

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Infak

Infak berasal dari kata *anfaqa* yang berarti mengeluarkan sesuatu untuk kepentingan sesuatu. Menurut istilah infak berarti mengeluarkan sebagian dari harta atau pendapatan/penghasilan untuk suatu kepentingan yang diperintahkan ajaran islam. Sedangkan menurut terminologi syariat, Infaq berarti mengeluarkan sebagian dari harta atau pendapatan/penghasilan untuk suatu kepentingan yang diperintahkan ajaran Islam.<sup>1</sup>

Infak dikeluarkan oleh setiap orang yang beriman, baik yang berpenghasilan tinggi maupun rendah, apakah ia di saat lapang maupun sempit.<sup>2</sup>

Jika zakat ada nisabnya, infak tidak mengenal nisab. Jika zakat harus diberikan pada mustahik tertentu (8 asnaf) maka infak boleh diberikan kepada siapapun juga, misalnya untuk kedua orangtua, anak yatim, dan sebagainya.<sup>3</sup>

Dalam masyarakat, kedudukan orang tidak sama. Ada yang mendapat karunia Allah lebih banyak, ada pula yang sedikit, dan bahkan ada yang untuk makan sehari-hari pun susah mendapatkannya.

---

<sup>1</sup> Didin Hafinuhuddin, *Panduan Praktis tentang Zakat, Infaq, sedekah* (Jakarta: Gema Insani, 1998), 15

<sup>2</sup> Q.S Ali Imran: 134

<sup>3</sup> (Q.S. Al-Baqarah: 215)

Kesenjangan itu perlu didekatkan, dan sebagai salah satu caranya dengan infak. Hikmah infak diantaranya:<sup>4</sup>

1. Menyucikan harta

Harta apapun yang diperoleh, tidak boleh dianggap sebagai pemilik mutlak bagi yang mengusahakannya dan yang mengumpulkannya.

2. Menyucikan jiwa si pemberi dari sifat kikir Infak selain membersihkan harta juga membersihkan jiwa dari kotoran dosa secara umum, terutama kotoran hati dari sifat kikir (*bakhil*).

3. Membersihkan jiwa si penerima infak dari sifat dengki

4. Membangun masyarakat yang lemah

## **B. Pelayanan Donatur**

### a. Pengertian Donatur

Donatur dalam kamus ilmiah berarti penderma, donor berarti penyokong atau penyumbang, sedangkan donasi adalah derma, hadiah, sokongan tetap, dan uang kumpulan penderma.<sup>5</sup>

Adapun donatur Lembaga amil Zakat adalah pihak-pihak atau orang-orang yang mempercayakan dan memberikan donasinya yaitu zakat, infaq, shadaqah, dan waqaf kepada Lembaga Amil Zakat.<sup>6</sup>

Beberapa definisi diatas memang tidak terdapat pengertian donatur Lembaga Amil Zakat secara langsung, namun dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan donatur adalah suatu

---

<sup>4</sup> M. Ali Hasan, *Zakat dan Infaq: Salah satu Solusi Mengatasi Problema Sosial di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), 18

<sup>5</sup> Susilo Riwayadi dan Suci Nur Anisyah, *Kamus Populer Ilmiah Lengkap* (Surabaya, Sinar Terang), 84

<sup>6</sup> Majalah donatur ummul quro, edisi 74/th. 10/maret 2010 (Jombang, I.pq, 2010), 1

keyakinan bagi donatur untuk mempercayakan dan mendonasikan sebagian dari hartanya kepada Lembaga Amil Zakat.

b. Faktor-faktor Penentu Keberhasilan Pelayanan

Untuk dapat memuaskan donatur, maka langkah pertama yang dilakukan adalah mengetahui profil dan harapan donatur. Pengetahuan profil donatur berhubungan dengan pengenalan lembaga kepada donatur. Pengetahuan tersebut akan bermanfaat dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh donatur, sehingga tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Alangkah baiknya bagi pelayanan yang dapat diberikan lebih dari apa yang diharapkan donatur. Adapun profil donatur pada umumnya:

- a. Memiliki pemahaman tentang agama Islam yang baik
- b. Memiliki penghasilan atau pendapatan menengah keatas
- c. Memiliki kepedulian sosial dan kemanusiaan

Sedangkan kebutuhan donatur adalah

- a. Kesesuaian dengan syariat Islam
- b. Tanggung jawab dan transparansi pengelolaan
- c. Manfaat bagi golongan fakir miskin
- d. Pelayanan yang berkualitas
- e. Silaturahmi dan komunikasi

### **C. Pengertian Profil**

Ada berbagai pendapat dari para ahli tentang profil. Profil menurut Mulyani (1983) adalah pandangan sisi, garis besar, atau biografi dari diri seseorang atau kelompok yang memiliki usia yang sama. Sedangkan menurut Alwi (2005) profil adalah pandangan mengenai seseorang.<sup>7</sup>

Berdasarkan pengertian dan pendapat tentang profil yang diungkapkan oleh para ahli dapat dimengerti bahwa pendapat-pendapat tersebut tidak jauh berbeda bahwa profil adalah suatu gambaran secara garis besar tergantung dari segi mana memandangnya. Misalkan dari segi seninya profil dapat diartikan sebagai gambaran atau sketsa tampang atau wajah seseorang yang dilihat dari samping. Bila dilihat dari segi statistiknya profil adalah sekumpulan data yang menjelaskan sesuatu dalam bentuk grafik atau tabel. Mengenai penelitian ini yang dimaksud dengan profil adalah informasi tentang donatur yang berinfak melalui Lembaga Manajemen Infaq kota Kediri yang meliputi nama, pekerjaan, alamat, dll.

### **D. Motivasi Perilaku Manusia**

#### **a. Pengertian motivasi**

Motivasi adalah daya dorong yang muncul dari seseorang konsumen yang akan mempengaruhi proses keputusan konsumen

---

<sup>7</sup> Hasan Alwi dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, (Jakarta: Balai pustaka, 2005), 5

dalam membeli dan menggunakan barang atau jasa.<sup>8</sup> Selain itu didefinisikan motivasi merupakan tenaga penggerak dalam diri individu yang mendorong mereka bertindak. Tenaga penggerak ini ditimbulkan oleh tekanan yang tidak menyenangkan, yang muncul sebagai akibat dari kebutuhan yang tidak terpenuhi.<sup>9</sup> Menurut Martin Handoko, motivasi merupakan suatu tenaga atau faktor yang terdapat di dalam diri manusia yang menimbulkan, mengarahkan dan mengorganisasikan tingkah lakunya.<sup>10</sup> Dan menurut M. Utman Najati seperti yang dikutip oleh Shaleh mendefinisikan motivasi merupakan kekuatan penggerak yang membangkitkan aktifitas pada makhluk hidup dan menimbulkan tingkah laku serta mengarahkannya menuju tujuan tertentu.<sup>11</sup> Motivasi dapat didefinisikan pula sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan yang hendak dicapainya, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi suatu kebutuhan individual. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan diri individu untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan.

Sehubungan dengan beberapa pengertian tentang motivasi tersebut terkadang terdapat kesulitan jika dalam pembahasan

---

<sup>8</sup> Ujang Sumarwan, *PERILAKU KONSUMEN Teori dan Penerapan dalam Pemasaran* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2011), 11

<sup>9</sup> Schiffman dan Kanuk, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Indeks, 2008), 72

<sup>10</sup> Martin Handoko, *Motivasi Daya Penggerak Tingkah Laku*, (Yogyakarta: KANISIUS, 1992), 9

<sup>11</sup> Abdul Rahman Shaleh, *PSIKOLOGI Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2004), 183

terdapat istilah motif yang dalam penggunaannya terkadang berbeda dalam istilah motivasi. Dan kadang-kadang motif dan motivasi itu digunakan secara bersamaan dan dalam makna yang sama, hal ini disebabkan karena pengertian motif dan motivasi keduanya sukar dibedakan secara tegas.<sup>12</sup>

Beberapa pakar psikologis seperti Henry E. Garret dan Dennis Coon mendefinisikan bahwa motif adalah suatu yang ada dalam diri seseorang yang mendorong orang tersebut untuk bersikap dan bertindak guna mencapai tujuan tertentu. Motif dapat berupa kebutuhan dan cita-cita. Motif ini merupakan tahap awal dari proses motivasi, sehingga motif baru merupakan suatu kondisi intern atau disposisi (kesiapsiagaan) saja, yaitu apabila kebutuhan untuk mencapai tujuan sangat mendesak.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri seseorang yang perlu dipenuhi agar seseorang dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Motivasi dapat dijelaskan sebagai pembentukan perilaku yang ditandai oleh bentuk-bentuk aktivitas kegiatan melalui proses psikkologis baik yang dipengaruhi oleh sesuatu dari dalam maupun luar, yang dapat mengarahkannya dalam mencapai apa yang diinginkan. Pengertian ini mengandung

---

<sup>12</sup> *Ibid*, 181

arti bahwa seseorang dapat diarahkan pada perilaku tertentu melalui rangsangan dari dalam maupun luar.

b. Klasifikasi motivasi

Pendapat mengenai klasifikasi motivasi itu ada bermacam-macam. Jika dilihat dari arah datangnya, motivasi dapat dibedakan menjadi:

1) Motivasi intrinsik

Motivasi intrinsik adalah motivasi yang berasal dari diri sendiri tanpa dirangsang dari luar. Motivasi intrinsik juga diartikan sebagai motivasi yang pendorongnya ada kaitan langsung dengan nilai-nilai yang terkandung dalam tujuan pengerjaannya. Seperti seseorang dalam suatu aktifitas demi aktifitasnya sendiri. Contohnya seseorang ingin berinfak karena berharap ingin mendapatkan pahala atau karena menyukai aktivitas itu.

2) Motivasi Ekstrinsik

Motivasi Ekstrinsik adalah motivasi yang datang karena adanya perangsang dari luar. Motivasi ekstrinsik juga dapat diartikan sebagai motivasi yang pendorongnya tidak ada hubungannya dengan nilai-nilai tujuan pengerjaannya. Seperti keterlibatan seseorang dalam suatu aktivitas adalah

alat untuk mencapai sesuatu.<sup>13</sup> Contohnya seseorang ingin berinfak karena ingin membantu sesamanya.

### 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi

Menurut Theodor M. Newcomb menunjukkan motivasi faktor yang berpengaruh pada pemberian motivasi ditinjau dari penerima motivasi, adalah sebagai berikut:<sup>14</sup>

#### a. Pengamatan

Pengamatan yaitu menyusun munculnya lingkungan sebagai bagian dari proses mengerjakan sesuatu tentang itu.

#### b. Pemikiran

Pemikiran adalah suatu tingkah laku yang diam lebih dari berterus terang dimana-mana benda dan peristiwa yang berpengaruh secara simbolik.

#### c. Perasaan

Perasaan tidak mewakili bagian terpisah dari tingkah laku tetapi suatu asumsi dimana perbuatan, persepsi, dan pemikiran berlangsung.

---

<sup>13</sup> Ibid., 194

<sup>14</sup> Slamet Santoso, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, (Bandung: Refikaa Aditama, 2010), 116

### c. Motivasi Menurut Islam

Terdapat sejumlah teori yang menjelaskan tentang motivasi manusia. Namun, teori-teorinya banyak yang memberikan perhatian pada studi dimensi spiritual paada manusia, padahal dimensi ini memiliki kedudukan yang penting dan tertinggi dibandingkan dengan dimensi-dimensi lainnya.

Capra mengungkapkan tentang pentingnya filter moral dalam motivasi.<sup>15</sup> Motivasi spiritual sebagaimana dikemukakan oleh Chapra di atas sama seperti yang dikemukakan oleh Max Weber bahwa kemajuan dan perkembangan perekonomian di dunia barat bukan di dorong oleh motivasi dari nilai kreatif yang disebut dengan etos karya atau etos protestan, etos ini dalam islam disebut dengan etos agama. Dalam ajaran Islam ditegaskan bahwa tujuan hidup manusia adalah untuk beribadah kepada Allah SWT. Sementara itu motivasi menjadi kunci utama dalam menafsirkan dan melahirkan perbuatan manusia.

Teori motivasi spiritual yang diungkapkan Baharudin yang mengkategorikan motivasi spiritual menjadi dua dimensi yaitu aktualisasi diri dan agama. Karakteristik dimensi aktualisasi diri didasarka pada penelitian Maslow, yang menjelaskan tentang memberdayakan seluruh potensi pemenuhan suatu kebutuhan. Sedangkan karakteristik dimensi agama didasarkan pada konsep

---

<sup>15</sup> Muhammad Umar Capra, *what is Islamic Economics* (Jeddah: IRTI IBD, 1990), 28 dalam e-jurnal oleh Anita Rahmawaty, *Model Perilaku Penerimaan Internet Banking di Bank Syari'ah: Peran motivasi Spiritual*

akidah, ibadah, dan muamalah dengan memberikan prioritas penekanan pada motivasi perilaku konsumsi Islam. Dimana jika seseorang telah memahami konsep aqidah, ibadah dan muamalah, maka akan berpengaruh terhadap seluruh aktivitas yang dilakukan.

Selain itu, konsep motivasi juga diungkapkan oleh *Asy-syatibi*, suatu perilaku konsumsi selalu mempunyai tujuan dan *asy-syatibi* menggunakan istilah masalah untuk menggambarkan tujuan itu. Aktivitas ekonomi produksi, konsumsi dan penukaran yang menyertakan kemaslahatan seperti didefinisikan syariah harus diikuti sebagai kewajiban agama untuk memperoleh kebaikan di dunia akhirat.<sup>16</sup>

Yang menjadi pendorong seorang muslim untuk melakukan konsumsi bukan hanya kepuasan barang atau jasa, melainkan kepuasan yang hakiki, yaitu jasmaniah dan rohaniah.<sup>17</sup> Kepuasan yang dimaksud dalam hal ini hanya dikonsumsi di jalan Allah, seperti zakat, infaq, dan shodaqoh setelah konsumen muslim mengalokasikan uangnya untuk kebutuhan. Hal ini terjadi karena bagi seorang konsumen muslim pengeluaran sedekah merupakan suatu investasi yang akan memberikan daya pikat yang tinggi, tidak akan dirasakannya di dunia saja tetapi di akhirat juga.

Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan

---

<sup>16</sup> Ibid, 277

<sup>17</sup> Muflih, *Ilmu Ekonomi Islam*, 84

sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir terdapat seratus biji. Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. Dan Allah Maha Luas (kurnia-Nya) lagi Maha Mengetahui.<sup>18</sup>

Melalui ayat diatas, Allah SWT menerangkan masalah kehidupan dan kematian dalam bentuk yang lain yaitu *hayatul qolb* (kehidupan hati) melalui infak *fi sabilillah*. Pada ayat ini Allah SWT menerangkan perumpamaan orang yang menginfakkan sebagian harta yang diberikan Allah SWT untuk meninggikan kalimat Islam.

Artinya, jika ada orang yang mau berinfaq di jalan Allah, maka pahalanya akan Allah tingkatkan 700 kali lipat. Dalam dunia perbankan, jumlah itu sama dengan 70.000%. Oleh karena itu, kita sebagai seorang mu'min tidak perlu mengejar-ngejar bunga bank, karena bunga yang paling tinggi di dunia perbankan ini masih di bawah 100 %, sedangkan 'bunga' di sisi Allah sebesar 70.000%. Bahkan Allah SWT mengatakan, "...Allah melipat gandakan balasan bagi siapa yang Dia kehendaki".

Pada ayat ini Allah SWT tidak langsung mewajibkan infak kepada setiap muslim, akan tetapi memberikan motivasi terlebih dahulu dengan memberikan penjelasan bahwa jika seorang muslim mau berinfaq di jalan Allah, maka ia akan mendapatkan pahala

---

<sup>18</sup> QS. Al - Maidah, 261

yang berlipat ganda sebagaimana yang telah dijelaskan pada ayat ini. Jadi *dusturul Islam* (Undang-Undang Islam) tidak dimulai dengan memberikan beban atau kewajiban kepada para pemeluknya, akan tetapi dimulai dengan menjelaskan manfaat yang akan didapat jika mereka taat pada aturan-aturan Allah SWT. Metode seperti ini dimaksudkan untuk memberikan memotivasi agar seorang mu'min bersedia untuk melakukan sesuatu yang baik dalam kehidupannya.

Pada ayat selanjutnya Allah SWT berfirman : "...Orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah, kemudian mereka tidak mengiringi apa yang dinafkahkan mereka itu dengan mengungkit-ungkit pemberiannya dan dengan tidak menyakiti (perasaan si penerima), mereka memperoleh pahala di sisi Rabb mereka. Tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati."<sup>19</sup>

Pada ayat sebelumnya kita telah diberikan motivasi oleh Allah SWT untuk berinfak. Ketika kita berinfak di jalan Allah, maka harta kita tidak akan habis karena diinfakkan, akan tetapi malah akan bertambah terus karena akan dilipatgandakan oleh Allah SWT. Harta yang tidak kita infakkan dan hanya kita makan itulah yang akan habis

---

<sup>19</sup> QS. Al – Maidah (5): 2

Secara umum orang yang menerima infak dari orang lain akan merasa senang, sehingga ia mendo'akan orang memberinya. Ketika orang yang kita berikan infak itu adalah orang lemah, dan kemudian ia mendo'akan kita dengan ikhlas kepada Allah, insya Allah akan terkabul. Seperti kita ketahui, do'anya orang yang lemah, apalagi kalau ia didholimi orang lain, maka do'anya *aqrob ilal qobul*. Dengan bantuan do'a orang lemah yang kita berikan infak tadi insya Allah harta kita akan ditambah oleh Allah SWT. Inilah wujud dari *al-hayatun nafsiyah* (kehidupan hati). Dengan hati yang hidup, kita akan mampu mengeluarkan harta benda kita. Dan tentu saja semua ini kita lakukan hanya karena Allah SWT, bukan karena yang lainnya.

#### **D. Beberapa Cara Memberi Motivasi**

Beberapa ahli seperti Strange, Charapan, dan North memberi uraian tentang cara-cara untuk memotivasi individu,<sup>20</sup> seperti berikut:

- a. *Motivating by force*, yaitu cara memberi motivasi kepada individu lain dengan memaksa individu untuk melakukan tingkah laku seperti yang dikehendaki pemberi motivasi. Cara-car ini dapat ditempuh melalui ancaman, menakut-nakuti, memberi sanksi, memberi hukuman, dan menskors. Dalam masyarakat yang masih belum msju cara ini dapat diterapkan, tetapi pada masyarakat yang

---

<sup>20</sup> Slamet Santoso, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), 115

maju cara ini dapat menimbulkan masalah sehingga tingkah laku yang diharapkan tidak dapat tercapai.

- b. *Motivating by enticement*/memberi motivasi dengan ajakan/bujukan.

*Motivating by enticement* yaitu cara memberi motivasi dengan mengajak/membujuk individu lain untuk melakukan tingkah laku tertentu dengan memberi tertentu.

Cara-cara ini dapat ditempuh melalui pemberian penghargaan, hadiah, atau pemberian kedudukan tertentu pada individu lain.

Cara-cara ini dapat menciptakan tingkah laku seperti apa yang diharapkan akan tetapi tingkah laku yang muncul kurang dapat bertahan lama.

- c. *Motivating by identification*/memberi motivasi dengan menggunakan pengenalan.

*Motivating by identification* adalah cara pemberian motivasi melalui pengenalan tingkah laku pemberi motivasi dan penerima motivasi.

Cara-cara ini dapat ditempuh melalui pemberian kepercayaan, pemberian tugas/tanggung jawab atau pemberian pengakuan.

Keberhasilan cara memotivasi ini dapat menciptakan tingkah laku yang dapat bertahan lama. Cara pemberian motivasi melalui

ajakan/bujukan dan pengenalan tingkh laku dapat diterapkan pada masyarakat demikian. Anggota-anggota masyarakat telah dapat berjalan lebih jauh ke depan.

## **E. Metode Fundraising ZIS**

### **a. Pengertian Metode Fundraising Zakat**

Yaitu suatu cara, bentuk, atau pola yang dilakukan sebuah lembaga dalam rangka memperoleh suatu dana dari mayarakat, dalam hal ini metode fundrsising zakat harus mampu memberikan kepercayaan, kemudahan, dan manfaat lebih kepada masyarakat selaku muzaki yang menyalurkan dana melalui organisasi zakat.

Secara umum, metode fundraising dapat digolongkan ke dalam dua jenis, yaitu metode fundraising langsung dan metode fundraising tidak langsung.<sup>21</sup>

#### **1. Metode Fundraising Langsung**

Metode Fundraising Langsung ialah metode yang menggunakan cara-cara yang melibatkan partisipasi muzaki secara langsung yaitu dalam bentuk dimana proses interaksi

---

<sup>21</sup> Dirjen Bimas Islam dan Haji, *Manajemen Pengelolaan Zakat*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2007), 69

menghasilkan respon langsung oleh muzaki untuk menyalurkan dananya setelah mendapatkan promosi dari fundraiser lembaga zakat.

## 2. Metode Fundraising tidak langsung

Metode Fundraising tidak langsung adalah suatu metode yang menggunakan cara-cara yang tidak melibatkan partisipasi muzaki secara langsung, yaitu bentuk dimana tidak dilakukan dengan langsung mengharapkan respon donatur seketika, tetapi dilakukan dengan cara promosi yang mengarah kepada pembentukan citra lembaga zakat yang kuat.

### b. Tujuan Fundraising Zakat

Organisasi-organisasi terutama yang bersifat nirlaba dalam melakukan kegiatan fundraising mempunyai beragam cara yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya, akan tetapi meski demikian mempunyai tujuan yang sama dalam melakukan fundraising. Adapun tujuan dari fundraising adalah:

1. Menghimpun dana termasuk barang atau jasa yang memiliki nilai materil
2. Menghimpun dan memperbanyak donatur
3. Membangun dan meningkatkan citra lembaga
4. Meningkatkan kepuasan donatur
5. Menghimpun simpatisan atau pendukung lembaga