran, dan tujuan sasaran.

b. Mengembangkan visi dan misi yang jelas

Visi adalah mimpi yang ingin diwujudkan perusahaan di masa depan. Visi memberikan gambaran jelas mengenai kemana arah organisasi melangkah. Tanpa misi, perusahaan tidak memiliki panduan mengenai jalan di masa depan tersebut. Oleh karena itu perusahaan perlu merumuskan visi dan misi yang mudah di pahami, dapat memberikan spirit dan berdimensi jangka panjang.

c. Menentukan tujuan dasar dan strategis

Suatu tujuan dan sasaran dikatakan strategis apabila seoptimal mungkin mampu mempertegas arah, cakupan, dan perspektif jangka panjang secara keseluruhan dari suatu organisasi atau individu. (Musa Habies, 2008: 23-24)

d. Menyusun perencanaan tindakan (*action plan*)

Dalam dua konteks penyusunan strategi, ada dua tipe rencana yang harus di perhatikan. Pertama, rencana konsepsional atau teoritis, sebagai rencana yang ideal dan diharapkan dapat terwujud. Kedua, rencana tindakan atau *action plan*, yang lebih mendasarkan faktor-faktor lapangan dengan segala perkiran distorasi yang mungkin terjadi.

e. Menyusun rencana pemberdayaan (*resorchings plan*)

Sebagai tahap berikut dari rencana tindakan, maka dalam konteks penyusunan strategi, rencana alokasi sumber daya dilakukan untuk mendukung keberhasilan atas setiap alternative rencana tindakan, baik alokasi sumberdaya untuk rencana A, rencana B, maupun rencana C, rencana sumber daya atau *resours*

plan menurut isinya atau *content* mencakup sumber daya manusia dan rencana alokasi sumber daya infrastruktur. (Teguh Santosa, 2011: 17)

f. Mempertimbangkan kelanjutan

Keberlanjutan suatu strategi yang ditetapkan oleh suatu perusahaan akan memungkinkan sebuah perusahaan makin peka terhadap perubahan. Globalisasi yang telah menyebabkan terjadinya kompetisi antara perusahaan mampu melewati batas-batas teritorial menuntut perusahaan mampu mengendalikan situasi dengan strategi antisipatif dan berkelanjutan.

4. Implementasi/Pelaksanaan Strategi

Tahap kedua setelah perumusan strategi adalah implementasi strategi. Implementasi berarti meletakkan strategi menjadi kegiatan. Implementasi strategi melibatkan penugasan dan pendelegasian wewenang ke tingkat manajemen di bawahnya.

Implementasi strategi ini didalamnya termasuk menciptakan struktur organisasi yang efektif, menyiapkan anggaran, mengembangkan dan memanfaatkan sistem informasi yang diterima. Dalam proses pelimpahan wewenang ini perlu diperhatikan secara seksama batasan wewenang. Kreativitas bawahan perlu dibangun secara terkendali. Pelaksanaan strategi tanpa kreativitas akan menghasilkan kegiatan yang monoton dan cenderung kurang menarik. Oleh karena itu, perlu dibuatkan batasan yang jelas dan tegas dalam pendelegasian dan pengalihan wewenang.

Pelaksanaan strategi butuh kemampuan manajerial, ada beberapa hal penting yang harus dilakukan oleh lembaga sebagai berikut :

a. Penentuan tujuan tahunan

Menetapkan tujuan tahunan adalah aktivitas yang terdesentralisasi yang melibatkan seluruh manjer yang ada di organisasi secara

langsung. Partisipasi aktif dalam membuat tujuan tahunan dalam menimbulkan komitmen dan penerimaan.

b. Perumusan kebijakan

Perubahan dalam arah strategis perusahaan tidak timbul secara otomatis. Dalam kebutuhan sehari-hari, kebijakan dibutuhkan untuk membuat strategi bekerja. Kebijakan menjembatani pemecahan masalah dan memenuhi pelaksanaan strategi bekerja.

c. Memotivasi pekerja

Proses motivasi perlu dilakukan agar karyawan mendukung secara penuh strategi yang akan dan sedang dijalankan.

d. Alokasi sumber daya

Sumber dana perlu dialokasikan kembali untuk mencapai kembali tujuan-tujuan strategi yang baru adalah keuangan, teknologi dan sumber daya manusianya. Perubahan strategi sangat mungkin membutuhkan perubahan alokasi sumber daya karena adanya perubahan prioritas-prioritas dalam aktivitas yang akan dilaksanakan.

5. Evaluasi Strategi

Tahapan strategi yang terakhir adalah evaluasi. Ada tiga aktivitas mendasar untuk mengevaluasi strategi :

- a. Meninjau faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi asumsi pembuatan strategi. Faktor eksternal seperti tindakan yang harus dilakukan. Perubahan yang terjadi akan menjadi hambatan dalam mencapai tujuannya, begitu pula dengan faktor internal yaitu strategi yang tidak efektif atau aktifitas yang buruk dapat berakibat buruk pula pada hasil yang akan dicapai.
- b. Mengukur prestasi, yaitu membandingkan hasil yang diharapkan dengan faktanya.
- c. Mengambil tindakan mengoreksi untuk memastikan bahwa prestasi sesuai rencana. (Fred R David, 1998 : 5-6)

Perencanaan strategi yang sukses memperbaiki fokus organisasi, dalam hal fokus itu menghasilkan :

- a. Pemahaman eksplisit tentang maksud dan nilai-nilai organisasi beserta tujuan-tujuannya.
- b. Merupakan kerangka kerja konseptual yang membimbing dan mendukung pengelolaan dan pelaksanaan organisasi tersebut, sebuah kerangka kerja yang mengarahkan dewan dan staff sewaktu mereka mengusahakan pelaksanaan kerja organisasi.
- c. Tonngak-tonggak besar untuk memantau prestasi dan menilai hasil.
- d. Informasi yang dapat digunakan untuk memasarkan organisasi itu kepada publik dan pemberi dana potensial. (Michael Allison, 2005: 9)

6. Pengertian *Trust*

Trust (kepercayaan) dalam pengelola dana zakat, infak dan shodaqoh menjadi faktor yang urgent dan menjadi faktor yang utama dari pemakai jasa atau muzaki. Fasochah & Harnoto (2013) menyatakan bahwa kepercayaan sangat penting dan bermanfaat untuk *relationship*, walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama. Moorman (1993) mendefinisikan kepercayaan (*trust*) sebagai kesediaan (*willingness*) individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena individu mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada pihak lain. (Diyah Safitri, 2019)

Kepercayaan terhadap lembaga zakat bisa diartikan sebagai kemauan muzaki untuk mengandalkan lembaga zakat untuk menyalurkan zakatnya kepada mustahik zakat karena muzaki yakin lembaga tersebut profesional, amanah dan transparan. Disamping akan menumbuhkan rasa kepercayaan tinggi masyarakat terhadap lembaga zakat, dana zakat yang terkumpul juga akan lebih optimal dalam segi pemanfaatan. Dengan demikian, masyarakat akan lebih berkomitmen

terhadap lembaga amil zakat tersebut, dan menjadikannya sebagai pilihan utama dalam berzakat.

Lembaga pengelola zakat dalam hal ini Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) sebagai lembaga pemegang amanah UU No. 23 tahun 2011 merupakan lembaga kepercayaan publik yang sensitif pada isu *public trust* sehingga lembaga tersebut berkewajiban untuk mencatat dan melaporkan dengan benar setiap dana yang dihimpun, dikelola maupun dana yang disalurkan dalam bentuk laporan keuangan kepada muzaki sebagai *stakeholder* maupun masyarakat umum. Laporan keuangan ini sekaligus untuk memenuhi tuntutan *Good Governance* yang meliputi aspek-aspek *transparency, responsibility, accountability, fairness* dan *independency*. (Dwi Istikhomah, 2019)

Adanya kesenjangan yang cukup tinggi antara potensi zakat dengan penghimpunan dana zakat bisa dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya yaitu kepercayaan terhadap lembaga zakat, pengetahuan tentang zakat dan tingkat pendidikan. Kesenjangan ini dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti rendahnya kesadaran wajib zakat (muzaki), rendahnya kepercayaan terhadap BAZ dan LAZ, dan perilaku muzaki yang masih berorientasi jangka pendek, desentralis dan interpersonal; basis zakat yang tergali masih terkonsentrasi pada beberapa jenis zakat tertentu, seperti zakat fitrah dan profesi; masih rendahnya insentif bagi wajib zakat untuk membayar zakat, khususnya terkait zakat sebagai pengurang pajak sehingga wajib zakat tidak terkena beban ganda. (Dwi Istikhomah, 2019)

Terdapat 3 faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan muzakki pada amil zakat yaitu;

- 1) Religiusitas Islam
- 2) *Islamic Good Corporate governance*,
- 3) Motivasi Islam. (Dini Wahyu Pratiwi, 2019)

Apabila setiap orang Islam telah mempercayai dan menyadari kewajiban berzakat dan mengetahui betapa banyak manfaat zakat, maka bisa dipastikan potensi zakat akan tercapai. Menciptakan rasa saling percaya pada organisasi maupun perusahaan harus didasarkan atas dasar kepentingan publik, berdasarkan firman Allah SWT di surat Annisa ayat 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*

Model kepercayaan organisasional memasukkan sifat kepribadian yang disebut kecenderungan untuk percaya (*property to trust*). Kecenderungan (*propensity*) dapat dianggap sebagai keinginan umum untuk mempercayai orang lain. Kecenderungan akan mempengaruhi seberapa banyak kepercayaan yang dimiliki seseorang untuk orang yang dipercaya. (Wibowo, 2006: 380)

7. Nilai-nilai *Trust* (Kepercayaan)

Untuk membangun kepercayaan melibatkan harapan-harapan yang dijamin oleh dasar pemikiran dan pengalaman. Untuk membangun sebuah *trust* (kepercayaan) di perlukan tujuh *core values*, yaitu sebagai berikut :

a. Keterbukaan

Kurangnya transparansi dan adanya kerahasiaan dalam menjalankan sesuatu akan mengganggu *trust building*. Oleh karena

itu diperlukan keterbukaan antara kedua belah pihak agar keduanya dapat saling percaya antara satu sama lain.

b. Kompeten

Sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas dibidang pekerjaan tertentu maka harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas atau peran dalam membangun pengetahuan dan *skill* yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran.

c. Kejujuran

Elemen terpenting dalam mendapatkan sebuah kepercayaan yaitu kejujuran, hal ini dimaksud untuk menghindari kecurangan bersifat merugikan yang lain. Jujur bermakna kesesuaian berita dengan fakta yang ada. Dengan kata lain jujur adalah berkata atau memberikan suatu informasi yang sesuai kenyataan dan kebenaran.

d. Integritas

Integritas adalah keselarasan antara niat, pikiran, perkataan, dan perbuatan. Dalam prosesnya, berjanji akan melaksanakan tugas secara bersih, transparan, dan profesional dalam arti akan mengerahkan segala kemampuan dan sumber daya secara optimal untuk memberikan hasil kerja yang terbaik. Orang yang memiliki integritas tinggi mempunyai sikap jujur, tulus, berperilaku konsisten serta berpegang teguh pada prinsip kebenaran untuk menjalankan apa yang dikatakan secara bertanggung jawab.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan dorongan psikologi sosial yang dimiliki seseorang untuk mempertanggungjawabkan sesuatu yang telah dikerjakan kepada lingkungannya atau orang lain. Akuntabilitas sekiranya dapat diukur dengan pertanyaan-pertanyaan tentang seberapa besar motivasi penyelesaian pekerjaan dan seberapa besar usaha untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

f. *Sharing*

Sharing adalah sebuah pengakuan atau pengungkapan diri terhadap orang lain yang berfungsi untuk berbagai sesuatu untuk meringankan sebuah masalah. Hal ini penting dalam membangun sebuah kepercayaan karena mempunyai manfaat nilai.

g. Penghargaan

Untuk mendorong sebuah kepercayaan maka harus terdapat *respect* saling menghargai antara satu sama lain. (Wibowo, 2006: 380)

B. Muzakki

Definisi muzakki telah ditetapkan dalam UU No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat pada Bab 1 Pasal 1 ayat 5. Muzakki adalah seorang muslim atau badan usaha yang berkewajiban menunaikan zakat. (Undang-Undang RI, 2011) Jadi dapat diartikan secara jelas dan tegas bahwa ada dua jenis muzakki yaitu yang pertama orang muslim yang wajib menunaikan zakat dan yang kedua badan usaha yang dimiliki oleh orang muslim. Syarat orang wajib berzakat yaitu (Supani, 2010 : 148) :

a. Muslim

Nonmuslim tidak wajib mengeluarkan zakat harta mereka. Hal ini didasarkan pada hadits Nabi SAW yang disampaikan kepad Mu'adz bin Jabal ketika diutus ke Yaman menjadi *qadli*. Sabda Rasulullah SAW : “Sesungguhnya engkau akan berhadapan dengan ahlulkitab, karenanya tindakan pertama yang akan engkau lakukan adalah menyeru mereka agar meyakini bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan Muhammad adalah Rasulullah. Jika mereka menyambut seruan itu, maka beritahu mereka bahwa Allah mewajibkan shalat lima waktu sehari semalam. Apabila mereka mengerjakannya, maka beritahu mereka bahwa Allah mewajibkan berzakat, yang diambilkan dari harta orang-orang kaya dan diserahkan kepada fakir miskin mereka...”(HR. Bukhari dan Muslim dari Mu'adz bin Jabal). Berdasarkan hadits ini,

para ulama sepakat menyatakan bahwa orang yang dikenakan kewajiban berzakat adalah orang muslim, sedangkan nonmuslim tidak dikenai zakat. Disamping itu, zakat adalah salah satu rukun islam yang hanya diwajibkan bagi orang muslim.

Terhadap orang murtad yang pada saat masih muslim sudah berkewajiban zakat tetapi belum menunaikan zakatnya, maka menurut Syafi'iyah zakat tetap wajib baginya, karena kemurtadan seseorang tidak bisa menggugurkan kewajiban zakatnya. Adapun Abu Hanifah berpendapat bahwa kemurtadan seseorang menghapuskan kewajiban zakatnya, ia sebagaimana orang kafir asli, jadi ia tidak wajib berzakat. Pendapat yang paling shahih adalah pendapat Syafi'iyah kaeran hukum zakat tersebut terkait dengan harta, jika ia kembali kepada islam maka ia wajib berzakat, kalau tidak kembali ke islam maka tidak berzakat.

b. Merdeka

Menurut ijma' ulama fikih, hamba sahaya (budak) tidak dikenakan wajib zakat, karena secara hukum mereka tidak laik memiliki harta, tuannya adalah pemilik semua yang ada di tangannya, bahkan diri mereka sendiri dianggap harta.

c. Baligh dan berakal

Syarat ini dikemukakan oleh ulama mazhab Hanafi. Oleh karena itu, anak kecil atau orang gila yang memiliki harta mencapai satu *nishab* tidak dikenai kewajiban berzakat. Karena mereka tidak dituntut untuk beribadah seperti shalat dan puasa. Hal ini sejalan dengan sabda Rasulullah SAW : “tidak dikenakan pembebanan hukum atas tiga orang yaitu anak-anak sampai dewasa, orang tidur sampai bangun, dan orang gila sampai waras (HR. Al-Hakim)

Adapun dalil yang sering dijadikan sebagai dasar hukum zakat untuk muzakki sebagai media pembersihan harta yaitu ada QS. At-Taubah (9) ayat 103 yang berbunyi :

وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ۖ لَّهُمْ سَكَنٌ صَلَوَاتِكَ إِنَّ ۖ عَلَيْهِمْ وَصَلَّ بِهَا وَتُرْكِيهِمْ تُطَهِّرُهُمْ صَدَقَةٌ أَمْوَالِهِمْ مِنْ خُذْ

Artinya : Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoalah untuk mereka.

QS. At-Taubah (9) ayat 103 tersebut memberikan pemahaman bahwa zakat bagi muzakki merupakan media pembersih dan pensucian jiwa dengan cara berzakat sebagai syukur nikmat atas segala rezeki yang diberikan oleh Allah SWT, yang tidak bisa dilakukan dengan shalat atau ibadah haji sekalipun. (Dr. Ahmad Dahlan M.S.I, 2019: 6)

Muzakki yang membayar zakat memiliki cara yang dilakukan untuk menunaikan kewajibannya sebagai umat muslim atas harta yang dimiliki sesuai aturan syariat Islam. Faktor-faktor yang menjadi dasar perilaku muzakki ketika membayar zakat, antara lain:

a. Perilaku berdasarkan pendirian

Berdasarkan teori perilaku yang menghubungkan kepercayaan terhadap tindakan atau sikap, seorang individu akan melakukan evaluasi sikap terhadap perilaku yang ditentukan oleh aksebilitas keyakinan. Muzakki akan memiliki kepercayaan atau keyakinan pada dirinya, setelah melakukan kemudian mengevaluasi tindakan atau kebiasaan membayar zakat yang telah dilakukannya.

b. Perilaku berdasarkan lingkungan

Lingkungan akan mampu memberikan pengaruh bagi muzakki untuk akhirnya memutuskan memilih suatu barang atau jasa. Ketika akhirnya memutuskan untuk memilih suatu barang atau jasa muzakki pasti melakukan banyak pertimbangan, misalkan karena melihat saudara, tetangga atau teman. Dengan begitu interaksi yang dilakukan dengan lingkungan oleh muzakki ikut andil mempengaruhi keputusannya untuk membayar zakat dimana.

c. Perilaku didasari atas kepentingan yang disadari

Muzakki memiliki karakteristik kepribadian yang berbeda-beda, hal tersebut tentu mempengaruhi perilaku dalam membayar zakat. Kepribadian merupakan ciri bawaan psikologi yang dimiliki manusia yang menunjukkan tanggapan yang selalu konsisten dan berjangka panjang terhadap rangsangan yang muncul dari lingkungannya. Kepribadian sering digambarkan menjadi kepercayaan diri, kehormatan, kemampuan bersosialisasi, pertahanan diri dan sebagainya.

d. Perilaku berdasarkan kepentingan respon spontan

Sikap dan perilaku saling berhubungan, sikap sebagai penunjuk arah, potensi serta dorongan terhadap sesuatu. Perilaku muzakki ini akan terlihat dengan sikap yang langsung ditunjukkan ketika melihat objek yang harus dibantu, respon spontan akan langsung muncul dari dalam hati tanpa ia sadari dan memiliki rasa empati untuk memikirkan kepentingan orang lain. (Zahriya Nurul Aini, 2018)



IAIN PURWOKERTO

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dalam pengumpulan data dilakukan secara langsung dilokasi dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan penelitian yang dipilih adalah kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang yang dapat diamati.

Melihat dari pendekatannya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Karena data yang dikumpulkan berupa gambar, kata-kata dan bukan bentuk angka. Hal itu karena disebabkan penerapan metode kualitatif . (Lexy, 2006 : 11)

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif karena dengan menggunakan metode kualitatif peneliti dapat mengobservasi data secara mendalam, turun langsung ke lapangan, mengetahui fakta-fakta yang ada, yang nantinya dapat memperhatikan secara langsung bagaimana Yayasan Yatim Mandiri dalam melayani muzakki, strategi yang digunakan agar muzakki terus percaya untuk berzakat di Yayasan Yatim Mandiri. Dengan begitu akan mempermudah menganalisis data untuk di kontruksikan ke dalam hasil penelitian.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di kantor Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto Jl. Sunan Ampel No.18 B Karangbawang, Tambaksogra Kec. Sumbang, Kab. Banyumas selama bulan Oktober 2020 – Mei 2021.

C. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Hardani, 2020 : 121)

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data secara langsung dari Yayasan Yatim Mandiri melalui wawancara kepada kepala cabang, staf pendayagunaan dan pendistribusian. Kemudian juga melakukan observasi atau pengamatan secara langsung di lapangan, sehingga memperoleh keterangan data yang diperoleh langsung dari narasumber dan fakta yang terjadi di lapangan.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2016 : 225)

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Peneliti memperoleh data melalui penelusuran dan penelaahan studi-studi dokumen yang terdapat di tempat penelitian yang ada hubungannya dengan masalah-masalah yang diteliti, seperti buku, majalah, jurnal, dan artikel yang mengandung informasi berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.

c. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data-data yang digunakan peneliti bersumber dari wawancara dan observasi langsung kepada pihak terkait Yatim Mandiri Purwokerto, Media komunikasi website resmi Yayasan Yatim Mandiri, jurnal, majalah Yatim Mandiri dan sebagainya.

D. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian. (Hardani, 2020 : 125)

Peneliti melakukan observasi langsung di Yayasan Yatim Mandiri dengan cara mengamati kegiatan yang ada dilokasi penelitian, melakukan deskripsi terhadap yang dilihat, di dengar dan dirasakan di tempat penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa di temukan melalui observasi.

Peneliti melakukan wawancara dengan kepala cabang, staf pendayagunaan dan pendistribusian. Dengan begitu peneliti dapat memperoleh data yang valid dan akurat secara langsung dari narasumber pihak Yayasan Yatim Mandiri.

c. Dokumentasi

Dalam dokumen biasanya berbentuk tulisan atau catatan harian, sejarah tentang kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan, gambar atau foto-foto atau karya-karya monumental dari seseorang seperti patung, film. Dokumentasi menjadi pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2016 : 240)

Peneliti menggunakan metode dokumentasi dalam penelitian dengan memasukan foto-foto kegiatan yang ada di Yayasan Yatim Mandiri dan dokumen-dokumen yang menunjang penelitian ini. Karena dengan adanya dokumentasi akan lebih kredibel atau dapat di percaya keasliannya.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih dan memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari serta menemukan pola, menemukan hal-hal yang penting serta apa yang telah dipelajari kemudian memutuskan apa yang dapat diceritakan pada orang lain. (Lexy, 2006: 248) Dalam hal ini penulis menggunakan metode data

kualitatif yaitu proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis, transkrip, wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan tersebut agar dapat diinterpretasikan temuannya pada orang lain.

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat di sampaikan kepada orang lain. (Sugiyono, 2016 : 244)

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan sejak sebelum terjun ke lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam penelitian kualitatif analisis data ini peneliti lebih mengfokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Dengan ini peneliti melakukan analisis data berdasarkan teori Miles dan Huberman (1992) yang dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan simpulan.

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pengumpulan data berlangsung. Pada saat pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, dan membuat catatan kaki. Pada intinya reduksi data terjadi sampai penulisan laporan akhir penelitian.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

Menurut Riyanto (2003) menyatakan bahwa reduksi data (*data reduction*) berarti data harus dirampingkan, dipilih mana yang penting, disederhanakan, dan diabstraksikan. Sehingga dalam reduksi ini ada proses *living in dan living out*. Artinya, data yang terpilih adalah *living in* dan data yang tidak terpakai adalah *living out*.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh Karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data. (Sugiyono, 2016 : 249)

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan. (Hardani, 2020 : 167)

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman, sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil

tidak berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. (Imam Gunawan, 2014: 211)

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcard* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. (Imam Gunawan, 2014: 212) Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau, keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif atau deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukan interpretasi dan pembahasan. Dengan demikian dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

Dalam pembuatan simpulan proses analisis data ini dilanjutkan dengan mencari hubungan antara apa yang dilakukan (*what*), bagaimana melakukan (*how*), mengapa dilakukan seperti itu (*why*) dan bagaimana hasilnya (*how is the effect*).

F. Uji Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya. (Sugiyono 2015 : 92) Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah manusia melalui wawancara, oleh karena itu yang diperiksa adalah keabsahan datanya. Untuk menguji kredibilitas data tersebut peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah menjaring data dengan berbagai metode dan cara dengan menyilangkan in-

formasi yang diperoleh agar data yang didapatkan lebih lengkap dan sesuai yang di harapkan. Triangulasi artinya menggunakan berbagai pendekatan dalam melakukan penelitian. Triangulasi terdiri dari tiga, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan waktu.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Penerapan metode ini dapat dicapai dengan cara membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan dokumentasi. (Sugiyono 2015 : 373) Maksudnya membandingkan apa yang dilakukan (responden) dengan keterangan wawancara yang diberikannya dalam wawancara tetap konsisten dan ditunjang dengan data dokumentasi berupa foto serta data lainnya seperti jurnal ilmiah, penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan tujuan penelitian ini.



IAIN PURWOKERTO

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Profil Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto

a. Profil Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto

Yatim Mandiri merupakan Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) milik masyarakat Indonesia yang berkhidmat mengangkat harkat sosial kemanusiaan yatim dhuafa dengan menggunakan dana ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf) serta dana lainnya yang halal dan legal, dari perorangan, kelompok, perusahaan/lembaga.

Awal berdirinya Yatim Mandiri berawal dari kegelisahan aktivis panti asuhan di Surabaya yaitu Sahid Has, Sumarno, Hasan Sadzili, Syarif Mukhodam dan Moch Hasyim yang melihat anak-anak yatim yang lulus SMA di panti asuhan. Karena tidak semua panti asuhan mampu untuk menyekolahkan para anak binaan sampai ke jenjang perguruan tinggi atau mampu mencarikan mereka lapangan pekerjaan, jadi sebagian besar anak-anak yatim ini dipulangkan kembali kepada orang tuanya yang masih ada. Setelah mereka pulang kembali, maka hidup mereka akan kembali seperti semula. Melihat kondisi seperti ini, mereka berpikir bagaimana anak-anak ini bisa hidup mandiri tanpa bergantung lagi kepada orang lain.

Kemudian mereka merancang sebuah yayasan yang bergerak dalam bidang pendidikan anak yatim purna asuh dari panti asuhan dengan program mengikutsertakan anak-anak yatim kursus keterampilan. Yayasan ini berjalan dengan baik dan potensi anak yatim yang harus dimandirikan juga cukup banyak. Maka untuk mewujudkan mimpi memandirikan anak-anak yatim itu, maka pada tanggal 31 Maret 1994 dibentuklah sebuah yayasan yang diberi nama Yayasan Pembinaan dan Pengembangan Panti Asuhan Islam dan Anak Purna Asuh (YP3IS). Kemudian tanggal tersebut dijadikan sebagai tanggal lahir Yatim Mandiri.

Dalam perjalanannya YP3IS semakin berkembang dengan baik, berkat dukungan dana dari masyarakat dan semakin profesional untuk memandirikan anak yatim melalui program-programnya. Setelah melalui banyak perubahan, baik secara kepengurusan maupun secara manajemen dan untuk memperluas kemanfaatan memandirikan anak yatim, maka melalui rapat, diputuskan untuk mengganti nama menjadi Yatim Mandiri.

Pada tanggal 22 Juli 2008 Yatim Mandiri terdaftar di Depkumham dengan nomor: AHU-2413.AH.01.02.2008. Dengan nama baru Yatim Mandiri diharapkan akan menjadi lembaga pemberdaya anak yatim yang kuat di negeri ini. Yatim Mandiri juga telah resmi terdaftar sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional berdasarkan SK. Kemenag RI no 185 tahun 2016. (Profil Yatim Mandiri, 2016)

Sampai saat ini Yatim Mandiri sudah memiliki 46 kantor layanan di 14 Propinsi di Indonesia, yang salah satunya yaitu di Purwokerto. Yayasan Yatim Mandiri Cabang Purwokerto dibuka pada awal tahun 2013 yang kantornya berada di Jl. Sunan Ampel No.18 B Karangbawang, Tambaksogra Kec. Sumbang, Kab. Banyumas. Dengan berbagai program kemandirian yang ada, harapannya Yatim Mandiri semakin berkembang lebih baik dan mampu menebar manfaat lebih luas.

b. Visi dan Misi

Visi Yayasan Yatim Mandiri

“Menjadi lembaga terpercaya dalam membangun kemandirian yatim dan dhuafa”.

Misi :

1. Membangun nilai-nilai kemandirian yatim dan dhuafa
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat dan dukungan sumber daya untuk kemandirian yatim dan dhuafa
3. Meningkatkan *capacity building* organisasi

c. Latar belakang berdirinya Yatim Mandiri

1. Al Quran surat Al Maun 1-2 “Taukah kamu (orang) yang mendustakan agama? Itulah orang yang menghardik anak yatim”
2. Al Quran Surat An Nisa: 6 “Dan ujilah anak yatim itu sampai mereka cukup umur untuk kawin. Kemudian jika menurut pendapatmu mereka telah cerdas (pandai memelihara harta), maka serahkanlah kepada mereka harta-hartanya. Dan janganlah kamu makan harta anak yatim lebih dari batas kepatutan dan (janganlah kamu) tergesa-gesa (membelanjakannya) sebelum mereka dewasa. Barang siapa (diantara pemelihara itu) mampu, maka hendaklah ia menahan diri (dari memakan harta anak yatim itu) dan barang siapa miskin, maka bolehlah ia makan harta itu menurut yang patut. Kemudian apabila kamu menyerahkan harta kepada mereka, maka hendaklah kamu adakan saksi-saksi (tentang penyerahan itu) bagi mereka. Dan cukuplah Allah sebagai Pengawas (atas persaksian itu)”
3. Keprihatinan atas perkembangan panti asuhan Islam
4. Ketidakmerataan perkembangan diantara panti-panti asuhan Islam
5. Belum adanya kesamaan visi antar panti asuhan Islam dalam menargetkan tujuan pembinaan anak-anak asuhnya
6. Adanya tiga masalah pokok yang pada umumnya dihadapi oleh panti asuhan Islam, yaitu Perlunya peningkatan pendidikan agama dan akhlak yang menjadi ciri pokok label keislamannya, kurangnya bimbingan psikologi baik bagi anak asuh maupun pengasuhnya, perlunya penambahan pendidikan ketrampilan yang dapat menghantarkan anak untuk dapat mandiri saat purna asuh (SMA)

d. Legalitas Lembaga

Yayasan Yatim Mandiri adalah lembaga sosial nasional yang telah memiliki legalitas melalui aspek legal formal sebagai berikut :

Akta Notaris : Trining Ariswati, S.H.

Surat Keterangan Domisili : 745/05/436.11.23.1/2011

SK.Menteri Hukum dan HAM : AHU-2413.AH.01.02.2008
 Perubahan Akta Yayasan : Maya Ekasari Budiningsih, S.H.
 No. 12 Tahun 2008
 NPWP : 02.840.224.6-609.00

e. Struktur Organisasi Yayasan Yatim Mandiri Cabang Purwokerto

1. Kepala Cabang : Wahid Nurchoirudin
2. Staf admin data dan keuangan : Anisa Nur Latifah
3. Staf pendayagunaan dan pendistribusian : Fais Mujawidin
4. Zis Consultant :
 1. Amirudin
 2. Prihatiningsih
 3. Jumiyati
 4. Sigit Andrianto
 5. Bagus Indarto
 6. Ragil Aprianti N.
 7. Iif Afri Rahayu
 8. Setya Aruji

f. Tugas dan Wewenang Pengurus Yayasan Yatim Mandiri

Para pengurus Yayasan Yatim Mandiri memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

1. Kepala Cabang

Kepala cabang adalah perwakilan kantor pusat di daerah/cabang. Kepala cabang memiliki tugas pokok dan kewajiban sebagai berikut :

- a. Memeriksa, mengontrol dan memastikan semua aktivitas di kantor cabang berjalan dengan efektif sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.
- b. Mengatur jalannya kerja masing-masing bagian agar pekerjaan bisa terselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

2. Staff Admin Data dan Keuangan

Tugas dan wewenang staff admin data dan keuangan di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto yaitu :

- a. Memastikan data muzakki yang ditulis di map masing-masing Zisco kemudian memastikan validitas data yang akan di entri ke sistem LAZNAS Yatim Mandiri yaitu sistem Odoo
- b. Melakukan cetak kwitansi masal pada saat akhir/awal bulan dan cetak kwitansi bergulir pada bulan berjalan
- c. Melakukan koordinasi dengan tim IT pusat tentang perubahan data zisco
- d. Menerima dan memeriksa setoran zisco
- e. Memastikan jumlah setoran zisco sama antara uang (bukti transfer bank) dengan kwitansi kecil atau form pembantu list donatur form data kwitansi tak tertagih
- f. Melakukan konfirmasi setoran transfer dari zisco ke bagian perbankan pusat
- g. Menyerahkan kwitansi kecil yang sudah diperiksa validitas ke bagian penerima
- h. Melakukan proses approval untuk penerimaan
- i. Mengkross-cek kesesuaian setoran zisco yang sudah dientry pada sistem
- j. Mencatat seluruh pengeluaran operasional di cabang dan menginput pada jurnal kas sistem
- k. Mengkross-cek dan mencatat seluruh pengeluaran penyaluran di staff pendayagunaan dan pendistribusian serta menginput ke sistem.
- l. Mengarsipkan seluruh dokumen transaksi dengan rapi

3. Staff Pendayagunaan dan Pendistribusian

Staff pendayagunaan dan pendistribusian merupakan seseorang yang bertanggung jawab dengan program penyaluran yang ada dicabang, yang memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Menyalurkan dana yang telah diperoleh lembaga sesuai program masing-masing
 - b. Mendatangi asrama atau panti asuhan untuk mengecek kesehatan anak yatim di sana jika ada yang tidak sehat maka akan diberikan program dari lembaga
4. Zis Consultant
- a. Melakukan pencatatan tentang perolehan dan perubahan donasi dengan data yang valid sesuai ketentuan yang ada di sistem Odoo
 - b. Melakukan penyetoran ke bagian keuangan dengan melampirkan kwitansi kecil
 - c. Memisahkan setoran dengan dua model :
 - Setoran jemput petugas (JP)
 - Setoran donatur transfer (TDR)
 - d. Memastikan bahwa jumlah setoran sama dengan kwitansi kecil atau form pembantu list donatur form daftar kwitansi tertagih
 - e. Memastikan kwitansi kecil 100% disetorkan
 - f. Secara proaktif mengatur ritme kerjanya agar pekerjaan bisa selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan
- g. Program-program Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto
- Program-program Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto meliputi :
- a) Program Pendidikan
 1. BESTARI (Beasiswa Yatim Mandiri)
 2. Sanggar Genius
 3. ICMBS (Insan Cendekia Mandiri Boarding School)
 4. STAINIM (Sekolah Tinggi Agama Islam An Najah Indonesia Mandiri)
 5. PLUS (Pembinaan Lulus Ujian Sekolah)
 6. ASA (Alat Sekolah Ceria)
 - b) Program Pemberdayaan Ekonomi
 1. MEC (Mandiri Entrepreneur Center)

2. BISA (Bunda Mandiri Sejahtera)
- c) Program Kemanusiaan
 1. BLM (Bantuan Langsung Mustahik)
 2. Peduli Bencana
 3. Ramadhan
 4. Bedah rumah
- d) Program Kesehatan
 1. Super Gizi Qurban
 2. Gizi
 3. Kesling
 4. Khitan massal
- e) Program Dakwah
 1. Kursus Al Qur'an
 2. Pengiriman Dai
 3. Safari Dakwah

B. Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto

Berdasarkan hasil penelitian di Yayasan Yatim Mandiri yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang ada di lapangan kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi. Deskripsi data yang di paparkan dari hasil penelitian adalah strategi *trust* (kepercayaan) muzakki di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto.

Berdasarkan wawancara dengan kepala cabang Yatim Mandiri Purwokerto Bapak Wahid Nurchoirudin mengatakan “pihak dari Yatim Mandiri selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang terbaik agar muzakki percaya dan terus konsisten melakukan zakat dan infaqnya di Yayasan Yatim Mandiri”. (Wahid Nurchoirudin, 2021) Hal yang dilakukan yaitu dengan melakukan berbagai strategi, pihak Yatim Mandiri gencar melakukan sosialisasi kewajiban membayar zakat serta

mensosialisasikan tentang Yatim Mandiri dan fungsinya kepada masyarakat secara langsung terjun kelapangan.

Strategi merupakan tindakan perencanaan, implementasi dan pengendalian komunikasi dari organisasi kepada audiens yang menjadi sasaran. (Dr. Budi Rahayu Tanama Putri, 2017 : 116) dalam strategi promosi jasa, berikut beberapa strategi kegiatan yang dapat digunakan yaitu :

- a. Selalu berikan pelayanan prima atau pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Buatlah pelanggan akan merasa puas menggunakan jasa yang ditawarkan supaya pelanggan akan memberikan rekomendasi kepada orang terdekatnya bahkan kepada orang yang baru di kenal untuk menggunakan produk jasa. Dengan begitu perusahaan akan merasa sangat diuntungkan karena dapat menghemat cukup banyak biaya promosi.
- b. Kepercayaan adalah hal yang sangat penting. Maka dari itu buatlah hubungan yang erat dengan para pelanggan. Misalnya saja dengan melakukan pendekatan secara personal agar dapat menanyakan kesan mereka terhadap jasa yang pernah ditawarkan dan jangan lupa untuk menanyakan saran supaya bisnis jasa dapat lebih berkembang. Dengan begitu, perusahaan dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan.
- c. Pada era digital ini, penggunaan internet merupakan suatu hal yang sudah lazim di masyarakat. Hampir rata-rata semua orang sudah memiliki akun jejaring sosial. Besar kemungkinan bahwa pelanggan jasa sudah lebih dulu masuk di jejaring sosial. Oleh karena itu tidak ada salahnya jika bisnis jasa mulai merambah ke jejaring sosial. Karena hal ini dapat digunakan sebagai media promosi bisnis jasa. Dengan menggunakan metode tertentu, akan dapat pula mencari tahu seberapa banyak rekomendasi dari pengguna jejaring sosial terhadap jasa yang di tawarkan.

- d. Segala sesuatunya didasari oleh kepercayaan. Segala sesuatu yang dilakukan itu diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan percaya kepada jasa yang ditawarkan (Dr. Didin Fatihudin, 2019 : 150)

berdasarkan teori tersebut, yatim mandiri juga melakukan promosi yaitu dengan cara mendatangi dari rumah ke rumah, presentasi ke jamaah pengajian, ibu-ibu arisan, presentasi ke bank-bank, para pegawai, dll. Selain itu, adanya form doa apabila donatur yang memiliki hajat ataupun ingin mengundang anak-anak yatim dan dhuafa nanti akan di datangkan dan diadakan doa bersama.

Untuk mensosialisasikan kepada masyarakat tentang Yatim Mandiri, tidak hanya di daerah Purwokerto saja, tetapi juga di area Cilacap, Purbalingga, Kebumen, terutama di wilayah yang terpelosok desa yang belum mengerti Yatim Mandiri berharap agar masyarakat mau bergabung dan percaya untuk melakukan zakatnya di Yatim Mandiri. Staf pendayagunaan dan pendistribusian Bapak Fais Mujawidin mengatakan “Diakui memang masih banyak masyarakat di daerah Purwokerto dan sekitarnya yang belum mengetahui Yayasan Yatim Mandiri, sehingga sangat perlu untuk terus melakukan sosialisasi, terjun langsung ke lapangan kepada masyarakat”. (Fais Mujawidin, 2021)

Sosialisasi dan promosi dapat memudahkan masyarakat mendapatkan informasi, dengan cara Yatim Mandiri mendemonstrasikan kekuatan-kekuatan yang di milikinya hal tersebut cukup efektif dalam menarik kepercayaan masyarakat untuk mengevaluasi dan membandingkan dengan lembaga zakat lainnya. Hampir dari masyarakat yang telah di datangi merespon dengan baik, namun tentunya juga terdapat kendala pada saat melakukan interaksi secara langsung dengan masyarakat, ada masyarakat yang menanggapi dengan ketus dan langsung menolak, bahkan ada juga yang mengira bahwa untuk meminta sumbangan. Padahal tujuannya untuk menyadarkan dan mengajak kepada masyarakat pentingnya berinfaq dan membayar zakat dan mengenalkan Yayasan

Yatim Mandiri. Namun pihak Yatim Mandiri pun memaklumi, karena mengajak orang pada kebaikan pasti ada kendala dan tantangannya.

Hal tersebut sesuai dengan teori strategi pemasaran jasa yang dapat dilakukan perusahaan antar lain :

- a. Menekankan petunjuk-petunjuk yang tampak seperti tempat (desain interior dan eksterior), sumber daya manusia (ramah, responsif, murah senyum, berpakaian rapi), peralatan (komputer, meja, kursi), bahan-bahan komunikasi (brosur, pamflet, leaflet, papan pengumuman), simbol perusahaan.
- b. Menstimulasikan atau mendorong komunikasi dari mulut ke mulut, kepada pelanggan yang dapat menarik pelanggan baru bagi perusahaan
- c. Menciptakan citra organisasi yang kuat
- d. Melakukan komunikasi, seperti mengumpulkan informasi mengenai kepuasan maupun keluhan pelanggan. (Ir.Agustina Shinta M.P, 2011 : 86)

Sesuai dengan teori diatas untuk menarik agar muzakki percaya melakukan infaq, shodaqoh dan zakatnya, di Yatim Mandiri Purwokerto memiliki kantor yang memudahkan akses kepada masyarakat jika ingin datang langsung untuk membayarkan zakatnya atau ingin mencari tahu informasi tentang Yatim Mandiri pihak Yatim Mandiri akan dengan terbuka, responsif dan juga ramah kepada masyarakat. Nanti disitu juga akan diberi brosur Yatim Mandiri dan juga majalah Yatim Mandiri agar masyarakat dapat juga menyebarluaskan informasi tentang Yatim Mandiri. Pihak Yatim Mandiri akan berusaha menarik agar masyarakat dapat percaya dan melakukan zakatnya di Yatim Mandiri, dengan begitu pihak Yatim Mandiri juga akan mencari informasi bertanya kepada donatur atau muzakki tentang kepuasan atau keluhan yang mungkin harus di perbaiki dari Yatim Mandiri Purwokerto.

Selain itu Yatim Mandiri juga mengadakan dakwah layanan ceramah, donatur yang ada pada komunitas pengajian, arisan, ataupun yang sifatnya perkumpulan, Yatim Mandiri akan mendatangkan ustadz

untuk mengisi kegiatan dan pengajian. Dengan menggandeng para ulama yang dikenal masyarakat dan para tokoh organisasi masyarakat yang menjadi donatur Yatim Mandiri, kemudian memberikan testimoni juga tentang berinfaq, zakat dan shodaqoh di Yatim Mandiri Purwokerto. Tujuannya agar masyarakat tertarik dan percaya membayarkan zakatnya di Yatim Mandiri Purwokerto, sekaligus sosialisasi kepada masyarakat tentang adanya Yayasan Yatim Mandiri dan mengajak masyarakat berinfaq dan membayarkan zakatnya di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto.

Yayasan Yatim Mandiri memiliki banyak program-program yang di khususkan untuk anak yatim dan juga fokus Yayasan Yatim Mandiri yaitu di pendidikannya. Program-program yang terdapat di bidang pendidikan yaitu BESTARI (Beasiswa Yatim Mandiri) Pendidikan merupakan pilar penting dalam membangun peradaban bangsa. Indikator keberhasilan suatu bangsa, dapat dilihat dari pelayanan pendidikan yang didapatkan oleh setiap individu atau masyarakatnya. Namun di Purwokerto tak semua warga dapat menikmati manisnya dunia pendidikan karena beberapa faktor. Misalnya himpitan ekonomi, keterbatasan tenaga pengajar, fasilitas pendukung sekolah yang rusak, maupun tidak adanya infrastruktur bangunan sekolah. Yatim Mandiri sebagai lembaga filantropi islam yang berfokus pada kemandirian dan pendidikan anak yatim dan dhuafa, menginisiasi program “Beasiswa Yatim Mandiri (BESTARI)” beasiswa ini diberikan untuk siswa kurang mampu yang berprestasi. Beasiswa Yatim Mandiri (BESTARI) diperuntukkan untuk semua jenjang pendidikan, mulai dari SD, SMP dan SMA. Tujuan dari pemberian beasiswa ini adalah sebagai bentuk dukungan penuh kepada anak yatim dan dhuafa agar mampu meraih impiannya dan mengukir banyak prestasi di tingkat pendidikannya.

kemudian program Sanggar Genius yaitu kegiatan bimbingan belajar gratis bagi anak SD yatim dan dhuafa yang dilakukan dengan pertemuan satu minggu tiga kali dengan kuota 15 sampai 20 anak per

sanggar, fokus pembelajarannya yaitu pelajaran matematika dan al-qur'an. Program ini dimaksudkan untuk melengkapi kegiatan anak-anak di luar sekolah karena selama ini tidak banyak masyarakat yang mampu menyelenggarakan bimbel gratis kepada anak-anak di lingkungannya. Pembelajaran dilakukan oleh guru yang kompeten dalam bidangnya, sehingga anak-anak binaan benar-benar mendapat ilmu dan wawasan yang menunjang pendidikan akademiknya dengan pembahasan akademik, motivasi, mengaji dan permainan yang melatih motorik anak. Setahun sekali Yatim Mandiri juga mengadakan "Olimpiade Nasional Matematika dan Al-Quran (OMATIQ)" dengan tujuan menumbuhkan semangat juara untuk anak-anak yatim dan dhuafa di Sanggar Genius.

Bapak Faiz Mujawidin selaku ketua bidang pendistribusian mengatakan bahwa "Tidak mudah memang untuk menarik anak-anak SD yang sudah cape dengan kegiatan di sekolah kemudian mengikuti kegiatan bimbingan belajar, sehingga mengakibatkan terkadang ada anak yang tidak berangkat. Namun pihak Yatim Mandiri akan terus berusaha membuat kegiatan semenarik mungkin agar anak-anak tidak bosan, tetapi apabila kegiatan bimbingan belajar di daerah tersebut sudah tidak kondusif lg maka akan terpaksa sanggar tersebut di tutup dan pihak Yatim Mandiri akan mencari lg daerah yang memungkinkan bisa dibuat Sanggar Genius kembali." Yatim Mandiri hadir memenuhi kebutuhan tersebut, gratis namun tetap berkualitas dengan guru-guru pilihan yang diterjunkan. Sanggar Genius tersebar di sepuluh titik di daerah Purwokerto yaitu di daerah desa-desa salah satunya di daerah Tambak Sogra dan Karanglewas.

Program selanjutnya yaitu ICMBS (Insan Cendekia Mandiri Boarding School) adalah program pendidikan formal gratis untuk anak-anak yatim yang berprestasi setingkat SMP dan SMA beserta asrama yang terletak di kantor pusat Yatim Mandiri yaitu di Surabaya, apabila anak binaan Yatim Mandiri yang bersedia bersekolah di ICMBS terdapat tes tertulis dan syarat nilai-nilai ujian yang sudah di tentukan oleh Yatim Mandiri, jadi tidak semua anak yatim dan dhuafa bisa masuk ke dalam

ICMBS. Menitikberatkan pada pembinaan keislaman, kepemimpinan dan prestasi akademik siswa. Insan Cendekia Mandiri Boarding School (ICMBS) memadukan gabungan kurikulum diknas, kurikulum khas Insan Cendekia Mandiri Boarding School dan kurikulum Internasional, sehingga akan lahir lulusan terdidik, mandiri dan berwawasan Internasional. Dalam rangka mengembangkan potensi siswa, Insan Cendekia Mandiri Boarding School (ICMBS) memiliki motto “Mencetak Generasi Pemimpin Dunia” dengan mengedepankan 3 aspek dalam sendi pendidikan, yakni membangun kapasitas belajar, pembelajaran *learning style* dan menerapkan sikap *thinking style* dalam bersikap

Lalu program pendidikan STAINIM (Sekolah Tinggi Agama Islam An Najah Indonesia Mandiri) yang berada di Surabaya juga, STAINIM setingkat dengan pendidikan perguruan tinggi setingkat S1 yang mahasiswanya berupa anak yatim dan dhuafa purna asuh binaan Yatim Mandiri dari berbagai daerah, salah satunya Purwokerto. Syarat masuknya sendiri terdapat serangkaian tes dan pertimbangan nilai ujian.

Lalu program yang lainnya ada PLUS (Pembinaan Lulus Ujian Sekolah) pembinaan ini untuk yatim dhuafa kelas 9 dan kelas 12 berupa arahan kepada anak-anak binaan Yatim Mandiri memberikan bekal-bekal persiapan ujian sekolah agar dapat lulus dengan hasil yang memuaskan dan juga memberikan solusi-solusi kepada anak yatim dan dhuafa untuk menyiapkan masa depannya setelah lulus. Program ini dilaksanakan setiap menjelang ujian nasional. Selanjutnya ada program ASA (Alat Sekolah) merupakan sebuah program bantuan untuk anak-anak yatim dan dhuafa berupa alat-alat sekolah seperti buku tulis, tas sekolah, alat tulis dan yang lainnya. Program pemberian alat sekolah dari Yatim Mandiri ini, diharapkan mampu mengurangi kendala belajar penerima manfaat.

Jadi dana infaq, shodaqoh dan zakat yang diterima Yayasan yatim Mandiri digunakan untuk mendorong program-program yang ada untuk pemberdayaan anak yatim dan dhuafa sehingga secara tidak langsung anak yatim ini diharapkan bisa lebih baik kedepannya untuk kelangsungan

hidupnya. Tidak hanya berfokus di pendidikan anak yatim dan dhuafa, Yatim Mandiri juga memiliki program-program lain sebagai strategi menarik minat dan kepercayaan masyarakat yaitu program peduli bencana, apabila ada daerah yang terkena musibah atau bencana Yatim Mandiri memberikan bantuan kepada masyarakat yang terkena musibah, bedah rumah kepada masyarakat yang rumahnya sudah tidak layak huni, pengadaan khitanan massal, layanan sehat mandiri yang dilakukan setiap bulan dengan keliling daerah Purwokerto dan sekitarnya dengan melakukan kerja sama bersama kelurahan desa setempat dengan memberikan kesehatan gratis untuk masyarakat yatim dan dhuafa dengan cara pengecekan kesehatan kemudian mereka akan diberikan paket gizi berupa makanan sehat dan sayuran, dan berbagai kegiatan sosial lainnya.

Selain itu ada BLM (Bantuan Langsung Mustahik) merupakan program layanan ekstra kepada masyarakat sebagai salah satu bentuk kepedulian Yatim Mandiri untuk membantu meringankan beban mustahik. BLM di berikan secara insidental kepada mustahik yang bersifat urgent dan berfokus pada bidang pendidikan, kesehatan, dan ekonomi.

Pada tahun 2013 Yayasan Yatim Mandiri di nobatkan menjadi lembaga pemberi beasiswa terbanyak di Indonesia dan masuk ke dalam rekor muri. Yayasan Yatim Mandiri juga merupakan lembaga amil zakat dengan retail terbesar di Indonesia donasi rutinnya. Saat ini Yayasan Yatim Mandiri sudah memiliki 46 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya yaitu di Purwokerto dan pusat Yayasan Yatim Mandiri yaitu berada di Surabaya.

Dalam penyaluran bantuan Yayasan Yatim Mandiri rutin melakukan setiap bulannya seperti memberikan paket sembako kepada ibu anak yatim dan masyarakat yang dianggap kurang mampu, paket gizi untuk anak yatim. Penyalurannya di lakukan dengan cara langsung memberikan kerumah-rumah sambil mengenalkan dan mengajak masyarakat untuk berinfak, shodaqoh dan membayarkan zakatnya di

Yayasan Yatim Mandiri, karena memang lebih fokus sosialisasi dan promosi secara offline dengan presentasi kepada masyarakat.

Namun juga melakukan sosialisasi secara online lewat media sosial facebook, instagram seperti melakukan live, membagikan informasi pamflet di insta story dan memberikan informasi tentang penyaluran dana atau bantuan setiap bulan dan setiap tahunnya di website resmi Yayasan Yatim Mandiri. Selain itu Yayasan Yatim Mandiri juga mengadakan event-event yang dilakukan secara offline maupun online. Salah satunya event untuk anak-anak yatim yang di adakan di bulan-bulan tertentu seperti di bulan ramadhan, bulan muharam dan pada milad Yatim Mandiri Purwokerto.

Pada bulan ramadhan diadakan event berupa buka bersama dan santunan anak yatim, pada bulan muharram diadakan event berupa lomba matematika dan santunan untuk anak-anak yatim. Dengan diadakan event-event ini akan mempermudah menarik masyarakat untuk bergabung menjadi donatur Yatim Mandiri Purwokerto, pihak dari Yatim Mandiri akan memanfaatkan proposal-proposal sebanyak mungkin untuk disebarakan ke perusahaan-perusahaan dan kepada donatur sebanyak mungkin. Proposal-proposal ini digunakan untuk menyampaikan informasi maupun pesan kepada instansi-instansi besar maupun kepada masyarakat tentang diadakannya event-event besar untuk anak-anak yatim, eventevent besar ini dilakukan untuk menarik donatur-donatur untuk ikut berpartisipasi mendukung kesuksesan acara tersebut.

Secara tidak langsung akan menyadarkan kepada masyarakat tentang pentingnya bersodaqoh dan berinfaq untuk anak-anak yatim khususnya. Donatur juga diberi kesempatan untuk datang dalam acara tersebut untuk memberikan santunan-santunan secara langsung kepada anak-anak yatim. Dengan adanya penyampaian kepada donatur mengenai acara event-event ini dan bisa datang langsung untuk menemui dan memberikan santunan secara langsung kepada anak-anak yatim maka secara tidak langsung donatur-donatur ini akan antusias untuk berpartisipasi mensukseskan

acara-acara besar di Yatim Mandiri. Selanjutnya di dalam event-event di bulan Muharam Yatim Mandiri memiliki daya tarik sendiri dalam mendapatkan hati donatur, pihak Yatim Mandiri menyampaikan kepada donatur bahwasanya di dalam acara event di bulan Muharam ini ada event doa bersama dengan anak-anak yatim, yang mana donatur-donatur Yatim Mandiri juga bukan hanya menitipkan materi untuk kesuksesan acara event- event di bulan Muharam tetapi juga dipersilahkan untuk menitipkan doa dan hajat para donatur yang mana di dalam acara akan dibacakan dan didoakan oleh anak-anak yatim.

Dengan adanya form untuk titipan doa bagi donatur ini akan lebih banyak donatur yang tertarik sekaligus ingin berpartisipasi dalam acara event-event bulanan di Yatim Mandiri, strategi ini juga akan mendongkrak perolehan untuk acara event Muharam dan juga dengan diadakan event ini bahwasanya bisa menginformasikan kepada masyarakat tentang pentingnya untuk mensejahterakan anak-anak yatim melalui kegiatan tersebut. Faktor yang mendukung kesuksesan melakukan komunikasi Yatim Mandiri adalah mengadakan event-event besar untuk anak-anak yatim di bulan-bulan tertentu. Dalam hal ini mempengaruhi masyarakat dengan jalan membujuk atau mengajak untuk ikut berpartisipasi mensukseskan event-event besar Yatim Mandiri, digugah baik pikiran maupun perasaannya. Karena dengan adanya event-event besar ini yang bisa di ikuti secara langsung oleh donatur selanjutnya dapat membentuk kepercayaan masyarakat untuk menjadi donatur Yatim Mandiri Purwokerto.

Agar masyarakat terus konsisten dan percaya melakukan zakatnya, Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto mempunyai laporan keuangan yang transparan, setiap bulannya Yayasan Yatim Mandiri memiliki majalah. Donatur rutin akan di jemput donasinya sesuai kesepakatan tanggal berapa, dimana, yang kemudian setelah itu donatur diberikan majalah Yatim Mandiri yang di dalamnya terdapat laporan keuangan penghimpunan dana dan penyaluran dananya.

Setiap ada penyaluran bantuan pihak Yatim Mandiri juga selalu share kegiatan kepada donatur. Donatur dilibatkan juga untuk mengisi majalah, seperti yang memiliki usaha, para pegawai yang menjadi donatur Yatim Mandiri di koordinir, di wawancarai yang kemudian dimasukkan ke dalam majalah. Tujuannya yaitu agar meningkatkan kepercayaan muzakki terhadap Yatim Mandiri Purwokerto.

Kepercayaan muzaki terhadap Yayasan Yatim Mandiri sebagai lembaga pelayanan jasa yang telah dibangun dengan serangkaian penerapan startegi yang dilakukan. Hal tersebut sesuai dengan strategi perusahaan dalam membangun kepercayaan konsumen, yakni sebagai berikut :

- a. Berorientasi pada hasil (*Achieving Result*) kepercayaan konsumen terhadap merek akan di dapat dari kemampuan perusahaan dalam memenuhi setiap janji-janji melalui penyampaian produk yang berkualitas
- b. Bertindak dengan integritas (*Acting with integrity*) kemampuan perusahaan untuk dapat konsisten antara ucapan yang dijanjikan dan tindakan nyata dalam setiap situasi. Perusahaan yang memiliki integritas akan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan karena integritas menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan keyakinan.
- c. Tunjukan kepedulian (*Demonstrate concern*) perusahaan perlu untuk memberikan ketulusan melalui kepedulian kepada pelanggan dan masyarakat. Kepedulian yang ditunjukkan akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. (Rifyal Dahlawy Chalil, 2020 : 75)

Yayasan Yatim Mandiri sebagai lembaga pelayanan jasa, sehingga jasa merupakan produk yang dimilikinya. Berdasarkan penelitian di lapangan Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto memiliki pelayanan jasa yang cukup baik dan efektif. Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto melakukan pelayanan salah satunya yaitu dengan sistem jemput bola bagi

muzakki yang menginginkan jasa tersebut dengan jangka waktu pengambilan sebulan sekali. Bisa juga muzakki datang membayarkan zakatnya secara langsung kepada Yatim Mandiri, ataupun mengirimkan lewat rekening yang sudah tersedia.

Di Yatim Mandiri Purwokerto setiap kali ada dana masuk langsung di masukan laporan keuangan dan memberi tahu kepada pusat, karena di Purwokerto hanya cabang dan pusatnya di Surabaya jadi apapun dana yang masuk harus selalu memberikan datanya kepada pusat agar tidak terjadi kerancauan dan juga pihak Yatim Mandiri memberi tahu kepada para donatur dengan memberikan majalah Yatim Mandiri setiap bulannya, agar para donatur mengetahui penghimpunan dana dan penyaluran dananya sehingga tidak ada yang di tutup-tutupi dan transparan. Karena sikap muzakki adalah faktor penting yang akan mempengaruhi keputusan muzakki. Konsep sikap sangat mempengaruhi kepercayaan (*trust*) dan perilaku. Kepercayaan berarti keyakinan, ketika sudah percaya dalam membayarkan zakatnya di Yatim Mandiri Purwokerto maka muzakki akan terus konsisten dalam membayarkan zakatnya di Yatim Mandiri.

Berikut data penerimaan dan penyaluran dana zakat di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto pada tahun 2019-2020 (Keuangan Yatim Mandiri Purwokerto, 2020)

IAIN PURWOKERTO

Tabel 5
Penerimaan dana tahun 2019

LAZNAS YATIM MANDIRI KAB./KOTA PURWOKERTO				
RENCANA & REALISASI PENERIMAAN				
Periode 1 Januari s/d 31 Desember Tahun 2019				
No	Keterangan	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian (%)
1	2	3	4	5 = 4 / 3
1.1	Penerimaan Dana Zakat	196.916.228	179.080.000	90.94
1.1.1	Penerimaan dana zakat maal perorangan	194.560.228	176.724.000	90.83
1.1.2	Penerimaan dana zakat maal badan			
1.1.3	Penerimaan dana zakat fitrah	2.356.000	2.356.000	100.00
1.2	Penerimaan Dana Infak/Sedekah	1.040.121.020	921.456.200	88.59
1.2.1	Penerimaan dana infak/sedekah tidak terikat	826.560.500	790.455.640	95.63
1.2.2	Penerimaan dana infak/sedekah terikat	213.560.520	131.000.560	61.34
1.3	Penerimaan Dana Corporate Social Responsibility	-	-	-
1.3.1	Penerimaan dana corporate social responsibility			
1.4	Penerimaan Dana Sosial Keagamaan Lainnya	-	-	-
1.4.1	Penerimaan dana sosial keagamaan lainnya (hibah, nazar, pusaka yang tidak memiliki ahli waris, qurban, kafarat, fidyah, denda atau sitaan pengadilan agama, dan lain sebagainya)			
	TOTAL PENERIMAAN	1.237.037.248	1.100.536.200	88.97

Tabel 6
Penyaluran dana tahun 2019

LAZNAS YATIM MANDIRI KAB./KOTA PURWOKERTO				
RENCANA & REALISASI PENYALURAN BERDASARKAN ASNAF				
Periode 1 Januari s/d 31 Desember Tahun 2019				
No	Keterangan	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian (%)
1	2	3	4	5 = 4 / 3
1	Penyaluran Dana Zakat	179.080.000	182.036.114	101.65
1.1	Penyaluran dana zakat untuk Fakir	58.890.520	61.000.520	103.58
1.2	Penyaluran dana zakat untuk Miskin	92.829.491	93.205.006	100.40
1.3	Penyaluran dana (alokasi) zakat untuk Amil	24.614.529	25.630.588	104.13
1.4	Penyaluran dana zakat untuk Muallaf			
1.5	Penyaluran dana zakat untuk Riqob			
1.6	Penyaluran dana zakat untuk Gharimin	2.004.319	1.500.000	74.84
1.7	Penyaluran dana zakat untuk Fisabilillah			
1.8	Penyaluran dana zakat untuk Ibnu Sabil	741.141	700.000	94.45
2	Penyaluran Dana Infak/Sedekah	921.456.200	885.967.074	96.15
2.1	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Fakir			
2.2	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Miskin	353.458.084	323.505.000	91.53
2.3	Penyaluran dana (alokasi) infak untuk Amil	269.324.202	260.882.006	96.87
2.4	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Muallaf			
2.5	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Riqob			
2.6	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Gharimin			
2.7	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Fisabilillah	298.673.914	301.580.068	100.97
2.8	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Ibnu Sabil			
3	Penyaluran Dana Corporate Social Responsibility	-	-	
3.1	Penyaluran dana CSR			
3.2	Penyaluran dana CSR untuk Amil			
4	Penyaluran Dana Sosial Keagamaan Lainnya (DSKL) (hibah, nazar, pusaka yang tidak memiliki ahli waris, kurban, kafarat, fidiyah, denda atau sitaan pengadilan agama, dsb)	-	-	
4.1	Penyaluran dana DSKL			
4.2	Penyaluran dana DSKL untuk Amil			
	TOTAL PENYALURAN	1.100.536.200	1.068.003.188	97.04

Tabel 7
penerimaan dana tahun 2020

LAZNAS YATIM MANDIRI KAB./KOTA PURWOKERTO				
RENCANA & REALISASI PENERIMAAN				
Periode 1 Januari s/d 31 Desember Tahun 2020				
No	Keterangan	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian (%)
1	2	3	4	5 = 4 / 3
1.1	Penerimaan Dana Zakat	217.765.000	198.915.572	91.34
1.1.1	Penerimaan dana zakat maal perorangan	215.685.000	196.835.572	91.26
1.1.2	Penerimaan dana zakat maal badan			
1.1.3	Penerimaan dana zakat fitrah	2.080.000	2.080.000	100.00
1.2	Penerimaan Dana Infak/Sedekah	1.113.934.545	1.253.382.939	112.52
1.2.1	Penerimaan dana infak/sedekah tidak terikat	926.365.025	1.056.801.334	114.08
1.2.2	Penerimaan dana infak/sedekah terikat	187.569.520	196.581.605	104.80
1.3	Penerimaan Dana Corporate Social Responsibility	-	-	-
1.3.1	Penerimaan dana corporate social responsibility			
1.4	Penerimaan Dana Sosial Keagamaan Lainnya	500.000.000	112.000.000	22.40
1.4.1	Penerimaan dana sosial keagamaan lainnya (hibah, nazar, pusaka yang tidak memiliki ahli waris, qurban, kafarat, fidyah, denda atau sitaan pengadilan agama, dan lain sebagainya)	500.000.000	112.000.000	22.40
	TOTAL PENERIMAAN	1.831.699.545	1.564.298.511	85.40

Tabel 8
penyaluran dana tahun 2020

LAZNAS YATIM MANDIRI KAB./KOTA PURWOKERTO				
RENCANA & REALISASI PENYALURAN BERDASARKAN ASNAF				
Periode 1 Januari s/d 31 Desember Tahun 2020				
No	Keterangan	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian (%)
1	2	3	4	5 = 4 / 3
1	Penyaluran Dana Zakat	198.915.572	198.350.567	99.72
1.1	Penyaluran dana zakat untuk Fakir	50.174.342	48.905.620	97.47
1.2	Penyaluran dana zakat untuk Miskin	121.520.605	124.580.500	102.52
1.3	Penyaluran dana (alokasi) zakat untuk Amil	27.220.625	24.864.447	91.34
1.4	Penyaluran dana zakat untuk Muallaf			
1.5	Penyaluran dana zakat untuk Riqob			
1.6	Penyaluran dana zakat untuk Gharimin			
1.7	Penyaluran dana zakat untuk Fisabilillah			
1.8	Penyaluran dana zakat untuk Ibnu Sabil			
2	Penyaluran Dana Infak/Sedekah	1.253.382.939	1.208.827.020	96.45
2.1	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Fakir			
2.2	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Miskin	482.560.500	490.580.620	101.66
2.3	Penyaluran dana (alokasi) infak untuk Amil	296.666.460	280.640.600	94.60
2.4	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Muallaf	15.000.000	12.000.000	80.00
2.5	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Riqob			
2.6	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Gharimin			
2.7	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Fisabilillah	459.155.979	425.605.800	92.69
2.8	Penyaluran dana infak/sedekah untuk Ibnu Sabil			
3	Penyaluran Dana Corporate Social Responsibility	-	-	-
3.1	Penyaluran dana CSR			
3.2	Penyaluran dana CSR untuk Amil			
4	Penyaluran Dana Sosial Keagamaan Lainnya (DSKL) (hibah, nazar, pusaka yang tidak memiliki ahli waris, kurban, kafarat, fidiyah, denda atau sitaan pengadilan agama, dsb)	112.000.000	112.000.000	100.00
4.1	Penyaluran dana DSKL	112.000.000	112.000.000	100.00
4.2	Penyaluran dana DSKL untuk Amil			
	TOTAL PENYALURAN	1.564.298.511	1.519.177.587	97.12

Keterbukaan manajemen pengelolaan zakat Yayasan Yatim Mandiri secara rutin akan mempublikasikan dana yang terhimpun dan dana yang di distribusikan melalui media sosial facebook, instagram,

website dan melalui majalah yatim mandiri yang dibagikan setiap bulannya kepada para donatur yatim mandiri agar para donatur juga mengetahui penyaluran dana yang diberikan di pergunakan untuk apa saja. Dalam penyaluran dana Yatim Mandiri juga mengikutsertakan ormas di sekitar sebagai agen menemukan sasaran yang tepat, dan juga agar dapat menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto.

Lembaga ZISWAF yang berfokus pada anak yatim dan dhuafa merupakan tujuan dan ciri dari Yayasan Yatim Mandiri yang berbeda dengan lembaga zakat yang lainnya yaitu Yatim Mandiri merupakan lembaga yang setiap dana zakatnya dipergunakan untuk memberdayakan anak yatim dan dhuafa dan berfokus di pendidikan, inilah yang menjadi ciri Yatim Mandiri sehingga berbeda dengan lembaga zakat yang lainnya.



IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto. Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa Yayasan Yatim Mandiri merupakan Lembaga Amil Zakat Nasional yang berfokus memberdayakan anak-anak yatim dan dhuafa dengan berbagai program-program yang di milikinya. Strategi yang digunakan untuk meningkatkan *trust* muzakki yaitu :

1. melakukan sosialisasi dan mengenalkan Yatim Mandiri kepada masyarakat, melakukan promosi yaitu dengan cara mendatangi dari rumah ke rumah, presentasi ke jamaah pengajian, ibu-ibu arisan, presentasi ke bank-bank, para pegawai, dll.
2. Yatim Mandiri memiliki berbagai program untuk menarik minat masyarakat agar mempercayakan membayar zakatnya di Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto
3. Adanya form doa apabila donatur yang memiliki hajat ataupun ingin mengundang anak-anak yatim dan dhuafa nanti akan di datangkan dan diadakan doa bersama.
4. Yatim Mandiri secara rutin akan transparan memberitahu informasi kepada muzakki dan para donatur tentang pengumpulan dan penyaluran dana ZISWAF dengan memberikan majalah Yatim Mandiri setiap satu bulan sekali
5. Melakukan sosialisasi, promosi dan memberikan informasi-informasi terkait Yatim Mandiri Purwokerto lewat media sosial yang di miliki Yatim Mandiri Purwokerto seperti instagram, facebook
6. Mengadakan event-event untuk anak-anak yatim yang dilakukan secara online maupun offline, hal ini menjadi daya tarik dan meningkatkan kepercayaan muzakki terhadap Yatim Mandiri Purwokerto

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti memberi saran-saran untuk pihak terkait, antara lain sebagai berikut:

1. Lebih rutin dan memperluas jangkauan wilayah dalam melakukan sosialisasi secara offline maupun online, karena masih banyak masyarakat yang belum mengenal Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto
2. Memperluas jangkauan muzakki yang menjadi target untuk dananya disalurkan, serta jangkauan mustahiq yang belum menerima penyaluran dana dari Yatim Mandiri Purwokerto. Muzakki yang memiliki saran atau informasi mustahiq sekitarnya untuk dijangkau harus dipertimbangkan, sehingga jangkauan semakin meluas.
3. Terus meningkatkan pelayanan agar muzakki semakin percaya dan nyaman untuk berzakat dan berdonasi di Yatim Mandiri Purwokerto



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, 2013, *Dasar-dasar Manajemen*, Bandung : Alfabeta
- Aini, Zahriya Nurul, "Perilaku Muzakki dalam Membayar Zakat Melalui Transaksi Non-Tunai di Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Surabaya", *Iqtishodia Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 3 No 1 Maret 2018.
- Allison Michael, 2005, *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Arim Nasim. 2014. "Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki", *Jurnal* Vol.2(3), Bandung.
- Assa'diyah Halimah. 2019. "Kenapa Muzakki Percaya Kepada Lembaga Amil Zakat?", *Jurnal* Vol.7(1), Depok: Sekolah Tinggi Ekonomi Islam SEBI.
- Ayat suci Al-Qur'an surat Annisa ayat 58
- Beni Saebeni, 2005, *Panduan Zakat Al-qur'an dan Sunnah*, Bogor: Pustaka Ibnu Katsir.
- Dahlan Ahmad, 2019, *Buku Saku Perzakatan*, Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- Dahlawy Rifyal Chalil, dkk. 2020. *Brand, Islamic Branding & Re-Branding*, Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Fatihudin Didin, 2019, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, Yogyakarta : Deepublish.
- Fred R, David, 2006, *Strategic Management*, Jakarta: Salemba Empat.
- Griffin, R. W. dan Ebert R. J, 2006, *Bisnis*, Jakarta: Erlangga.
- Gunawan Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Habies Musa, dkk, 2008, *Manajemen Strategik Dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*, Jakarta
- Hardani, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Haris Muhammad Riyaldi. 2020. "Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki Kepada Baitul Mal Aceh", *Jurnal* Vol.6 No.1, Banda Aceh: Universitas Syiah Kuala.

<http://yatimmandiri.org/index.php/Welcome/keuangan> diakses pada 6 Agustus 2020, pukul 15.30 WIB.

<https://www.wibowopajak.com/2020/05/badan-atau-lembaga-sebagai-penerima.html> diakses 8 September 2020 pukul 20.21 WIB

<https://yatimmandiri.org/welcome/profil> diakses pada 6 Agustus 2020, pukul 15.50 WIB.

Isnawati Rais. 2009. "Muzakki dan Kriterianya Dalam Tinjauan Fikih Zakat", *Jurnal Al-Iqtishad* Vol.1 No.1.

Istikhomah Dwi, 2019, "Pengaruh Literasi Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Lembaga Pengelolaan Zakat Dengan Akuntabilitas Dan Transparansi Sebagai Variabel Intervening". *Economic Education Analysis Journal*, 8(1)

Itaq Pangestu. 2016. "Analisis Dalam Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Muzakki Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat Kota Semarang". Skripsi. Semarang : Universitas Negeri Semarang.

J David Hunger & L. Thomas Wheelen, 2001, *Manajemen Strategis*, Yogyakarta : Andi

Keuangan Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto tahun 2017-2020

Lexy j. Maleong, 2006, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rahayu Tanama Budi Putri, 2017, *Manajemen Pemasaran*, Denpasar.

Safitri Diyah, 2019, "Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki dan Kepercayaan Muzakki", *Economic Education Analysis Journal*, 8(2)

Santosa Teguh, 2011, *Marketing Strategic*, Jakarta: Oriza.

Shinta Agustina, 2011, *Manajemen Pemasaran*, Malang : UB Press

Siswi Nica, 2018. "Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat", Skripsi. Surakarta : IAIN Surakarta.

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Supani, 2010, *Zakat di Indonesia Kajian Fikih dan Perundang-undangan*, Yogyakarta : Stain Press Purwokerto

Tanzeh Ahmad, 2009, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Teras.

Undang-undang RI no. 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat

Wawancara dengan kepala cabang Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto Bapak Wahid Nurchoirudin pada tanggal 18 Maret 2021

Wawancara dengan staf pendayagunaan dan pendistribusian Yayasan Yatim Mandiri Purwokerto Bapak Faiz Mujawidin pada tanggal 20 April 2021

Wibowo, 2006, *Manajemen Perubahan*, Jakarta: PT. Grafindo.

Widi Nopiardo. 2017. "Strategi Fundraising Dana Zakat Pada Baznas Kabupaten Tanah Datar", Jurnal Vol.1, No.1, Batu Sangkar: IAIN Batu Sangkar.

Ziyan Lutfiani Noor Falah. 2016. "Strategi Marketing Dompot Dhuafa dalam Peningkatan Kepercayaan Muzakki", Jurnal Vol. 1 No.2, Bandung : UIN Sunan Gunung Djati.



LAMPIRAN

Gambar 1 Dokumentasi



Wawancara dengan Kepala Cabang Yatim Mandiri Purwokerto Bapak Wahid Nurchoirudin



Wawancara dengan Staf pendayagunaan dan pendistribusian Yatim Mandiri Purwokerto Bapak Fais Mujawidin



Majalah Yatim Mandiri

Lampiran 2 sertifikat









DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Lisa Gita Rahmanu
2. NIM : 1717204025
3. Tempat Tgl. Lahir : Banyumas, 12 Maret 1999
4. Alamat Rumah : Sumpiuh, RT 03 RW 03, Kec.
Sumpiuh, Banyumas
5. Nama Ayah : Supriono
6. Nama Ibu : Miah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI, tahun lulus : SD Negeri 3 Sumpiuh, 2011
 - b. SMP/MTS, tahun lulus : SMP Negeri 1 Sumpiuh, 2014
 - c. SMA/MA, tahun lulus : SMA Negeri 1 Banyumas, 2017
 - d. S.1, tahun masuk : IAIN Purwokerto, 2017

Purwokerto, Juni 2021

IAIN PURWOKERTO 

Lisa Gita Rahmanu