

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Dasar Tentang Strategi

##### 1. Pengertian Strategi

Strategi memiliki pengertian bermacam-macam, menurut Hunger dan Wheelen mereka menyatakan bahwa strategi merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana perusahaan akan mencapai misi dan tujuannya. Strategi akan memaksimalkan keunggulan kompetitif dan meminimalkan keterbatasan bersaing.<sup>1</sup>

Menurut Stephanie K. Marrus yang dikutip dari Husein Umar menyatakan bahwa: strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi dan disertai penyusunan suatu acara bagaimana tujuan tersebut dapat dicapai.<sup>2</sup>

Sedangkan menurut Arifin sebagaimana dikutip oleh Ernie Trisnawati dalam buku pengantar manajemen, strategi ialah sebagai suatu rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi, namun tidak hanya sekedar mencapai tujuan saja, melainkan juga untuk mempertahankan

---

<sup>1</sup> David Hunger dan Thomas Wheelen, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003), 16.

<sup>2</sup> Husein Umar, *Strategic Management in Action* (Jakarta: PT. Gramedia Pustakatama, 2003), 31.

keberlangsungan bisnis perusahaan dibandingkan para pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>3</sup>

Dari pengertian-pengertian yang telah diungkapkan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya strategi adalah cara-cara yang ditempuh dalam melaksanakan misi dan mencapai tujuannya. Karena strategi merupakan titik tolak bagi sebuah perusahaan dalam melaksanakan perencanaan. Sehingga selain mengacu pada tujuan dari misi usaha itu, penentuan strategi harus mempertimbangkan secara cermat hal-hal sebagai berikut:

- a. Kekuatan-kekuatan internal usaha
- b. Kelemahan-kelemahan internal yang dimilikinya
- c. Kesempatan atau peluang bisnis yang tersedia untuk dimanfaatkan untuk mencapai tujuan, serta
- d. Hambatan atau kendala-kendala bisnis yang diperkirakan akan mengganggu pencapaian tujuan usaha

Dengan melihat kekuatan, kelemahan, peluang atau kesempatan dan ancaman atau bahaya, perusahaan dapat menentukan strategi apa yang dapat ditempuh dalam melaksanakan misi dalam mencapai tujuan perusahaan.

## 2. Tahapan Manajemen Strategi

Ada beberapa tahapan yang dilalui dalam proses manajemen strategi yaitu:

---

<sup>3</sup> Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana, 2006), 132.

a. Perumusan Misi Organisasi

Bagi suatu organisasi atau perusahaan penentuan misi sangat penting karena sebuah misi bukan hanya sangat mendasar sifatnya, akan tetapi juga membuat organisasi memiliki jati diri yang bersifat khas. Dengan kata lain, misilah yang membedakan satu organisasi dari organisasi lainnya yang sejenis, dalam arti bergerak dalam bidang serupa.<sup>4</sup>

b. Penentuan Profil Organisasi

Penentuan profil organisasi menjadi sangat penting dalam melihat apa yang mungkin dan tidak dikerjakan oleh badan dalam organisasi. Tidak kurang pentingnya untuk memperhatikan adalah bahwa organisasi juga menggambarkan sejarah organisasi di masa lalu yang dikaitkan dengan sistem nilai dan kultur korporasi. Sehingga dapat digunakan untuk meramalkan kemampuan organisasi di masa depan.<sup>5</sup>

c. Analisis dan Pilihan Strategi

Pada umumnya disadari bahwa menentukan pilihan yang sifatnya strategi bukanlah hal yang mudah. Sebelum pilihan dijatuhkan pada suatu alternatif tertentu, diperlukan terlebih dahulu suatu analisis strategi yang dimaksudkan untuk menyetarakan setiap peluang yang diperkirakan akan timbul dengan tujuan atau sasaran jangka panjang. Sehingga dari

---

<sup>4</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 31.

<sup>5</sup> *Ibid.*, 32.

sasaran dan tujuan jangka panjang tersebut dikaitkan pula dengan cara-cara yang paling memberikan harapan.<sup>6</sup>

d. Penentuan Strategi Induk

Untuk mencapai berbagai sasaran yang telah ditentukan, setiap organisasi memiliki strategi induk. Yang dimaksud dengan strategi induk adalah suatu rencana umum yang bersifat menyeluruh atau komprehensif yang mengandung arahan tentang tindakan-tindakan utama yang apabila terlaksana dengan baik, maka akan berakibat pada tercapainya berbagai sasaran jangka panjang dalam lingkungan eksternal yang dinamis.

e. Penentuan Strategi Operasional

Telah diketahui bahwa suatu organisasi terdiri dari berbagai satuan kerja yang dikenal dengan nomenklatur seperti departemen, divisi, bagian, seksi, dan lain sebagainya yang bertanggungjawab untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan fungsional seperti produksi, pemasaran, keuangan, akunting, sumber daya manusia dan berbagai fungsi operasional lainnya.

f. Perumusan Kebijakan

Kebijakan merupakan bagian dari upaya untuk menjamin bahwa segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi dimaksudkan untuk mencapai berbagai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

---

<sup>6</sup> Ibid., 35.

g. Penciptaan Sistem Pengawasan

Maksud dari sistem pengawasan ini adalah untuk mengetahui apakah dalam pelaksanaan terdapat penyimpangan disengaja atau tidak dari rencana dan program yang telah ditentukan sebelumnya.

h. Penciptaan Sistem Umpan Balik

Manajemen puncak sangat berkepentingan memperoleh umpan balik tentang bagaimana strategi yang telah ditetapkan diimplementasikan. Dengan umpan balik yang faktual, tepat waktu dan objektif, manajemen puncak memperoleh pengetahuan tentang segi-segi keberhasilan organisasi maupun kurang berhasilannya, atau bahkan kegagalannya. Sekaligus dapat diketahui faktor-faktor penyebabnya yang pada gilirannya dimanfaatkan dalam melakukan proses manajemen strategi berikutnya.<sup>7</sup>

## **B. Konsep Dasar Tentang Lembaga Amil Zakat (LAZ)**

### 1. Urgensi Lembaga Amil Zakat

Lembaga zakat (*amil zakat*) adalah pihak yang melaksanakan segala kegiatan mengenai zakat, mulai dari menghitung, mencatat keluar masuk dana zakat, dan membaginya kepada *mustahik*.<sup>8</sup> Dalam peraturan perundang-undangan disebutkan bahwa lembaga amil zakat adalah organisasi pengelolaan zakat yang sepenuhnya dibentuk oleh masyarakat dan

---

<sup>7</sup> Ibid., 41.

<sup>8</sup> Yusuf Qardhawi, *Fiqhuz Zakat* (Beirut: Muassasat Risalah, 1973), 579.

dikukuhkan oleh pemerintah. Pendirian lembaga amil zakat diatur dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No.581 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.<sup>9</sup> Pengelolaan dana zakat, infaq, dan shadaqah oleh LAZ atau lembaga yang dibentuk oleh pemerintah maupun diprakarsai oleh masyarakat yang dapat lebih profesional, amanah, dan transparan sehingga berdampak positif terhadap pemberdayaan dan kesejahteraan umat.

Pelaksanaan zakat didasarkan pada firman Allah SWT berikut ini:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمَلِينَ عَلَيْهَا  
وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبِهِمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ  
وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴿٦﴾

Artinya: "Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berutang, untuk jalan Allah dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai sesuatu ketetapan yang diwajibkan Allah; dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana."<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Mahmudi, *Sistem Akuntansi Organisasi Pengelola Zakat* (Yogyakarta: P3EI Press, 2009), 17.

<sup>10</sup> QS. At-Taubah (9) : 60.

Allah SWT juga berfirman:

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

Artinya: "Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka, dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui."<sup>11</sup>

Berdasarkan ayat-ayat di atas, dapat digambarkan bahwa zakat, infaq maupun wakaf merupakan dana-dana yang dikumpulkan dari para donatur dan disalurkan hanya untuk orang-orang yang memenuhi syarat di dalam Islam atau yang berhak (delapan asnaf). Peranan lembaga amil zakat disini sangat penting, karena dengan adanya dana dari para donatur, maka donatur berharap bahwa dana yang mereka berikan akan disalurkan secara amanah, efektif, dan tepat sasaran. Di dalam surat At-Taubah (9): 60 tersebut dikemukakan bahwa salah satu golongan yang berhak menerima zakat (*mustahik*) adalah orang-orang yang bertugas mengurus zakat (*'amilina 'alaiha*). Sedangkan dalam At-Taubah (9): 103 dijelaskan bahwa zakat dijemput atau diambil dari orang-orang yang berkewajiban untuk berzakat (*muzakki*) untuk kemudian diberikan kepada yang berhak menerimanya.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> QS. At-Taubah (9) : 103.

<sup>12</sup> Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 125.

Di Indonesia dalam peraturan perundang-undangan tentang organisasi pengelola zakat, diakui adanya dua jenis organisasi pengelola zakat, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Badan Amil Zakat atau BAZ adalah institusi pengelola zakat yang dibentuk oleh pemerintah untuk melakukan tugas dalam pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat sesuai ketentuan agama Islam. Sedangkan Lembaga Amil Zakat atau LAZ adalah institusi pengelola zakat yang sepenuhnya dibentuk oleh masyarakat dan dikukuhkan oleh pemerintah untuk melakukan kegiatan pengumpulan dan pendayagunaan zakat sesuai ketentuan agama Islam.

Zakat ditinjau dari dua segi yakni, bahasa dan istilah. Zakat dari segi bahasa berarti tumbuh, bersih dan berkembang dan baik. Sedangkan dari segi istilah, zakat berarti mengeluarkan sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah kepada orang-orang yang wajib zakat dan disalurkan kepada yang berhak menerima. Zakat pada dasarnya terdiri dari dua jenis, yakni zakat *maal* (harta) dan zakat fitrah (jiwa). Adapun untuk zakat *maal* dikeluarkan bagi orang-orang yang memiliki kekayaan harta yang telah memenuhi *nishab*, kepemilikannya sempurna dan berkembang secara riil. Sedangkan zakat fitrah (jiwa), dikeluarkan setiap bulan Ramadhan.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Fachruddin, *Fiqh dan Manajemen Zakat di Indonesia* (Malang: UIN-Press, 2008), 381.

Lembaga zakat yang memiliki kekuatan hukum formal akan mempunyai beberapa keuntungan antara lain:<sup>14</sup>

- a) Untuk menjamin kepastian dan disiplin membayar zakat.
- b) Untuk menjaga perasaan rendah diri para *mustahik* zakat apabila berhadapan langsung untuk menerima dari *muzakki*.
- c) Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas, serta sasaran yang tepat dalam penggunaan harta zakat menurut skala prioritas yang ada pada suatu tempat.
- d) Untuk memperlihatkan syiar Islam dalam penyelenggaraan pemerintahan yang Islami.

Dalam Undang-undang No. 38 Tahun 1999 dikemukakan bahwa pengelolaan zakat bertujuan untuk:<sup>15</sup>

- a. Meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam menunaikan zakat sesuai tuntutan agama.
- b. Meningkatkan fungsi dan peranan pranata keagamaan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam keadilan sosial.
- c. Meningkatkan hasil guna dan daya guna zakat.

## 2. Landasan Hukum Lembaga Amil Zakat

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> Ibid., 126.

<sup>15</sup> Direktorat Pengembangan Zakat dan Wakaf Ditjen BIPH, *Peraturan Perundang-undangan Pengelolaan Zakat* (Jakarta: Depan RI, 2004), 4.

## BAB I

### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat.

Zakat adalah harta yang wajib disisihkan seorang muslim atau badan yang dimiliki oleh orang muslim sesuai dengan ketentuan agama untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya.

Muzakki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang muslim yang berkewajiban menunaikan zakat.

Mustahik adalah orang atau badan yang berhak menerima zakat

Agama adalah agama Islam.

Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggungjawabnya meliputi bidang agama.

#### Pasal 2

Setiap warga negara Indonesia yang bergama Islam dan mampu atau badan yang dimiliki oleh orang Muslim yang berkewajiban menunaikan zakat.

#### Pasal 3

Pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan, pembinaan, dan pelayanan kepada muzakki, mustahik, dan amil zakat.

## BAB II

### ASAS DAN TUJUAN

#### Pasal 4

Pengelolaan zakat berazaskan iman dan taqwa, keterbukaan, dan kepastian hukum sesuai dengan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945.

#### Pasal 5

Pengelolaan zakat bertujuan :

- a. Meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam menunaikan zakat sesuai dengan tuntutan agama.
- b. Meningkatkan fungsi dan peranan pranata keagamaan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial.
- c. Menghasilkan hasil guna dan daya guna zakat.

## BAB III

### ORGANISASI PENGELOLAAN ZAKAT

#### Pasal 6

1. Pengelolaan zakat dilakukan oleh badan amil zakat yang dibentuk oleh pemerintah.

#### Pasal 7

- a. Lembaga yang dikukuhkan, dibina dan dilindungi oleh pemerintah.
- b. Lembaga amil zakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan yang diatur lebih lanjut oleh menteri.

#### Pasal 8

Badan amil zakat sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 6 dan lembaga amil zakat yang dimaksud dalam pasal 7 mempunyai tugas pokok mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat sesuai dengan ketentuan agama.

#### Pasal 9

Dalam melaksanakan tugasnya, badan amil zakat dan lembaga amil zakat bertanggungjawab dengan pemerintah sesuai dengan tingkatannya.

### BAB IV

#### PENGUMPULAN ZAKAT

#### Pasal 11

Perhitungan zakat sesuai dengan nishab, kadar, dan waktunya ditetapkan berdasarkan hukum agama.

#### Pasal 14

Zakat yang telah dibayarkan kepada badan amil zakat atau lembaga amil zakat dikurangkan dari laba/pendapatan sisa kena pajak dari wajib pajak yang bersangkutan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## BAB V

### PENDAYAGUNAAN

#### Pasal 16

1. Hasil pemungutan zakat didayagunakan untuk mustahik sesuai dengan ketentuan agama.
2. Pendayagunaan hasil pemungutan zakat berdasarkan skala prioritas kebutuhan mustahik dan dapat dimanfaatkan untuk usaha yang produktif.

Persyaratan dan prosedur pendayagunaan hasil pengumpulan zakat sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (2) diatur dengan keputusan menteri.

## BAB VI

### PENGAWASAN

#### Pasal 20

Masyarakat dapat berperan serta dalam pengawasan badan amil zakat dan lembaga amil zakat.

## BAB VII

### SANKSI

#### Pasal 21

Setiap pengelola zakat karena kelalaiannya tidak mencatat atau mencatat dengan tidak benar harta zakat, infaq, shadaqah, hibah, wasiat, waris, dan kafarat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 12, Pasal

13 dalam Undang-undang ini diancam dengan hukuman kurungan selama-lamanya tiga bulan dan/atau denda sebanyak-sebanyaknya Rp.30.000.000,00 (tiga puluh juta rupiah).

## BAB IX

### KETENTUAN-KETENTUAN UMUM

#### Pasal 24

Semua peraturan perundang-undangan yang mengatur pengelolaan zakat masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan/atau belum diganti dengan peraturan yang baru berdasarkan undang-undang ini.

Selambat-lambatnya dua tahun sejak diundangkan undang-undang ini, setiap organisasi pengelola zakat yang telah ada wajib menyesuaikan menurut ketentuan undang-undang ini.

## BAB X

### KETENTUAN PENUTUP

Undang-undang ini mulai berlaku pada tanggal yang diundangkan.<sup>16</sup>

Disahkan di Jakarta,

Pada tanggal 23 September 1999

---

<sup>16</sup> Fachruddin, *Fiqh.*, 343-351.

### 3. Fungsi Lembaga Zakat

Dalam Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Zakat disebutkan bahwa pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat. Oleh karena itu, lembaga zakat memiliki dua fungsi pokok yaitu:<sup>17</sup>

#### a. Fungsi penghasil atau pengumpul zakat

Para petugas penghasil zakat melaksanakan pekerjaan pengumpulan zakat. Di antara tugas itu adalah melakukan sensus terhadap orang-orang yang wajib zakat (*muzakki*), jenis harta yang mereka miliki, dan besar harta yang wajib dizakati, kemudian menagihnya dari para wajib zakat, setelah itu menyimpan dan menjaganya, untuk kemudian diserahkan kepada pengurus pembagi zakat.

#### b. Fungsi pembagian zakat

Para pembagi zakat bertugas memilih cara yang paling baik untuk mengetahui para *mustahik zakat*, kemudian melaksanakan klasifikasi terhadap mereka dan menyatakan hak-hak mereka. Juga menghitung jumlah kebutuhan mereka serta jumlah biaya yang cukup untuk mereka. Akhirnya meletakkan dasar-dasar yang sehat dalam pembagian zakat tersebut dengan jumlah dan kondisi sosial.

---

<sup>17</sup> Yusuf Qardhawi, *Fiqhuz Zakat.*, 581 – 582.

#### 4. Amil pada Lembaga Zakat

*Amil* adalah orang-orang yang mendapatkan tugas dari imam (pemimpin) atau wakilnya untuk mengurus zakat, yang terdiri dari, penarik, pencatat, dan pembagi zakat. Seseorang yang diberi tugas sebagai amil harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Seorang muslim, karena *amil* bertugas untuk mengurus zakat yang berhubungan dengan kaum muslimin. Tidak diberikan kewenangan kepada orang-orang kafir *dzimmi* untuk mengambil harta orang-orang kafir yang secara tidak baik, sehingga kedudukan muslim menjadi terhina dan diremehkan.<sup>18</sup> Tetapi ada pengecualian seperti penjaga gudang, pengangkat barang yang tidak langsung berhubungan dengan penerimaan dan pembagian zakat.<sup>19</sup>
- b. Seorang *mukallaf* (dewasa) yang sehat akal pikirannya kemudian harus bertanggungjawab dan mempertanggungjawabkan tugasnya.
- c. Seorang yang jujur, karena seorang *amil* menerima amanah kaum muslimin sehingga jangan sampai disalahgunakan untuk kepentingan pribadi.
- d. Seorang yang memahami seluk beluk zakat, sehingga memahami mulai dari hukumnya sampai dengan pelaksanaannya.

---

<sup>18</sup> Imam Taqiyuddin Abu Bakar Al-Husaini, *Kifayatul Akhyaar fii Alli Ghaayatil Ikhtishaar* (Semarang: Toha Putra Semarang, t.t.), 199.

<sup>19</sup> Ali Hasan, *Zakat dan Infak: Salah Satu Solusi Mengatasi Problem Sosial di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2006), 97.

- e. Seseorang yang dipandang mampu melaksanakan tugasnya, apalagi *amil* benar-benar difungsikan.
- f. Diutamakan seorang laki-laki, menurut sebagian ulama, dan dibedakan untuk kaum wanita pada pekerjaan-pekerjaan yang cocok untuk wanita dan pantas dilakukan oleh laki-laki maupun wanita.<sup>20</sup>
- g. Memiliki keunggulan dalam melaksanakan tugasnya yaitu bekerja *full time* dan tidak asal-asalan atau sekedar pekerjaan sampingan.<sup>21</sup>

## 5. Program-program lembaga Amil Zakat

### a. Program Ekonomi

Sebuah program pemberdayaan ekonomi melalui pendayagunaan dana zakat yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat (LAZ) dapat menjawab dan memberikan solusi atas berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang telah dilakukan oleh pemerintah yang dalam programnya terdapat program yang berorientasi pada pemberdayaan ekonomi mencakup antara lain:

Pengembangan potensi agrobisnis termasuk *industry* rakyat yang berbasis kekuatan lokal:

- 1) Pengembangan lembaga keuangan berbasis ekonomi syari'ah.
- 2) Pemberdayaan masyarakat petani dan pengrajin.

---

<sup>20</sup> Qardhawi, *Fiqhuz Zakat*, 588-589.

<sup>21</sup> Hafidhuddin, *Zakat.*, 129.

- 3) Pemberdayaan keuangan mikro dan usaha *riil* berupa industri beras, air minum, peternakan, pertanian, dan tanaman keras.
- 4) Memberdayakan ekonomi kaum fakir miskin dengan mengutamakan ilmu kail menangkap ikan.
- 5) Progam wakaf tunai untuk kartu sehat dan pemberdayaan ekonomi.
- 6) Pemberdayan ekonomi melalui usaha kecil dengan progam pendampingan dan bimbingan.
- 7) Paket pelatihan menjahit, montir, dan manajemen usaha.
- 8) Pemberdayaan ekonomi umat melalui melalui progam pelatihan kewirausahaan dan penyaluran bantuan usaha bagi pedagang dan pengusaha.
- 9) Mengembangkan investasi dana untuk proyek konsumtif dan bantuan modal untuk lepas dari *riqab* dan *gharimin*.
- 10) Pemberdayaan ekonomi umat melalui penyertaan modal, sentra industri dan dana bergulir.

b. Progam Sosial

Masalah sosial merupakan masalah yang selalu melekat pada tiap masyarakat, baik dari negara-negara maju maupun di negara berkembang. Lembaga Amil Zakat sebagai salah satu institusi masyarakat dituntut peran yang lebih besar dalam penanganan masalah sosial masyarakat khususnya umat Islam melalui pendayagunaan zakat yang berhasil dihimpun.

- 1) Penyelamatan kemanusiaan melalui bantuan kesehatan pengungsi, sembakodan pakaian layak.
- 2) Menyediakan dana santunan layanan sosial.
- 3) Aksi pelayanan sosial dan kesehatan di daerah-daerah minim.
- 4) Bantuan darat untuk daerah bencana dan kerusuhan berupa pengiriman tim medis dan obat-obatan.
- 5) Pembinaan anak jalanan lewat rumah tangga singgah dan penyelenggaraan khitanan massal bagi kaum *dhuafa'*.
- 6) Penciptaan santri lingkungan hidup.

c. Progam Pendidikan

Pendidikan adalah jalan untuk mencapai hari esok yang lebih baik. Diantara progam pendidikan yang dilaksanakan oleh Lembaga Amil Zakat:

- 1) Mengembangkan potensi *mustahik* dari sisi pendidikan untuk percepatan peningkatan kualitas sumber daya umat.
- 2) Menyediakan beasiswa dan rehabilitas sekolah serta menyediakan pendidikan bagi pengungsi.
- 3) Peduli pendidikan dasar (paket cerdas) dan progam orang tua asuh. Menyediakan media informasi sebagai sarana pendidikan umat.
- 4) Mengelola perpustakaan dan menyalurkan buku-buku agama. Santunan anak yatim, beasiswa *dhuafa'* dan anak jalanan. Pelatihan manajemen dan teknologi tepat guna.

#### d. Progam Dakwah

Diantara kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat yang berkaitan dengan progam dakwah ini adalah:

- 1) Bantuan sembako kepada *muallaf*, pembinaan mental dan rehabilitasi tempat ibadah, progam klub keluarga *sakinah*, pelatihan.
- 2) Kursus bagi *da'i* dan *muballigh*, pengirim da'i ke daerah-daerah terpencil dan transmigrasi dan pembinaan majelis ta'lim.<sup>22</sup>

#### 6. Tujuan Pengelolaan Zakat

Adapun tujuan pengelolaan zakat adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam menunaikan zakat sesuai tuntutan agama.

Sebagaimana realitas yang ada pada masyarakat bahwa sebagian besar umat Islam yang kaya atau berkecukupan belum menunaikan ibadah zakatnya, jelas ini bukanlah ketidakmampuan secara ekonomi, melainkan kurangnya kesadaran untuk menunaikan zakat.

Maka dari itu, sangat penting bagi lembaga zakat untuk turut andil dalam masyarakat dan mensosialisasikan betapa pentingnya zakat untuk menyejahterakan umat. Selain daripada itu, peningkatan mutu dan pelayanan yang baik dari lembaga zakat akan meningkatkan kehendak dan keinginan masyarakat untuk menunaikan zakat di lembaga amil zakat.

---

<sup>22</sup> Abdul Ghafur Ansori, *Penerapan Prinsip-prinsip Syari'ah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 190 – 194.

- b. Meningkatnya fungsi dan peranan pranata keagamaan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial.

Zakat merupakan salah satu item yang dapat digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat atau menghapus derajat kemiskinan masyarakat serta dapat mendorong terjadinya keadilan distribusi harta. Karena zakat diambil dari mereka yang kaya untuk kemudian didistribusikan di daerah yang miskin di mana zakat itu dipungut. Maka secara sadar, penunaian zakat akan meningkatkan solidaritas sosial, mengurangi kesenjangan sosial dan pada gilirannya akan mengurangi tingkat kejahatan di tengah masyarakat.

Dengan semakin sadarnya masyarakat akan pentingnya menunaikan zakat, maka semakin berkurangnya tingkat masyarakat yang masih kurang sejahtera. Fungsi dari lembaga amil zakat disini sangatlah penting, selain mempunyai fungsi dan tugas sebagai menghimpun, mendistribusikan dan mendayagunakan zakat, lembaga amil zakat juga haruslah berupaya untuk berperan di dalam masyarakat agar semakin berkurang akan adanya kesenjangan sosial.

- c. Meningkatkan hasil guna dan daya guna zakat

Setiap lembaga zakat sebaiknya memiliki data base tentang *muzakki* dan *mustahik*. Profil *muzakki* perlu didata untuk mengetahui potensi-potensi atau peluang untuk melakukan sosialisasi maupun pembinaan kepada *muzakki*. *Muzakki* adalah "nasabah" seumur hidup,

maka perlu adanya perhatian dan pembinaan yang memadai guna memupuk nilai kepercayaannya. *Mustahik* pun juga demikian, program pendistribusian dan pendayagunaan zakat harus diarahkan sejauh mana *mustahik* tersebut dapat meningkatkan kualitas kehidupannya, dari status *mustahik* berubah menjadi muzakki.<sup>23</sup>

- d. Memudahkan *muzakki* menunaikan kewajiban berzakat
- e. Menyalurkan zakat kepada *mustahik* yang berhak menerimanya atau tepat sasaran penyaluran
- f. Terwujudnya kesejahteraan sosial.<sup>24</sup>

#### 7. Jenis Dana yang Dihimpun Lembaga Amil Zakat

Lembaga zakat dapat menerima dan mengelola berbagai jenis dana. Dengan demikian di lembaga zakat terdapat berbagai jenis dana antara lain, dana zakat, dana infaq/shadaqah, dana wakaf, dana pengelola.<sup>25</sup>

##### a. Dana Zakat

Pengertian zakat secara bahasa berarti tumbuh, bersih, berkah, berkembang dan baik. Secara istilah zakat berarti mengeluarkan sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Zakat pada dasarnya terdiri dari dua jenis, yaitu *zakat maal* (harta) dan zakat fitrah (jiwa). Zakat *maal* wajib dikeluarkan oleh orang-orang yang memiliki harta atau kekayaan yang telah

---

<sup>23</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah: Deskripsi dan Ilustrasi, Cetakan ke empat* (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), 239.

<sup>24</sup> Fachruddin, *Fiqh.*, 277.

<sup>25</sup> Gustian Juanda, *Pelaporan Zakat Pengurang Pajak Penghasilan* (PT. RajaGrafindo Persada, 2006), 10.

memenuhi syarat, seperti telah mencapai *nishab*, kepemilikannya sempurna, berkembang secara riil atau estimasi, cukup *haul* (berlaku satu tahun). Zakat fitrah wajib dikeluarkan oleh orang-orang yang mampu setiap bulan Ramadhan.

b. Dana infaq/shadaqah

Infaq adalah mengeluarkan sebagian harta atau pendapatan (penghasilan) untuk kepentingan yang diperintahkan oleh ajaran Islam. Jika zakat pada *nishab*-nya, maka infaq tidak mengenal adanya *nishab*. Jika zakat harus diberikan kepada *mustahik* (delapan asnaf), infaq boleh diberikan kepada siapa saja, misalkan kepada anak yatim. Sedangkan shadaqah memiliki pengertian hampir sama dengan infaq. Jika infaq berkaitan dengan materi, maka shadaqah, memiliki arti lebih luas dari sekadar materi. Dengan demikian, bagi orang-orang yang berlebihan harta, maka sangat dianjurkan kepadanya untuk berinfaq ataupun shadaqah.

c. Dana Wakaf

Wakaf adalah menahan sesuatu benda yang kekal zatnya dan memungkinkan untuk diambil manfaatnya guna diberikan di jalan kebaikan (sesuai dengan hukum *syara'*).<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Hendi Subandi, *Fiqh Muamalah* (PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 240.

d. Dana Pengelola

Dana pengelola yang dimaksud disini ialah hak *amil* yang membiayai operasional lembaga. Dana ini dapat bersumber dari:

- 1) Hak *amil* zakat yang dihimpun
- 2) Bagian tertentu dari dana infaq / shadaqah
- 3) Sumber-sumber lain yang tidak bertentangan dengan syari'ah.

8. Karakteristik dan Sifat Lembaga Zakat

Seperti organisasi nirlaba, lembaga zakat juga memiliki karakteristik seperti organisasi nirlaba lainnya, yaitu.<sup>27</sup>

- a. Sumber daya (baik dana maupun barang) berasal dari para donatur yang mempercayakannya pada lembaga. Para donatur tersebut tidak mengharapkan keuntungan kembali secara materi dari lembaga amil zakat.
- b. Menghasilkan berbagai jenis jasa dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat. Jasa tersebut tidak dimaksudkan untuk mendapatkan laba.
- c. Kepemilikan organisasi pengelola zakat tidak seperti lazimnya pada organisasi bisnis. Biasanya terdapat pendiri, yaitu orang-orang bersepakat mendirikan organisasi pengelola zakat. Pada hakikatnya, organisasi pengelola zakat bukanlah milik pendiri, melainkan milik umat. Hal ini karena sumber daya organisasi terutama berasal dari masyarakat atau umat. Jika organisasi pengelola zakat tersebut

---

<sup>27</sup> Juanda, *Pelaporan.*, 9.

dilikuidasi, kekayaan pada lembaga tidak boleh dibagikan kepada pendiri.

Lembaga zakat mempunyai karakteristik yang membedakan antara organisasi nirlaba lainnya yaitu:<sup>28</sup>

- 1) Terikat dengan aturan dan prinsip-prinsip syari'at Islam.
- 2) Sumber dana utama adalah zakat, infaq, shadaqah, dan wakaf.
- 3) Memiliki dewan syari'ah dalam struktur organisasinya

Adapun sifat yang harus dimiliki lembaga zakat antara lain:<sup>29</sup>

- a) Independen, artinya zakat tidak mempunyai ketergantungan kepada orang-orang tertentu atau lembaga lain.
- b) Netral, artinya dalam menjalankan aktivitasnya lembaga harus berdiri di atas semua golongan.
- c) Tidak berpolitik (praktis), yaitu lembaga zakat tidak terjebak dalam kegiatan politik praktis.
- d) Tidak diskriminasi, artinya dalam menyalurkan dananya lembaga zakat tidak boleh mendasarkan pada perbedaan golongan, tetapi menggunakan parameter yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan secara syari'ah maupun manajemen.

---

<sup>28</sup> Juanda, *Pelaporan*, 10.

<sup>29</sup> Direktorat Pengembangan Zakat dan Wakaf Ditjen BIPH, *Pola Pembinaan Lembaga Pengelola Zakat di Indonesia* (Jakarta: Depag RI, 2003), 41.

## C. Konsep Dasar Tentang Loyalitas Donatur

### 1. Pengertian Loyalitas

Loyalitas adalah komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau jasa yang diminati secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dengan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku berpindah.<sup>30</sup>

Loyalitas merupakan suatu ukuran antara keterkaitan pelanggan pada sebuah barang atau jasa.<sup>31</sup> Dalam pengertian lain loyalitas adalah komitmen untuk tetap bertahan menggunakan layanan dari penyedia layanan secara konsisten dan dalam kurun waktu yang lama. Oleh karena itu, kadar loyalitas diukur dari seberapa kuat berperilaku untuk tetap bertahan menggunakan layanan. Niat berperilaku timbul karena layanan tersebut tidak diperoleh dari penyedia lainnya dan layanan tersebut sesuai dengan harapan konsumen.

Loyalitas memiliki peran penting dalam sebuah lembaga, mempertahankan donatur berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup lembaga. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah lembaga untuk menarik dan mempertahankan mereka. Usaha untuk memperoleh donatur yang loyal tidak bisa sekaligus, tetapi

---

<sup>30</sup> Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Malang: Bayu Media, 2006), 387.

<sup>31</sup> Aaker David, *Manajemen Ekuitas Merk, terj. Aris Ananda* (Jakarta: Mitra Utama, 1997), 5.

melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari konsumen potensial sampai memperoleh kerjasama.<sup>32</sup>

## 2. Tahap-tahap loyalitas

Griffin membagi tahapan loyalitas pelanggan sebagai berikut.<sup>33</sup>

### a. *Suspects*

*Suspects* meliputi semua orang yang mungkin akan membeli barang atau jasa perusahaan tetapi belum tentu tahu apapun mengenai perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan.

### b. *Prospect*

*Prospects* adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya.

### c. *Disqualified Prospect*

*Disqualified Prospects* yaitu *prospects* yang telah mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan barang atau jasa tersebut atau tidak mempunyai kemampuan untuk membelinya.

### d. *First Time Customers*

*First Time Customers* yaitu pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi pelanggan baru.

---

<sup>32</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media, 2005), 205.

<sup>33</sup> *Ibid*,

e. *Repeat Customers*

*Repeat Customers* yaitu pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk sebanyak dua kali atau lebih.

f. *Clients*

*Clients* membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan yang mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur dan membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.

3. Karakteristik Loyalitas

Donatur yang loyal merupakan aset penting bagi suatu lembaga. Adapun donatur yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purhes*).
- b. Membeli di luar lini produk atau jasa (*purchases across product and service lines*).
- c. Mereferensikan produk perusahaan kepada orang lain (*refers other*).
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing atau pelanggan yang tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah (*demonstrates on immunity to the fullof the competition*).<sup>34</sup>

*Customer loyal* merupakan *invisible advocate* bagi kita. mereka akan berupaya membela produk kita dan secara sukarela akan selalu merekomendasikan kepada orang lain. Secara otomatis *word of mouth* akan bekerja. Loyalitas merupakan kekuatan dalam menciptakan *barrier to new*

---

<sup>34</sup> Ibid., 30.

*entrants* (menghalangi pemain baru masuk). Dalam rangka menciptakan loyalitas, maka perusahaan harus berpikir untuk dapat menciptakan *customer statisfication* terlebih dahulu. Salah satunya yaitu melalui *relationship marketing* yang tidak hanya mengutamakan pada bagaimana menciptakan penjualan saja, tetapi juga terkait mempertahankan pelanggan dengan dasar hubungan kerjasama dan kepercayaan supaya tercipta kepuasan yang maksimal dan *sustainability marketing*.

Loyalitas di sini dapat diukur dengan tiga indikator, yaitu:

1) *Repeat*

Apabila konsumen membutuhkan barang atau jasa yang disediakan oleh penyedia jasa yang bersangkutan.

2) *Retention*

Tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan oleh pihak lain.

3) *Referral*

Apabila jasa yang diterima memuaskan, maka konsumen akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya apabila ada ketidakpuasaan atas pelayanan yang diterima, pelanggan ia tidak akan bicara pada pihak lain.

4. Manfaat Loyalitas

Adapun manfaat loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Pelanggan yang sudah ada memiliki prospek yang lebih besar untuk memberikan keuntungan kepada perusahaan.

- b. Biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam menjaga dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, jauh lebih kecil daripada mencari pelanggan baru.
- c. Pelanggan yang percaya kepada suatu lembaga dalam urusan bisnis, maka ia akan cenderung percaya pada urusan bisnis yang lain juga.
- d. Jika sebuah perusahaan lama memiliki banyak pelanggan lama, maka perusahaan tersebut akan mendapatkan keuntungan karena adanya efisiensi. Pelanggan lama sudah barang tentu tidak akan banyak lagi tautan, perusahaan cukup menjaga dan mempertahankan mereka.
- e. Pelanggan lama tentunya telah banyak memiliki pengalaman positif yang berhubungan dengan perusahaan, sehingga mengurangi biaya psikologis dan sosialisasi.
- f. Pelanggan lain akan berusaha membela perusahaan, dan mereferensikan perusahaan tersebut kepada teman-teman maupun lingkungannya.

#### 5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen

Swastha dan Handoko menyebutkan lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas konsumen, sebagai berikut:

##### a. Kualitas Produk

Kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen, dan bila hal tersebut berlangsung terus menerus, maka akan mengakibatkan konsumen yang selalu setia

membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas konsumen.

b. Kualitas Pelayanan

Selain kualitas produk ada hal lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen yaitu kualitas pelayanan.

c. Emosional

Emosional di sini lebih diartikan sebagai keyakinan penjual itu sendiri agar lebih maju dalam usahanya. Keyakinan tersebut nantinya akan mendatangkan ide-ide yang dapat meningkatkan usahanya.

d. Harga

Sudah diketahui secara umum bahwa orang menginginkan barang yang bagus dengan harga yang lebih murah atau bersaing. Jadi harga di sini diartikan sebagai akibat atau dengan kata lain harga yang tinggi adalah akibat dari kualitas produk tersebut yang bagus, atau harga yang tinggi sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang bagus.

e. Biaya

Orang-orang berpikir bahwa perusahaan berani mengeluarkan biaya yang banyak dalam sebuah promosi atau produksi pasti akan dihasilkan akan bagus dan berkualitas, sehingga konsumen lebih loyal terhadap produk tersebut.

## 6. Loyalitas dalam Islam

Islam mengajarkan kita bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan sesuatu yang berkualitas kepada orang lain, sehingga ia menjadi kecewa dan tidak loyal. Seperti yang dijelaskan dalam firman Allah berikut ini:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا  
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ  
 تُنفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ  
 اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji."<sup>35</sup>

Dari penjelasan ayat di atas, dapat disimpulkan bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Karena apabila pelayanan tersebut mengecewakan pelanggan, maka akan membuat loyalitas pelanggan

<sup>35</sup> QS. Al-Baqarah (2): 267.

menurun. Sehingga pelayanan dari hati ke hati sangat akan mengena di dalam pribadi pelanggan.