

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Strategi

Kata *manage* berarti mengatur atau mengelola, sedangkan manajemen merupakan ilmu pengetahuan yang sistematis dan terorganisir dalam proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan.¹²

Dalam bahasa Yunani *strategos* terdiri dari dua kata yaitu *Stratos* (militer) dan *Ag* (memimpin). Strategi dapat diartikan menjadi proses penentuan perencanaan yang memiliki tujuan untuk jangka panjang perusahaan yang disertai penyusunan cara dalam mencapai tujuan yang diharapkan.¹³

J.D. Hunger dan Thomas L.W., memberikan pengertian tentang manajemen strategi sebagai serangkaian aktivitas manajemen yang dapat menentukan kinerja organisasi jangka panjang. Manajemen strategi termasuk pemantauan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, evaluasi serta pengendalian. Manajemen strategis berfokus kepada pengamatan serta evaluasi di lingkungan eksternal organisasi yaitu ancaman (*threats*) dan peluang (*opportunities*) dengan mengaca pada

¹² M Soleh Mauludin, Ayu Wulandini, and Putri Pratama, 'Analisis Manajemen Pendistribusian Dana Zakat Infaq Shodaqoh Di Baitul Maal Hidayatullah Dalam Mensejahterakan Masyarakat Di Masa Pandemi Covid-19', 2 (2021).

¹³ Sedarmayanti, *Manajemen Strategi* (Bandung:PT Refika Aditama, 2014). 3

lingkungan internal organisasi yaitu kelemahan (*weaknesses*) dan kekuatan (*strengths*).¹⁴

Teori manajemen strategi yang berasal dari J.D. Hunger dan Thomas L.W. adalah “*Basic Model of Strategic Management*” diantaranya *Environmental Scanning, Strategy Formulation, Strategy Implementation, Evaluation and Control*.¹⁵ Husein Umar juga menerangkan di dalam bukunya yang berjudul *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, bahwa teori Wheelen-Hunger tentang manajemen strategi meliputi *Environmental Scanning, Formulasi Strategi, Implementasi Strategi, Evaluasi dan Kontrol*.¹⁶

Manajemen strategi berpotensi untuk meningkatkan produktivitas, menggerakkan dan mempengaruhi kinerja, serta mengelola organisasi dalam membentuk masa depan. Adapun manfaat manajemen strategi adalah membantu organisasi untuk menciptakan strategi yang lebih tepat, terpadu, logis, dan beralasan. Adapun letak keberhasilan strategi terdapat pada komunikasi.¹⁷

Menurut Hunger dan Wheelen, dasar dari manajemen strategi terdiri dari empat tahap, yaitu:¹⁸

¹⁴ Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik* (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2010). 16

¹⁵ J. David Hunger and Thomas L. Wheelen, *Strategic Management and Bussiness Policy: Toward Global Sustainability*, 13th edn (New York:Pearson, 2012)... 14

¹⁶ Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik*... 18

¹⁷ David... 23

¹⁸ Hunger and Wheelen... 14

1. Pengamatan lingkungan

Pengamatan lingkungan ialah proses dari pemantauan, pengevaluasian dan penyebaran data dalam suatu organisasi yang berasal dari internal dan eksternal organisasi.

Analisis internal dan eksternal industri disebut dengan analisis SWOT yang merupakan singkatan dari *Strength* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (kesempatan), serta *Threats* (ancaman).¹⁹ Tujuan analisis ini adalah untuk memberikan strategi yang efisien berdasarkan kondisi peluang dan ancaman yang disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan.

2. Perumusan Strategi

Perumusan strategi adalah suatu proses pendekatan perencanaan jangka panjang, pengembangan tujuan, misi, strategi, serta kebijakan suatu organisasi. Kegiatan ini diawali dengan menganalisis situasi yang dimaksudkan untuk mencari kesesuaian strategi antara peluang organisasi dengan kekuatan internal organisasi. Selain itu juga mempertimbangkan berbagai ancaman eksternal dan kelemahan internal organisasi.²⁰

3. Pelaksanaan Strategi

Pelaksanaan strategi atau biasa disebut implementasi strategi merupakan strategi yang dijalankan. Implementasi strategi

¹⁹ Sedarmayanti... 109

²⁰ Agum Restu Alam, Saeful Anwar, and Asep Iwan Setiawan, 'Manajemen Strategis Pendayagunaan Zakat Infak Dan Shadaqah Dalam Pengentasan Kemiskinan', *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 4.4 (2019). 368

juga diartikan sebagai fase tindakan. Tujuan strategi yang dilakukan secara efektif jika dicapai dalam rangkaian kegiatan atau program. Oleh karena itu, perlu dibuat struktur manajemen yang tepat, rencana kerja dan program yang jelas, pendanaan yang tepat, dan keahlian *manajer*.²¹

Menurut Hunger dan Wheelen, implementasi adalah sebuah proses pelaksanaan strategi, kebijakan, pengembangan program, pendanaan, prosedur.²²

- a. Program adalah proses yang dilakukan organisasi sebagai salah satu kegiatan dalam mengentaskan suatu rencana.
- b. Anggaran ialah salah satu program dalam bentuk rincian biaya yang dipergunakan untuk perencanaan serta pengendalian.
- c. Prosedur adalah metode yang tersusun secara rinci tentang tindakan atau pekerjaan dalam menyelesaikan suatu program organisasi.²³

4. Evaluasi dan Pengendalian

Evaluasi adalah proses penyerapan informasi tentang rencana dan kegiatan yang sudah dilaksanakan yang kemudian membandingkannya dengan standar yang telah ditentukan sesuai prosedur. Proses evaluasi meliputi evaluasi kinerja yang berkontribusi terhadap perbaikan strategi dalam pelaksanaan

²¹ Ibid. 369

²² Hunger... 17

²³ Ibid. 18

program selanjutnya. *Manajer* akan menggunakan hasil evaluasi sebagai acuan dan perbaikan.²⁴

Proses pengendalian adalah tindakan untuk mengurangi atau menghilangkan diskriminasi atau penyalahgunaan dalam suatu organisasi. Pengendalian dapat dipergunakan untuk mendeteksi dan mencari masalah yang mungkin timbul karena kecurigaan.²⁵

B. Manajemen Strategi Pendistribusian ZIS

Dalam peta pemikiran hukum Islam kontemporer, Dr. Yusuf al-Qaradawi mereformulasikan konsep pendistribusian zakat agar tidak sekadar menjadi ritual karitatif (belas kasihan), melainkan sebuah instrumen strategis berbasis maqashid syariah (tujuan universal syariat) untuk mengentaskan kemiskinan dan mewujudkan keadilan sosial. Al-Qaradawi menegaskan bahwa esensi utama dari ibadah zakat adalah menjamin kemaslahatan hidup manusia yang bertumpu pada perlindungan jiwa (*hifz an-nafs*) dan perlindungan harta (*hifz al-mal*). Dalam mengejawantahkan gagasan ini, Al-Qaradawi menekankan tiga pilar utama:²⁶

1. Ketepatan Sasaran Asnaf: Penyaluran zakat wajib dialokasikan secara ketat dan tepat sasaran kepada delapan golongan (asnaf) yang telah digariskan dalam Al-Qur'an (QS. At-Taubah: 60). Amil selaku pengelola harus memetakan prioritas dan tidak boleh

²⁴ Alam, Anwar, dan Setiawan... 369

²⁵ Sedarmayanti... 160

²⁶ Yusuf al-Qaradawi, *Hukum Zakat: Studi Komparatif Mengenai Status dan Filsafat Zakat Berdasarkan Al-Qur'an dan Hadis*, terj. Salman Harun, Didin Hafidhuddin, dan Hasanuddin (Jakarta: Litera AntarNusa, 2011), hlm. 510–515.

melenceng dari batas koridor asnaf tersebut agar esensi keadilan syariat tetap terjaga.

2. **Prioritas Kebutuhan Dasar (*Daruriyyat*):** Prioritas mutlak dalam distribusi zakat wajib diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dasar (*daruriyyat*) para mustahik, khususnya kelompok fakir dan miskin. Al-Qaradawi mengkritik metode penyaluran tradisional yang bersifat ala kadarnya dan sekadar memberi bantuan sesaat. Baginya, pemenuhan kebutuhan dasar harus bersifat mencukupi (*kifayah*), bukan sekadar bertahan hidup (*bulghah*), sehingga para mustahik benar-benar keluar dari garis kemiskinan ekstrim.²⁷
3. **Zakat Produktif untuk Pemberdayaan Ekonomi:** Zakat tidak boleh hanya didistribusikan untuk tujuan konsumtif jangka pendek, melainkan harus dioptimalkan secara produktif melalui program pemberdayaan ekonomi. Al-Qaradawi menggagas bahwa memberikan modal kerja, alat produksi, atau pelatihan keterampilan usaha kepada *mustahik* yang produktif jauh lebih maslahat. Dengan cara ini, zakat berfungsi sebagai motor penggerak ekonomi yang mentransformasikan seorang penerima zakat (*mustahik*) menjadi pembayar zakat (*muzakki*) di masa depan. Melalui sinergi ketiga pilar inilah, tujuan tertinggi maqashid

²⁷ Ibid., hlm. 535–540.

syariah dalam pensyariaan zakat dapat terealisasi secara nyata di tengah masyarakat.²⁸

C. Lembaga *Amil Zakat*

1. Peraturan Perundang-Undangan

Dalam pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No. 23 Tahun 2011, Zakat merupakan harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada orang yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat Islam. Sedangkan organisasi pengelola zakat ialah organisasi yang bergerak dalam bidang pengelolaan zakat, infak, maupun sedekah.²⁹ Pengelolaan zakat di Indonesia dijalankan oleh dua lembaga yang salah satunya adalah Badan *Amil Zakat Nasional* atau BAZNAS yang dikelola oleh pemerintah dan yang lainnya adalah Lembaga *Amil Zakat* yang dikelola masyarakat.

Pasal 17 Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Lembaga *Amil Zakat* ialah sebuah lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki tugas membantu pengumpulan, pendistribusian, dan juga pendayagunaan zakat. Masyarakat bisa membentuk LAZ (Lembaga *Amil Zakat*) di tingkat nasional dan LAZ di tingkat kabupaten/kota dengan syarat mendapat pengakuan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

²⁸ Ibid., hlm. 585–592.

²⁹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat

2. Lembaga-Lembaga *Amil*

a. BAZNAS

Badan *Amil* Zakat Nasional adalah Badan *Amil* Zakat bentukan pemerintah. BAZNAS berfungsi sebagai pengatur dalam pengumpulan, pendistribusian serta pendayagunaan zakat. Selain itu BAZNAS juga melakukan pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat yang mempunyai visi Amanah, Transparan dan Profesional.³⁰

b. LAZ RUMAH ZAKAT

Abu Syauqi sebagai pendiri Rumah Zakat bersama dengan Majelis Taklim Ummul Quro pada tanggal 02 Juli Tahun telah mendirikan Lembaga *Amil* Zakat dengan sebutan Dompot Sosial Ummul Quro (DSUQ). Berdasarkan SK Kementrian Agama No. 157 pada tanggal 18 Maret 2003 DSUQ berubah nama menjadi Rumah Zakat Indonesia yang berskala nasional.³¹

c. LAZISNU

Lembaga *Amil* Zakat Infaq Sedekah Nahdlatul Ulama berdiri sebagai amanat Muktamar NU ke-31 pada tahun 2004. Kemudian pada tahun 2005 secara hukum LAZISNU telah mendapat pengakuan di dalam dunia perbankan dan dikukuhkan oleh SK Menteri Agama No. 65 Tahun 2005.

³⁰ Oni Sahroni, *Fikih Zakat Kontemporer* (Depok:Rajawali Pers, 2020). 299

³¹ Ibid, 308

Guna memperoleh kepercayaan dari masyarakat, LAZISNU mencoba menerapkan sistem manajemen ISO 9001:2015 dari badan sertifikasi NQA dan *UKAS Managemen System* dengan nomor sertifikat 49224 terbit pada tanggal 21 Oktober 2016 dengan tekad MANTAP yaitu Modern, Akuntable, Transparan, Amanah dan Profesional.³²

d. LAZISMU

LAZISMU merupakan lembaga *Amil* zakat skala nasional yang mengelola zakat, infaq, dan wakaf. LAZISMU didirikan oleh Pengurus Pusat Muhammadiyah pada tahun 2002 yang kemudian dikukuhkan dengan SK kementerian Agama nomor 457/21 November 2002. Operasionalisasi LAZISMU telah mendapatkan dukungan dari jaringan multi lini yaitu suatu jaringan konsolidasi lembaga pengelola zakat yang tersebar di provinsi dan kabupaten/kota.³³

D. Zakat

1. Definisi Zakat

Secara etimologi, zakat diartikan sebagai *an-namaa* yang artinya pertumbuhan, *Ath-thaharotu* yang artinya kesucian, *katsratul khair* yang artinya banyaknya kebaikan *al-barakah* yang artinya keberkahan, dan *ash-shalahu* yang artinya keberesan.

³² Ibid, 319

³³ Ibid, 317

Para ulama memiliki berbagai pandangan mengenai pengertian zakat dengan pengertian yang berbeda-beda namun pada dasarnya tetap sama, yaitu zakat merupakan pemberian sebagian harta tertentu kepada orang tertentu yang sudah ditentukan dengan syarat dan rukun tertentu semata-mata karena Allah.³⁴ Ada beberapa pendapat dari para ulama mengenai pengertian zakat, yaitu :

- a. Madzhab malikiyah mendefinisikan zakat sebagai pengeluaran sebagian harta tertentu yang sudah mencapai nisab apabila sudah sempurna kepemilikan yang mencapai haul, kecuali dengan barang tambang dan pertanian.
- b. Madzhab hanafiyah mendefinisikan zakat sebagai hak penguasaan dari sebagian harta tertentu untuk orang tertentu yang sudah ditentukan oleh syari'at Islam.
- c. Madzhab syafiiyah mendefinisikan zakat sebagai nama lain bagi sesuatu yang telah dikeluarkan dari harta maupun badan atas jalan tertentu.
- d. Madzhab hambaliyah mengartikan zakat sebagai hak yang wajib dikeluarkan dalam harta tertentu untuk kelompok tertentu dalam waktu tertentu.

Dari pengertian diatas, disimpulkan bahwa zakat adalah pengeluaran sejumlah harta orang tertentu yang menjadi hak orang

³⁴ Ahmad Satori Ismail, Dkk, *Fikih Zakat Kontekstual Indonesia* (Jakarta:BAZNAS, 2018). 1-2

lain. Zakat juga dapat didefinisikan sebagai sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah SWT. yang harus diberikan kepada Mustahiq zakat.³⁵

2. Landasan Teologis Zakat

Zakat sebagai salah satu kewajiban karena Islam memperhatikan semua dimensi keadaan dan juga waktu umat manusia selalu dihadapkan kepada kenyataan adanya bahwa terdapat masalah kemiskinan yang menjadi salah satu sumber permasalahan sosial yang harus mendapatkan perhatian dari orang-orang mampu melalui ibadah zakat.

Adapun beberapa dalil yang sudah menerangkan mengenai hukum zakat ialah sebagai berikut :

حُذِّ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةٌ تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ ۚ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya : “Ambilah zakat dari sebagian harta mereka, guna membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doamu itu menjadi ketentraman jiwa bagi mereka. Allah maha mendengar lagi maha mengetahui.” (Q.S. At-Taubah (9) : 103)

عَنْ أَبِي عَبْدِ الرَّحْمَنِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ بْنِ الْخَطَّابِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ:

سَمِعْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: (بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ:

³⁵ Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern* (Malang:UIN Maliki Pers, 2010). 34

شَهَادَةٌ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَإِقَامَ الصَّلَاةِ، وَإِيتَاءِ
الزَّكَاةِ، وَحَجِّ الْبَيْتِ، وَصَوْمِ رَمَضَانَ (رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ

Artinya: “dari Abu Abdurrahman Abdullah bin Umar bin Al-Khattab RA., saya mendengar Rasulullah SAW. bersabda, islam dibangun di atas lima perkara, bersaksi tiada tuhan yang berhak disembah melainkan Allah dan bahwa Nabi Muhammad SAW. utusan Allah SWT. menegakkan shalat, menunaikan zakat, melaksanakan haji dan berpuasa di bulan ramadhan.” (HR. Bukhori dan Muslim)³⁶

3. Orang-Orang yang Berhak Menerima Zakat

a. Orang Fakir (*Al-Fuqara'*)

Al-Fuqara' ialah bentuk jama' dari kata *al-fakir* yang artinya orang yang tidak mempunyai pekerjaan dan harta benda akan tetapi mampu mencukupi kebutuhan hidupnya namun ia tidak pernah meminta-minta.

b. Orang Miskin (*Al-Masakin*)

Al-masakin merupakan bentuk jama' dari kata *al-miskin* yang artinya orang yang memiliki pekerjaan akan tetapi penghasilannya tidak cukup dapat digunakan sehari-hari.

c. Panitia Zakat (*Al-'Amil*)

Panitia zakat ialah orang yang bekerja dalam mengelola zakat. *Amil* zakat harus mengetahui tentang hukum zakat dan memiliki sifat jujur. Adapun tugas dari

³⁶ Sahroni... 12

Amil adalah mengambil zakat, menulis zakat, membagikan zakat, menjaga harta, mengumpulkan pemilik harta, menimbang harta, dan menghitung ternak. Bagian zakat yang diberikan kepada *Amil* adalah bentuk upah dari pekerjaannya.³⁷

d. *Muallaf*

Muallaf berasal dari kata *allafa* artinya menjinakkan, atau membuatnya jinak. Secara terminologi muallaf adalah orang yang dibukakan pintu hatinya terhadap Islam demi memperbaiki diri dan keluarganya.³⁸

e. Budak (*Riqab*)

Riqab bisa diartikan sebagai budak. Dahulu pemberian zakat ini bertujuan memerdekakan budak, namun seiring berjalannya waktu sudah tidak ada lagi hal seperti ini, sehingga dialokasikan dalam bentuk lainnya seperti contoh masyarakat Islam yang didominasi oleh golongan lain.

f. *Fi Sabilillah*

Fisabilillah mempunyai arti yang luas, pengertian ini bersifat relatif menyesuaikan waktu dan kebiasaan. Adapun fisabilillah mencakup banyak perbuatan sebagai

³⁷ Wahbah Al-Zuhayly, *Zakat: Kajian Berbagai Madzhab* (Bandung:PT. Remaja Rosdakarya, 2008). 281

³⁸ Firdaningsih and Muhammad Sri Wahyudi Rahmad Hakim, 'Delapan Golongan Penerima Zakat Analisis Teks Dan Konteks', *Jurnal Ekonomi Syariah*, 7 (2019), pp. 316–42.

contoh perjuangan dan beramal ibadah, baik dalam segi pendidikan, agama, ilmu pengetahuan, kesenian, budaya, dan termasuk mendirikan pondok pesantren, madrasah, penerbitan mushaf, maupun yang lainnya.³⁹

g. Orang yang sedang dalam perjalanan (*Ibnu Sabil*)

Ibnu sabil ialah orang yang sedang dalam bepergian atau musafir yang bertujuan sebagai bentuk ketaqwaan kepada Allah SWT, dan tidak termasuk dalam maksiat. Ibnu sabil juga digambarkan sebagai orang yang mencari ilmu, mencari rezeki, dan perjalanan ibadah haji.

h. *Gharimin*

Gharimin ialah orang yang memiliki hutang selain untuk kegiatan maksiat, contohnya berhutang untuk menafkahi diri sendiri, anak-anaknya, istrinya dan budak yang dimilikinya.

E. Indikator Kepercayaan *Muzakki*

Kepercayaan *Muzakki* dapat meningkat apabila suatu lembaga zakat melakukan beberapa hal sebagai berikut:

1. Transparansi Pendistribusian Zakat

Keterbukaan dalam memberikan segala bentuk informasi mengenai dana zakat akan dapat meningkatkan kepercayaan *Muzakki* untuk memberikan zakat pada lembaga tersebut. Selain

³⁹ Euis Amalia, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam* (Depok:Gramata Publishing, 2010).

itu, ketersediaan informasi dapat disalurkan melalui berbagai media baik cetak maupun digital dengan begitu secara langsung akan dapat mengakses program zakat yang dilakukan oleh lembaga ZIS.⁴⁰

2. Akuntabilitas Pengelolaan Zakat

Lazimnya setiap penerimaan dana, akan ada suatu pertanggungjawaban dana tersebut digunakan seperti apa, begitupun lembaga ZIS guna meningkatkan kepercayaan *Muzakki* juga berkewajiban dengan hal tersebut. Mengingat dana zakat adalah dana yang wajib untuk disalurkan dengan cara bijak dan sesuai dengan ketentuan syariah. Dengan demikian *Muzakki* akan merasa aman.⁴¹

3. Profesionalisme pengelola (*Amil*)

Seorang *Amil* haruslah cakap dan kompeten dalam mengelola zakat yang ia terima, di sisi lain *Amil* harus memiliki sifat jujur dan amanah serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada *Muzakki*. Dengan demikian *Muzakki* akan merasa percaya atas dana yang ia titipkan kepada pengelola.⁴²

⁴⁰ Nurhayati, Sri. *Akuntansi Syariah di Indonesia, edisi 5*. (Penerbit Salemba, 2023)

⁴¹ Ivan Rahmat Santoso, *Manajemen Pengelolaan Zakat*, edisi pert (Ideas Publishing, 2016).

⁴² Ibid, hal., 52

4. Ketepatan Program

Program yang diciptakan oleh pengelola zakat haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga dengan demikian dampaknya akan nyata dan dapat dirasakan masyarakat.

5. Kepuasan dan loyalitas *Muzakki*

Kepuasan terhadap pelayanan lembaga zakat dapat ditandai dengan munculnya keinginan membayar zakat kembali.

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi muzakki tersebut menunjukkan sikap kepercayaannya terhadap lembaga zakat ditandai dengan:

1. Kepuasan terhadap Program dan Pelayanan Lembaga

Kepuasan *muzakki* dipahami sebagai terpenuhinya ekspektasi subjektif *muzakki* terhadap kualitas interaksi dan dampak riil program. Aspek ini mencakup dua dimensi: pertama, pelayanan administratif (kemudahan, keramahan, dan transparansi informasi); kedua, kemanfaatan program pendayagunaan ZIS. Ketika *muzakki* menilai bahwa program yang dijalankan lembaga mampu mentransformasikan kehidupan *mustahik* secara nyata, maka akan muncul kepuasan emosional dan spiritual (*batiniah*) yang mendalam.⁴³

⁴³ Toto Suryanto, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Muzakki dalam Menyalurkan Zakat,” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, Vol. 6, No. 1 (2018), hlm. 53. (*Menghubungkan variabel kepercayaan lokal dengan komitmen muzakki membayar kembali*).

2. Keyakinan (Kepercayaan) terhadap Pengelolaan Dana ZIS

Kepercayaan (*trust*) adalah pilar utama dalam lembaga keuangan sosial Islam. Keyakinan ini lahir dari persepsi *muzakki* terhadap integritas, kredibilitas, dan akuntabilitas pengelola (*amil*). *Muzakki* membutuhkan kepastian ideologis dan praktis bahwa dana yang mereka titipkan dikelola sesuai syariat Islam dan disalurkan kepada *asnaf* yang tepat. Keyakinan ini meminimalkan risiko psikologis (*perceived risk*) dan memperkuat ikatan batin antara *muzakki* dan lembaga.⁴⁴

3. Loyalitas Menjadi Muzakki Tetap

Loyalitas yang kuat bermuara pada komitmen jangka panjang. Aspek ini menggambarkan tingkat keterikatan di mana *muzakki* secara sadar menempatkan lembaga tersebut sebagai pilihan utama dan permanen untuk menunaikan kewajibannya, fenomena "muzakki tetap" ini digali untuk memahami motif spiritualitas, kenyamanan, dan rasa kepemilikan (*sense of belonging*) yang membuat mereka enggan berpindah ke lembaga lain.

4. Kesiediaan Menyalurkan Zakat Kembali

Perilaku ini merupakan output langsung dari kepuasan dan kepercayaan yang telah teruji oleh waktu. Kesiediaan untuk kembali menyalurkan dana menunjukkan bahwa pengalaman masa lalu *muzakki* berada pada level positif. Hal ini mencerminkan adanya

⁴⁴ Ali Hasan, *Management Infaq, Zakah, and Waqf* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 192. (*Membahas pentingnya akuntabilitas syariah dalam mengelola dana umat*).

siklus hubungan (*relationship cycle*) yang sehat, di mana transaksi ekonomi-spiritual terjadi secara berkelanjutan tanpa adanya paksaan.

5. Kesiediaan Merekomendasikan Lembaga kepada Orang Lain

Dalam sosiologi perilaku, kesiediaan merekomendasikan (advokasi) adalah bentuk loyalitas tertinggi. *Muzakki* yang mencapai tahap ini berperan sebagai agen komunikasi sukarela (*informal pemarkat* atau *Word of Mouth*). Secara kualitatif, tindakan merekomendasikan ini bukan sekadar promosi, melainkan ekspresi kebanggaan dan bentuk aktualisasi diri *muzakki* untuk mengajak orang lain dalam kebaikan (dan ikut serta dalam ekosistem kemaslahatan yang dibangun oleh lembaga tersebut).⁴⁵

⁴⁵ Adrian Sargeant dan Jay Woodliffe, "Gift Giving: An Institutional Trust Perspective," *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, Vol. 12, No. 3 (2007), hlm. 278. (*Teori perilaku nirlaba: bagaimana kepercayaan mereduksi perceived risk dan mendorong donasi berulang*).