



Analisis Kepercayaan Masyarakat dalam Proses Pengambilan Keputusan Menyalurkan Zakat di Lembaga Amil Zakat Dompot Al-Qur'an

¹Barokatur Rizkiyatul Ula, ²Faizah Qonita Salsabilla, ³Allif Vega Putra Maransyah, ⁴Moh. Ilham

^{1,2,3,4}Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel Surabaya

¹rizkikiya30@gmail.com, ²fzhsalsabilla@gmail.com, ³allifvegaputra@gmail.com,

⁴moh.ilham@uinsa.ac.id

ARTICLE INFO

Article History:

Received : 30-12-2023

Revised : 30-01-2024

Accepted : 25-02-2024

Online : 30-03-2024

Keywords:

Trust; Decision Making; Zakat

Kata Kunci:

Kepercayaan; Pengambilan Keputusan; Zakat



ABSTRACT

Abstract: Trust is a feeling of "security" that arises from a person's heart based on feedback from other people. Strong trust is a determinant for being stable in making decisions. This research applies qualitative research methods and uses a case study approach. The data sources used are primary and secondary data sources, with data collection techniques in the form of interviews, observation, documentation and previous studies. This research aims to determine consumer behavior in the realm of trust in paying zakat at zakat amil institutions. The sources for this study are employees of Dompot Al-Qur'an and the surrounding community. The total number of speakers was 13 people, including 4 employees and 9 members of the public. The central location of the Al-Qur'an Wallet is at Ruko Citra City, Sari Rogo, Sidoarjo, East Java. After conducting research and analysis using the POAC theory (Planning, Organizing, Actuating, Controlling), the research results show that the planning theory in planning marketing strategies, organizing in dividing tasks, actuating in carrying out tasks, as well as controlling theory in monitoring employee work, can be realized successfully. Good. Therefore, applying POAC theory well will really bring good to the institution, because it has a direct impact on customers.

Abstrak: Kepercayaan merupakan rasa "aman" yang timbul dari hati seseorang atas sebuah *feedback* dari orang lain. Kepercayaan yang kuat menjadi penentu untuk mantap dalam mengambil keputusan. Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif serta memakai pendekatan studi kasus. Sumber data yang digunakan merupakan sumber data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi, serta kajian terdahulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku konsumen pada ranah kepercayaan dalam membayar zakat di lembaga amil zakat. Narasumber kajian ini ialah pegawai Dompot Al-Qur'an serta masyarakat sekitar. Total narasumber sebanyak 13 orang, diantaranya 4 orang pegawai dan 9 orang masyarakat. Lokasi pusat Dompot Al-Qur'an di Ruko Citra City, Sarirogo, Sidoarjo, Jawa Timur. Setelah dilakukannya riset sekaligus analisis menggunakan teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*), hasil penelitian menunjukkan bahwa teori *planning* dalam merencanakan strategi pemasaran, *organizing* dalam pembagian tugas, *actuating* dalam menjalankan tugas, serta teori *controlling* dalam memantau pekerjaan pegawai, mampu terealisasikan dengan baik. Maka dari itu, menerapkan teori POAC dengan baik, sangat membawa kebaikan untuk lembaga, sebab berdampak langsung kepada *customer*.



<https://doi.org/10.31764/jseit.vXiX>



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

A. LATAR BELAKANG

Populasi muslim di Indonesia berperan penting dalam menyebarkan agama Islam (Istikhomah & Asrori, 2019). Inti dari ajaran agama Islam adalah rukun Islam. Rukun Islam mencakup lima hal, yakni syahadat, shalat, zakat, puasa, serta pergi haji bagi yang mampu (Tsalitsah, 2020). Zakat umumnya dipandang oleh sebagian besar umat Islam sebagai sarana untuk memenuhi kewajiban yang bersifat ibadah *ubudiyah*, bukan sebagai ekspresi solidaritas sosial yang lebih mendasar. Zakat tidak selalu dipandang sebagai upaya mendistribusikan kekayaan secara adil pada kelompok tertentu. Akibatnya, pelaksanaan zakat seringkali terbatas dalam memenuhi persyaratan syariah. Sehingga potensi besar zakat yang seharusnya dapat dimanfaatkan secara optimal untuk program pengentasan kemiskinan, pendidikan, dan bidang lainnya yang dapat memberikan feadah nyata bagi masyarakat, belum terealisasi. Faktanya, zakat sangat bermanfaat dalam mengurangi kemiskinan karena mampu mengurangi disparitas pendapatan, yang dapat menyebabkan konflik dan kecemburuan sosial (Mubarok, 2022).

Menurut (Aqbar & Iskandar, 2019), zakat adalah salah satu sarana untuk memerangi kemiskinan. Zakat dapat mengurangi stratifikasi sosial dan menciptakan kesetaraan pendapatan. Kelompok rentan dan kurang beruntung diharap dapat merasa lebih terjamin keberlanjutan hidupnya melalui lembaga pengelola zakat. Pengelolaan zakat yang efektif dapat meningkatkan keadaan sosial dan ekonomi mereka. Maka dari itu, konsep ini terkait dengan konsep harta, karena harta dalam Islam dianggap milik Allah SWT, dan manusia bertanggung jawab dalam mengelola harta tersebut.

Adanya tanggung jawab umat Islam atas perintah zakat menyebabkan terwujudnya salah satu lembaga amil zakat yang didirikan pada tahun 2011 untuk memfasilitasi pembayaran zakat oleh masyarakat. Lembaga ini berada di bawah naungan Kementerian Agama (Kemenag), lebih tepatnya di bawah Dirjen (Direktorat Jenderal) Bimas Islam Kemenag. Lembaga Amil Zakat Dompot Al-Qur'an menawarkan berbagai program berbasis zakat, infaq, sedekah, ataupun wakaf. Salah satu program yang dijalankan untuk menyalurkan titipan masyarakat adalah program beasiswa bagi pelajar penghafal Al-Qur'an. Program ini bertujuan untuk memberikan akses pendidikan kepada anak-anak yatim, dhuafa, serta anak-anak berprestasi, agar konsisten mencari ilmu serta menghafal Al-Qur'an tanpa harus memikirkan biaya. Maka dari itu, peneliti tertarik mengadakan riset yang berjudul *Analisis Kepercayaan Masyarakat dalam Proses Pengambilan Keputusan Menyalurkan Zakat di Lembaga Amil Zakat Dompot Al-Qur'an*.



Gambar 1. Logo Dompot Al-Qur'an Indonesia



Gambar 2. Program Dompot Al-Qur'an Indonesia

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kepercayaan

Menurut KBBI, kepercayaan adalah suatu pemikiran atau keyakinan bahwa apa yang diyakini seseorang adalah benar adanya atau nyata. Kepercayaan yaitu keyakinan apabila tindakan seseorang sesuai dengan keyakinannya (Fudaili & Azis, 2022). Hal ini dapat digambarkan dengan kenyataan bahwa ketika si A menaruh harapan kepada si B, B dapat memberikan atau merealisasikan harapan dari A berkali-kali lipat. Dengan begitu, ke depannya si A akan kembali menaruh harapannya kepada B, sebab ia mampu membantu A mewujudkan harapannya. Oleh karena itu, kepercayaan merupakan sebuah rasa “aman” yang timbul dari dalam hati berkat *feedback* yang didupatkannya dari orang lain. Kepercayaan adalah suatu keadaan seseorang dimana ia sedang dalam kondisi merasa yakin terhadap situasi sosial yang dihadapinya (Litriani et al., 2021). Sementara pandangan lain berpendapat bahwa kepercayaan mengacu pada keyakinan individu lain yang akan bertindak sejalan dengan keyakinannya sendiri (Fudaili & Azis, 2022).

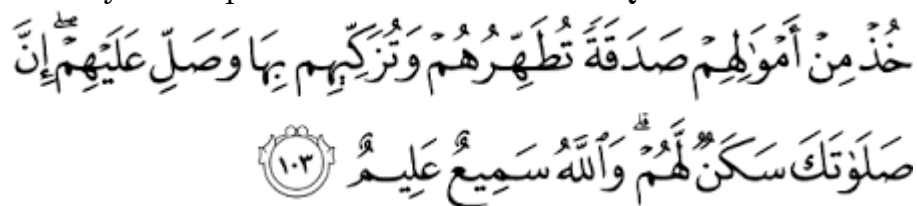
Pengambilan Keputusan

Suatu keputusan merupakan reaksi terhadap banyak alternatif yang sebaiknya dilakukan dengan mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan metode tersebut dan konsekuensinya. Tiap keputusan akan menentukan pilihan akhir, bisa berbentuk aksi-reaksi atau ide (Santosa et al., 2019). Menyadari bahwa suatu produk memiliki potensi untuk memenuhi suatu kebutuhan dan ada solusi terbaiknya, keinginan untuk memberikan dan membayar zakat dapat dianggap sebagai ekspresi minat dari pihak yang ingin memberikan zakat (muzaki) (Fikri, 2020). Dengan melihat beberapa pengertian terkait keputusan pembelian atau pengambilan keputusan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengambilan keputusan diartikan sebagai yakinnya seseorang untuk mengerjakan suatu hal yang ingin dikerjakan atau diselesaikan sesuai dengan hati nuraninya.

Zakat

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat, menyebutkan bahwa zakat adalah kekayaan yang harus diberikan oleh seorang muslim atau entitas bisnis kepada penerima yang berhak sesuai dengan hukum Islam (Was'an et al., 2023). Kemudian zakat juga didefinisikan sebagai tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh seorang muslim yang memiliki kemampuan untuk mengelolanya dan mengalokasikannya bagi kaum yang berwenang memperoleh (Istikhomah & Asrori, 2019). Dari dua pengertian yang disebutkan, terlihat bahwasanya zakat merupakan suatu bentuk tanggungan yang wajib dijalankan oleh umat Islam, sebab hal ini tercantum ke dalam rukun Islam yang ke tiga.

Zakat diwajibkan atas harta benda tertentu, seperti uang, beras (hasil pertanian), emas, perak, dan ternak. Bagi beberapa ulama, zakat fitrah juga dapat diberikan dalam bentuk nilai uang sejumlah kadar zakat tersebut, terutama jika hal tersebut lebih menguntungkan bagi fakir miskin yang menerima zakat (Wibowo, 2015). Zakat memiliki tujuan sosial dan ekonomi, yakni untuk mengurangi kesenjangan sosial antara yang kaya dan kurang mampu, serta untuk memastikan kebutuhan dasar masyarakat yang kurang mampu akan terpenuhi dengan cukup. Perintah membayar zakat telah diulang-ulang dalam Al-Qur'an. Salah satu contohnya terdapat di firman Allah dalam QS. At-Taubah: 103:



 حٰذِرِن اَمَوٰلِهِم صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ اِنَّ

 صَلَوٰتَكَ سَكَنٌ لَّهُمْ وَاللّٰهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Terjemah: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui”.

Kegiatan selain berzakat yakni bagi lembaga amil zakat ataupun bagi yang membayar zakat secara individual ialah memilih penerima zakat dengan melihat dari 8 ashnaf atau kaum yang berhak menerima zakat, di antaranya yaitu fakir, miskin, amil, *muallaf*, *riqab*, *gharimin*, *fisabilillah*, dan *ibnu sabil* (Hamang & Anwar, 2019). Adapun jenis zakat dalam Islam dibagi menjadi dua, yaitu zakat fitrah dan zakat maal (Wibowo, 2015). Zakat maal yaitu jenis zakat yang dilakukan dengan cara menyumbangkan sebagian harta yang dimiliki seperti uang, emas, dan aset lainnya. Akan tetapi, jenis zakat yang disediakan sekaligus diterima oleh lembaga amil zakat ini antara lain zakat fitrah, zakat profesi, zakat emas dan perak, zakat tabungan, dan zakat perdagangan.

Zakat fitrah (*zakat al-fitr*) yakni harus dibayarkan bagi masing-masing individu saat bulan Ramadan hingga perayaan Idul Fitri. Kemudian zakat profesi

diartikan sebagai jenis zakat yang dibayarkan dari hasil pekerjaan, seperti dokter, dan lain-lain. Sementara zakat emas, perak, atau logam mulia merupakan zakat maal yang dibayarkan sampai dengan *nishab*. Sedangkan zakat tabungan ialah zakat yang disediakan dari tabungan selama uang simpanan itu berwujud harta yang mencukupi standar zakat. Terakhir, zakat perdagangan yaitu zakat usaha yang berasal dari harta usaha.

www.dompetalquran.or.id

CONTOH

ZAKAT PROFESI

Pak Alif berprofesi sebagai karyawan yang mendapatkan gaji sebesar Rp. 5.000.000 dan mendapatkan bonus Rp. 2.000.000
 Jika harga beras yang digunakan pak alif seharga Rp. 12.000
 Maka Perhitungannya ...

Nishab 520 kg x Rp. 12.000 = Rp. 6.240.000
Gaji : Rp. 5.000.000
Bonus : Rp. 2.000.000
Total (Mencapai Nishab) : Rp. 7.000.000

ZAKAT = Rp. 7.000.000 x 2,5% = Rp. 175.000

Gambar 3. Penghitungan Zakat Profesi

C. METODE PENELITIAN

Sebuah penelitian tentu saja memiliki cara atau metode untuk menelitinya. Kajian ini menerapkan metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan jenis riset yang cara bekerjanya dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada narasumber. Kemudian nantinya narasumber akan memberikan respon sesuai pertanyaan yang disampaikan peneliti.

Jenis penelitian kualitatif yang diambil untuk memudahkan penelitian ini yaitu jenis studi kasus. Berdasarkan buku karangan Tjipto Subadi, studi kasus merupakan salah satu jenis penelitian untuk memahami kasus secara utuh sekaligus mendalam. Kasus yang dipahami dapat berupa kasus yang bersifat unik (*intrinsic case*) maupun kasus yang bersifat umum (*instrumental case*). Seperti contoh studi kasus unik, mengajukan sebuah pertanyaan bagaimana dan mengapa masyarakat bisa memilih Dompot Al-Qur'an Indonesia sebagai lembaga yang dipercaya untuk membayar zakat? Namun, jika studi kasus umum, pertanyaan yang diajukan berupa bagaimana Dompot Al-Qur'an Indonesia menangani warga yang seharusnya mendapatkan zakat yang telah dibayarkan oleh masyarakat pada Dompot Al-Qur'an Indonesia?

Oleh karena itu, peneliti membutuhkan narasumber untuk dapat diwawancarai mengenai hal tersebut. Banyaknya orang dalam suatu observasi yang hendak dijadikan sebagai tempat untuk mendapatkan data dapat disebut dengan populasi. Populasi ialah suatu wilayah kolektif yang terdiri dari subjek atau objek, dimana masing-masing mempunyai kadar dan sifat eksklusif yang ditetapkan oleh peneliti guna dipahami, selanjutnya menarik konklusi (Sugiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini ialah mencakup pihak pegawai Dompot Al-

Qur'an Indonesia serta masyarakat. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan sebuah data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung, tetapi sumber data sekunder mendapatkan data secara tidak langsung untuk membantu lancarnya penelitian (Sugiyono, 2013). Oleh karena itu, terdapat pula teknik pengumpulan data untuk menindaklanjuti sumber data yang digunakan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan kajian terdahulu.

Tabel 1. Jabatan Pegawai yang Menjadi Narasumber

No	Inisial Nama	Jabatan
1	MAF	Manajer HRD & Manajer Pendayagunaan
2	AS	Staff HRD Pendayagunaan
3	A	Hotline
4	GCP	Staff

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memudahkan peneliti menganalisis hasil penelitian peneliti menetapkan untuk memakai teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Agar suatu lembaga berjalan terstruktur, perlu diadakannya sebuah manajemen. Peranan manajemen adalah mengatur, kemudian merealisasikan tujuan yang ingin dicapai. Sementara menurut pendapat ahli, yakni George Terry, beliau mengatakan bahwa manajemen yaitu tindakan suatu mekanisme yang meliputi *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Sebelum berlanjut ke pembahasan penelitian, perlu diketahui pengertian keempat hal tersebut.

Perencanaan merujuk pada hal-hal yang akan dilangsungkan pada kesempatan mendatang (Ruyatnasih & Megawati, 2018). Merencanakan aktivitas sebelum melakukan sesuatu merupakan salah satu aktivitas meminimalisir risiko. Pengorganisasian melibatkan rangkaian pekerjaan yang diadakan guna mengelola aneka aktivitas, memastikan tugas sekaligus otoritas, kemudian mendistribusikan kepada pegawai untuk mencapai visi misi lembaga (Utami et al., 2023). Sementara *actuating* yaitu mengimbuai keseluruhan departemen (Akbar et al., 2021). Sedangkan *controlling* (pengendalian) ialah pengawasan berkelanjutan terhadap pengimplementasian kegiatan serta melakukan perbaikan ketika terdapat ketidaksesuaian (Alfiah et al., 2020). Agar penelitian ini mendapatkan hasil yang memuaskan, maka perlu menggunakan teori sebagai panduan dalam proses analisisnya.

Lembaga Amil Zakat Dompot Al-Qur'an Indonesia memiliki beberapa cabang di dua provinsi, yakni Jawa Timur dan Kalimantan Selatan. Penelitian ini dilaksanakan di pusatnya, yang berlokasi di Ruko Citra City, Sarirogo, Kab. Sidoarjo, Prov. Jawa Timur. Kinerja pegawai tentu diterapkan pada program-program kerja yang telah dirancang dengan sebaik mungkin oleh lembaga. Hal tersebut termasuk dalam aktivitas *planning*.

Berdasarkan data yang telah didapat, hasil wawancara menunjukkan bahwa ibarat kata 2 dari 10 orang tidak menyalurkan zakatnya kepada lembaga amil zakat. Sementara kegiatan organizing dilihat dari masyarakat luas yang membayar zakat kepada LAZ yang bakal didistribusikan kepada yang membutuhkan. Berdasarkan fokus penelitian ini, peneliti menjabarkan hasil wawancara bersama pihak Lembaga Amil Zakat Dompot Al-Qur'an dan wawancara kepada masyarakat sekitar lembaga yang berpacu pada rumusan masalah dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut

1. Strategi Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Menggunakan Teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*)

Berlandaskan hasil *interview* dengan para pegawai Dompot Al-Qur'an, dapat dijabarkan bahwasanya lembaga tersebut menganut prinsip syariah, seperti tidak menerapkan jual beli dalam lembaga. Lembaga ini secara murni mengunggulkan jasa dalam mengelola serta mendistribusikan zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF). Mulai dari penghimpunan hingga pendistribusian dana ZISWAF dilakukan sesuai syariah. Kegiatan tersebut tergolong dalam komponen *actuating* yang digerakkan oleh pekerja di Lembaga Amil Zakat Dompot Al-Qur'an yang telah diberikan *jobdesc* untuk dikerjakan.

Tidak hanya itu, lembaga ini menganut standar akuntansi PSAK No. 109 sebagai acuan pengelolaan dana masuk. Dalam penerapannya, dana zakat yang didapat akan didistribusikan kepada 8 ashnaf, yakni fakir, miskin, amil, *muallaf*, *riqab*, *gharimin*, *fisabilillah*, serta *ibnu sabil*. Sebab kegiatan selain berzakat yakni bagi lembaga ataupun individual ialah memilih penerima zakat dengan melihat 8 ashnaf.



Gambar 4. Pendistribusian Zakat Fitrah

Selain menganut syariah, lembaga ini juga menerapkan nilai dasar Islam yang wajib dilaksanakan agar kinerja dari lembaga dapat berjalan sesuai dengan kiblat yang tepat. Nilai dasar yang diterapkan yaitu:

Tabel 2. Nilai Dasar Islam dalam LAZ Dompot Al-Qur'an

No	Nilai Dasar
1	Wajib memakai pakaian yang syar'i
2	Diharuskan bisa membaca Al-Qur'an dan mengaji
3	Jujur dan takwa
4	Tidak diizinkan merokok

Nilai-nilai dasar di atas tentu memiliki alasan, yakni sebagai berikut:

- a. Pegawai wajib memakai pakaian syar'i, sebab *outfit* mampu membuat penglihatan pelanggan menjadi nyaman. Hal ini dapat berpengaruh kepada keberlangsungan loyalitas pelanggan.
- b. Pegawai wajib bisa membaca Al-Qur'an, ini dijadikan rutinitas mengaji dan kajian di setiap pagi, agar mendapat ridho dan keberkahan dari Allah SWT.
- c. Jujur dan takwa, ketika seseorang berkata jujur dalam setiap hal dan bertakwa salah satunya sholat di awal waktu, dapat membuat para donatur, muzaki, dan yang bersangkutan menaruh kepercayaan kepada lembaga.
- d. Dilarang merokok demi kesehatan dan keberlangsungan individual sekaligus lembaga.

Peraturan atau nilai dasar tersebut direncanakan oleh pimpinan dan wajib diterapkan oleh seluruh pegawai Dompot Al-Qur'an. Proses perencanaan dan penerapannya tentu memiliki tujuan, yakni agar pegawai tidak melanggar ketentuan yang ada. Dengan adanya pegawai yang tertib, akan memudahkan lembaga untuk segera mencapai tujuannya.

Berlangsungnya dengan menerapkan nilai dasar Islam, sebelumnya juga merencanakan serta menerapkan beberapa strategi untuk memikat kepercayaan konsumen agar membayarkan zakatnya kepada lembaga. Seperti contoh perlunya *branding* untuk membesarkan nama lembaga agar mudah diingat oleh masyarakat luas. Lembaga ini menerapkan strategi pemasaran secara *online* maupun *offline*. Secara *online* dilakukan di berbagai digital platform media sosial, seperti Instagram, WhatsApp, TikTok, hingga *website*. Sementara secara *offline* dengan menyebarkan brosur, majalah, menjalin kemitraan dengan masjid, sekolah, dan sebagainya. Kemudian terdapat strategi *by program*, seperti beasiswa tahfidz Al-Qur'an, kajian, dan sejenisnya. Pengumpulan dan pendistribusian ZISWAF dilakukan dengan strategi terencana, yakni selama satu tahun, tapi tetap fleksibel.

Agar semakin menarik kepercayaan masyarakat, lembaga non-profit ini memikirkan risiko yang mungkin terjadi. Risiko paling umum yang mungkin terjadi adalah penyelewengan dana. *Controlling* harus diterapkan dalam manajemen risiko. Manajemen risiko yang diterapkan lembaga ini apabila terjadi penyelewengan pada penyaluran zakat yaitu memberikan teguran kepada pegawai yang bersalah (*human error*) agar tidak terulang kembali. Apabila yang terjadi ialah penyelewengan dana yang dihimpun untuk kepentingan individu, pegawai yang dengan sengaja melakukan hal tersebut akan langsung diberikan hukuman terberat, yakni pemberhentian kerja (PHK).

Dengan memberikan hukuman seberat-beratnya, memungkinkan para donatur, muzaki, dan lainnya bisa menyalurkan dananya kepada lembaga dengan perasaan tenang tanpa harus khawatir.

Dompot Al-Qur'an selalu menjaga loyalitas muzaki dengan cara memberikan pelayanan prima, seperti mengakrabkan diri kepada muzaki dan donatur dengan cara berkomunikasi santai di luar kantor, memberikan majalah dengan tujuan melaporkan kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh lembaga, serta memenuhi permintaan konsumen. Dengan begitu, dapat dikatakan lembaga mampu menarik kepercayaan pelanggan dengan baik. Hal ini disebabkan seperti pada organisasi profit, ketika mereka memenuhi kebutuhan pembeli, perusahaan akan mengalami kenaikan pendapatan yang juga berpengaruh pada peningkatan profit. Teori tersebut sama halnya berlaku kepada lembaga non-profit. Apabila lembaga memenuhi keinginan donatur atau muzaki, ia akan mempunyai peluang besar untuk memiliki kelayalitan para donatur atau muzaki.

2. Analisis Kepercayaan Muzaki Berdasarkan Analisis POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, menandakan bahwa ibarat 8 dari 10 orang menempatkan kepercayaan penuh kepada lembaga amil zakat. Mereka mengatakan bahwasanya LAZ (Lembaga Amil Zakat) termasuk lembaga yang resmi dan legalitasnya dapat dipercaya. Berkaitan dengan legalitas dan juga bukti yang terlampir di media sosial, warga percaya sebab lembaga tersebut dinilai amanah. Artinya penyalurannya tepat sasaran dan menjadi patokan masyarakat untuk menaruh kepercayaan ke lembaga.

Pada dasarnya, seperti yang diketahui oleh masyarakat luas, umumnya membayar zakat berupa beras seberat 2,7 kg. Akan tetapi, hal tersebut akan menjadi lebih ringan dan efisien apabila masyarakat membayar zakat di lembaga amil zakat. Masyarakat sekitar terbilang imbang dalam menyalurkan zakat dalam bentuk uang ataupun beras. Namun, berdasarkan hasil wawancara, muzaki yang membayar zakat kepada lembaga akan jauh lebih efektif apabila membayarkannya menggunakan uang. Dikatakan ringan karena bisa via *online* seperti *e-wallet* dan lain-lain. Selain itu karena sistem pengelolaan dananya secara kolektif, lebih efektif dibandingkan menyalurkan sendiri. Dana yang disalurkan pada lembaga akan terhimpun dalam jumlah besar sehingga dapat teralokasi secara proporsional kepada penerima.

Berdasarkan pedoman teori POAC (*planning, organizing, actuating, dan controlling*) yang terdapat dalam rumusan Strategi Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat, maka analisis Kepercayaan Muzaki secara tidak langsung menjadi sebuah jawaban dari berbagai macam strategi yang telah diaplikasikan oleh lembaga. Bagaimana tidak, dengan adanya strategi-strategi tersebut, secara garis besar dapat dikatakan bahwasanya penerapan dari

adanya perencanaan strategi yang disusun termasuk dalam kategori berhasil. Hal ini dibuktikan dengan lebih banyaknya informan yang mengaku bahwa dirinya membayarkan zakat pada lembaga. Dengan demikian, teori *planning* dalam merencanakan strategi pemasaran, teori *organizing* dalam pembagian tugas, teori *actuating* dalam menjalankan tugas, serta teori *controlling* dalam memantau pekerjaan pegawai telah mampu terealisasi dengan baik. Maka dari itu, menerapkan teori POAC dengan baik yang dilakukan oleh Dompot Al-Qur'an sangat membawa kebaikan untuk lembaga, sebab akan berdampak langsung kepada *customer*.

Tabel 3. Hasil Wawancara Secara Ringkas

No	Narasumber	Hasil
1	Pegawai	Berbagai macam strategi pemasaran yang diterapkan, mampu menarik kepercayaan muzaki untuk menyalurkan zakatnya kepada lembaga. Sebagai contoh, strategi <i>by program</i> , mengadakan berbagai macam program dan terealisasi. Hal tersebut ternyata mampu menarik perhatian muzaki, karena dengan adanya program yang terlaksana, muzaki akan percaya bahwa dana yang dizakatkan didistribusikan dengan baik. Selain itu, loyalitas muzaki tetap dijaga oleh para pegawai lembaga. Sehingga para muzaki mendapatkan perhatian khusus hingga timbul rasa nyaman dan menaruh kepercayaan kepada lembaga amil zakat Dompot Al-Qur'an.
2	Masyarakat	Ibarat 8 dari 10 orang, mempercayakan zakatnya kepada lembaga amil zakat. Dengan demikian, strategi pemasaran yang diterapkan oleh lembaga amil zakat Dompot Al-Qur'an dapat dikatakan berhasil. Sementara tipe perilaku konsumen yang tergambar dalam diri masyarakat yaitu <i>habitual buying behaviour</i> . Artinya, individualnya telah menjadikan suatu kebiasaan untuk membayar zakat ke lembaga, sebab dirasa aman, amanah, memiliki legalitas, dan akan tersalurkan dengan baik dan tepat.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menjawab dua rumusan masalah yang dirangkai oleh peneliti. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pihak pegawai Lembaga Amil Zakat Dompot Al-Qur'an dan masyarakat sekitar dengan total narasumber sebanyak 13 orang, maka dapat diketahui bahwasanya banyak masyarakat yang mempercayakan pembayaran zakatnya kepada lembaga amil zakat. Hal ini dapat diketahui atas dasar hasil dari wawancara kepada masyarakat yang mengatakan bahwa membayar zakat kepada lembaga amil zakat akan jauh lebih efektif serta efisien, dikarenakan apabila membayar zakat ke lembaga akan jauh lebih mudah prosesnya. Sebab di lembaga, masyarakat dapat membayar zakat dalam bentuk apapun, seperti uang, beras, dan sebagainya. Akan tetapi, mereka yang membayar zakat ke lembaga lebih seringnya menggunakan uang, karena prosesnya yang sangat mudah, yakni via *online* melalui dompet digital (*e-wallet*).

Sementara itu, pihak lembaga amil zakat juga terus-menerus menjaga kualitas kerjanya agar masyarakat tetap bisa menaruh kepercayaannya kepada lembaga amil zakat. Hal itu dibuktikan dengan adanya strategi mendengar keinginan atau kebutuhan konsumen yang memiliki loyalitas tinggi kepada Dompot Al-Qur'an. Tidak hanya itu, organisasi nirlaba ini juga sangat berkomitmen terhadap cara kerjanya, mulai dari penghimpunan dana zakat hingga penyaluran dana zakat. Dengan adanya komitmen yang diterapkan setiap harinya, akan mampu menarik minat dan kepercayaan masyarakat untuk membayarkan zakatnya kepada Dompot Al-Qur'an. Terakhir yang tidak kalah pentingnya, organisasi ini juga membuktikan kepada masyarakat bahwa dana yang dihimpun untuk zakat akan disalurkan sebenar-benarnya kepada masyarakat yang membutuhkan. Beberapa contoh program kerja penyaluran dana zakat ialah melalui program beasiswa yatim dhuafa, pembangunan pesantren *preneur* OLABIZ, pemberian modal usaha, bantuan korban bencana alam, pembangunan masjid, dan sebagainya.

Adapun saran atau rekomendasi yang perlu penulis sampaikan untuk penelitian selanjutnya yaitu lebih berfokus kepada satu masalah yang ingin dikulik lebih dalam. Sehingga proses penelitian bisa terfokus pada satu titik. Selain itu, ketika penelitian hanya terfokus dalam satu pembahasan, maka kemungkinan besar bisa membuahkan hasil yang memuaskan serta lebih mendalam. Sebab peneliti hanya akan mencari tahu mengenai satu hal tersebut, fokusnya tidak akan terbagi menjadi dua atau tiga. Oleh karena itu, saran tersebut dimaksudkan agar hasil penelitian bisa lebih detil membahas strategi pemasaran atau hanya membahas kepercayaan muzaki.

F. UCAPAN TERIMA KASIH

Sesi ucapan terima kasih, penulis sampaikan kepada beberapa orang sekaligus lembaga yang bersedia membantu melancarkan proses penelitian, diantaranya sebagai berikut:

1. Kepada rekan-rekan penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan proses penelitian ini.
2. Kami sampaikan terima kasih yang paling dalam dan tulus untuk kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan *support* di kala penulis merasa jenuh, letih, dan sebagainya.
3. Teruntuk lembaga amil zakat Dompot Al-Qur'an, terkhusus para pegawai serta para *manager*. Terima kasih kami sampaikan karena telah memberikan izin kepada kami –para penulis– untuk melakukan penelitian di tempat. Terima kasih telah meluangkan waktunya dengan ikhlas ketika proses pengambilan data yang berupa wawancara, dokumentasi, serta observasi.

REFERENSI

- Akbar, K., Hamdi, Kamarudin, L., & Fahrudin. (2021). Manajemen POAC pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus BDR di SMP Negeri 2 Praya Barat Daya). *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian Dan Kajian Kepustakaan Di Bidang Pendidikan, Pengajaran Dan Pembelajaran*, Vol. 7(1), 167–175.
- Alfiah, E., Herawati, M., & Novitasari, R. (2020). Manajemen POAC Wakaf di Indonesia. *ZISWAF: Jurnal Zakat Dan Wakaf*, Vol. 7(2), 117–131.
- Aqbar, K., & Iskandar, A. (2019). Kontekstualisasi Kebijakan Zakat Umar bin Abdul Aziz dalam Perzakatan dan Pengentasan Kemiskinan di Indonesia. *Kajian Ekonomi Dan Keuangan*, Vol. 3(3), 198–218.
- Fikri, M. K. (2020). *Pengaruh Kepercayaan, Transparansi, dan Kuntabilitas Terhadap Minat dan Keputusan Muzakki Menyalurkan Zakat Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shodaqoh Nahdlatul Ulama' (LAZISNU) Kabupaten Banyuwangi*. Institut Agama Islam Negeri Jember.
- Fudaili, M., & Azis, M. (2022). Analisis Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Berzakat di LAZISNU Kecamatan Sambit. *JOIPAD: Journal of Islamic Philanthropy and Disaster*, Vol. 2(1), 23–33.
- Hamang, M. N., & Anwar, M. (2019). Potensi Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) dalam Pengembangan Umkm (Usaha Mikro Kecil Menengah) di Lazismu Kota Pare-Pare. *Jurnal Al-Ibrah*, Vol. 8(1), 129–143.
- Istikhomah, D., & Asrori. (2019). Pengaruh Literasi Terhadap Kepercayaan Muzaki Pada Lembaga Pengelola Zakat dengan Akuntabilitas dan Transparansi Sebagai Variabel Intervening. *EEAJ: Economic Education Analysis Journal*, Vol. 8(1), 95–109.
- Litriani, E., Handayani, D. L., & Lestari, C. (2021). Korelasi Antara Transparansi Lembaga Pengelola Zakat dengan Tingkat Kepercayaan Muzakki dalam Membayar Zakat di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Palembang. *Jurnal I-Philanthropy: A Research Journal On Management Of Zakat and Waqf*, Vol. 1(1), 53–64.
- Mubarok, W. I. (2022). *Pengaruh Pengetahuan, Pendapatan, Religiositas, dan Kepercayaan Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat Pada Organisasi Pengelola Zakat*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Ruyatnasih, Y., & Megawati, L. (2018). *Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi, dan Kasus* (Cet. 2). Absolute Media.
- Santosa, A. D., Bintarina, V. I., & Hamzah, R. A. (2019). Peran Kepercayaan dan Brand Image dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Secara Online di Instagram. *Jurnal Ekonomi Majamen*, Vol. 5(1), 60–68.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Tsalitsah, I. M. (2020). Rukun Islam dalam Kajian Tekstual dan Kontekstual. *Al-Hikmah: Jurnal Studi Agama-Agama*, Vol. 6(1), 57–66.
- Utami, N., Aditia, M. Y., & Asiyah, B. N. (2023). Penerapan Manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling) Pada Usaha Dawet Semar di Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, Vol. 2(2), 36–48.
- Was'an, G. H., Kumala, D., Faris, M. S. Al, & Waskito, M. (2023). *Manajemen Zakat dan Wakaf*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Wibowo, A. (2015). Distribusi Zakat dalam Bentuk Penyertaan Modal Bergulir Sebagai Accelerator Kesetaraan Kesejahteraan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 12(2), 28–43.