

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Zakat

1. Pengertian Zakat

Zakat menurut etimologi adalah suci, berkat, bersih, berkembang dan baik. Dinamakan zakat karena dapat mengembakan dan menjauhkan harta yang telah diambil zakatnya dari bahaya. Menurut Ibnu Taimiah hati dan harta yang telah diambil zakatnya menjadi suci dan bersih serta berkembang secara maknawi. Sedangkan menurut istilah atau terminology ada beberapa pengertian, yaitu:

- a. Zakat adalah sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah swt untuk diberikan kepada mustahiq yang disebutkan didalam Al Qur" an.
- b. Menurut istilah syara' zakat adalah mengeluarkan sejumlah harta tertentu untuk diberikan kepada orang-orang yang berhak menerimanya dengan syarat-syarat yang telah ditentukan oleh syara'.
- c. Zakat merupakan harta yang wajib dibayarkan oleh orang-orang kaya yang mempunyai satu nisab dari harta yang wajib dibayarkan zakatnya setiap tahun kepada orang-orang yang berhak mendapatkannya.

- d. Harta yang wajib disisihkan oleh seorang muslim atau badan yang dimiliki oleh orang muslim sesuai dengan ketentuan agama untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya. Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang lima dan hukumnya adalah wajib.¹¹

2. Dasar Hukum Zakat

a. Al-Qur'an

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ

Artinya: “Dan dirikanlah shalat, bayarlah zakat dan ruku’lah bersama orang-orang yang ruku”(QS. Al-Baqarah: 43).¹²

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ ۗ إِنَّ صَلَاتَكَ

سَكَنٌ لَّهُمْ ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

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.”¹³

b. Al-Hadits

“Dari Ibnu Abbas ra. bahwa Nabi Shallallaahu 'alaihi wa Sallammengutus Mu'adz ke negeri Yaman --ia meneruskan hadits itu--dan didalamnya (beliau bersabda): "Sesungguhnya Allah telah mewajibkan mereka zakat dari harta mereka yang diambil dari orang-orang kaya di antara mereka dan dibagikan kepada orang-orang fakir di antara mereka.”¹⁴

¹¹ Ahmad Ifham Sholihin, Buku Pintar Ekonomi Syariah, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2010), 907

¹²QS. Al-Baqarah (2) : 43.

¹³ QSAt Taubah(9):103.

¹⁴Diriwayatkan oleh al jama'ah dari Ibn Abbas (Nayl al Awthar, IV, 114).

3. Syarat Wajib Zakat

Menurut kesepakatan ulama, Syarat wajib zakat adalah:¹⁵

a. Merdeka

Menurut kesepakatan ulama, zakat tidak diwajibkan atas budak karena tuanlah yang memiliki hak milik sehingga zakat atas tuan karena dialah yang memiliki harta hambanya.

b. Muslim

Menurut ijma" , zakat tidk wajib atas orang kafir karena zakat merupakan ibadah mahdhah yang suci sedang orang kafir bukan orangyang suci.

c. Baligh dan berakal

Zakat tidak diambil dari harta anak kecil dan orang gila sebab keduanya tidak termasuk dalam ketentuan orang yang wajib mengerjakan ibadah seperti sholat dan puasa

4. Hikmah Zakat

Zakat memiliki hikmah yang besar bagi muzakki maupun masyarakat, diantaranya:¹⁶

- a. Mendidik diri supaya bersifat pemurah dan penyayang kepada fakir miskin dan orang-orang yang tidak mampu serta membersihkan hati dari bersifat kikir.

¹⁵ Wahbah al Zuhayly, Zakat Kajian Berbagai Madzhab, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995), 99-114.

¹⁶ Mahmud Yunus, Ibadah Puasa dan Zakat, (Hadi Karya Agung, 2001), 20.

- b. Memelihara kehidupan fakir miskin dan orang-orang yang tidak sanggup berusaha.
- c. Menumbuhkan sifat berkasih-kasih di antara semua umat Islam dan menguatkan persatuan rakyat.
- d. Membersihkan negeri dari bahaya pencurian, perampokan, pembunuhan dan kekacauan yang disebabkan oleh kemiskinan rakyat atau mengurangi resiko tersebut.

B. Strategi

1. Pengertian Strategi

Secara Etimologi, strategi berasal dari bahasa Yunani, *strategos* yang berarti jenderal, strategi pada mulanya berasal dari peristiwa peperangan yaitu sebagai suatu siasat untuk mengalahkan musuh.¹⁷ Seiring perkembangan zaman dan juga meningkatnya ilmu pengetahuan strategi berkembang untuk semua kegiatan organisasi termasuk keperluan ekonomi, sosial, budaya, dan agama.¹⁸

Strategi secara harfiah berarti seni para jenderal. Kata ini mengacu kepada perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan

¹⁷Rafi'udin dan Manna Abdul Djaliel, *Prinsip Dan Strategi Dakwah* (Bandung: Pustaka Setia, 1997), 76.

¹⁸Lantip Diat Prasajo, *Manajemen Strategi* (Yogyakarta: UNY Press, 2018), 1.

strategi tentunya untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.¹⁹

Tahapan awal dalam proses strategi adalah perumusan strategi.

Menurut teori, proses perumusan strategi terdiri dari :

- a. Menetapkan misi
- b. Menyusun sasaran.
- c. Melakukan analisis strategi yang ada untuk menetapkan hubungannya dengan penilaian internal dan eksternal.
- d. Tetapkan kapabilitas khusus organisasi.
- e. Menetapkan masalah strategi utama yang timbul dari analisis sebelumnya.
- f. Menetapkan strategi korporasi dan fungsional untuk mencapai sasaran dan keunggulan kompetitif, mempertimbangkan masalah strategi utama.
- g. Mempersiapkan rencana strategi terintegrasi untuk menerapkan strategi.
- h. Menerapkan Strategi dan menyempurnakan strategi yang telah ada atau mengembangkan strategi baru bila diperlukan.²⁰

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengertian strategi, penulis mengedepankan beberapa pengertian strategi yang dikemukakan oleh beberapa pakar diantaranya:

¹⁹ George A. Stainer, Jhon B. Miner, *Kebijakan dan Strategi Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 1997), 18.

²⁰ Sudarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negri Sipil* (Bandung: Refika Aditama. 2007),22.

- a. Strategi sebagai tindakan yang bersifat senantiasa meningkat/incremental dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa datang.²¹
- b. Strategi adalah suatu kesatuan rencana, komprehensif dan terpadu yang menghubungkan kekuatan strategi perusahaan dengan lingkungan yang dihadapi guna menjamin tercapainya tujuan-tujuan dan sasaran pokok.²²
- c. Strategi adalah prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi.²³
- d. Strategi adalah pelengkap alamiah bagi visi dan misi, strategi adalah suatu proses untuk menentukan arah yang dijalani oleh suatu organisasi agar misinya tercapai²⁴

Dari pengertian para pakar, dapat dikatakan bahwa strategi adalah suatu alat untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu strategi memiliki beberapa sifat, antara lain:

- a. Menyatu (*Unified*) yaitu menyatukan seluruh bagian-bagian dalam perusahaan.
- b. Menyeluruh (*Comprehensive*), yaitu mencakup seluruh aspek dalam perusahaan.

²¹Thomas Sumarsan, *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi, dan Pengukuran Kinerja* (Jakarta: Indeks, 2013), 61-62.

²²Matondang, *Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Manajemen Strategik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 73.

²³ George L . Morrisey, *Pedoman Pemikiran Strategis: Membangun Landasan Perencanaan Anda* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 69.

²⁴ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (Bandung: Refika Aditama, 2007), 22.

- c. Integral (*Integrated*), yaitu seluruh strategi akan cocok/ sesuai dari seluruh tingkatan (*corporate, business, dan fungsional*).²⁵

2. Formulasi Strategi

Formulasi strategi merupakan tahapan-tahapan tertentu untuk dipenuhi. Berdasarkan rumusan penelitian terakhir dari pengertian strategi dan sub bab sebelumnya, maka ada beberapa tahapan umum yang perlu diperhatikan dalam merumuskan suatu strategi, yaitu:

- a. Melakukan analisa lingkungan internal dan eksternal. Membangun strategi bersaing yang berhasil yang mengharuskan perusahaan memperbesar kekuatan untuk mengatasi kelemahan. Kekuatan merupakan kondisi internal positif yang memberikan keuntungan yang relative dari pesaing kepada perusahaan. Peluang adalah kondisi sekatang atau masa depan dengan lingkungan yang menguntungkan organisasi. Ancaman adalah kekuatan eksternal negative yang merintang kemampuan perusahaan untuk mencapai miss sasaran, dan tujuan perusahaan.²⁶
- b. Mengembangkan visi dan misi yang jelas.

Visi adalah tujuan yang ingin dicapai perusahaan dimasa yang akan datang. Misi adalah gambaran mengenai kemana arah organisasi

²⁵ Agustinus Sri Wahyudi, *Manajemen Strategik: Pengantar Proses Berfikir Strategik*, (Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1996), 17.

²⁶ Musa Habies, dan Muhammad Najib, *Manajemen Strategi Dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2008), 23-24.

melangkah. Tanpa misi, perusahaan tidak memiliki panduan mengenai jalan untuk masa depan tersebut, oleh karena itu perusahaan perlu menentukan visi dan misi yang mudah dipahami, serta dapat memberikan gambaran kekuatan dalam jangka panjang.²⁷

- c. Menetapkan tujuan dasar dan strategi.
- d. Suatu tujuan dasar dan sasaran dikatakan strategis apabila seoptimal mungkin mampu mempertegas arah, cakupan, dan perspektif jangka panjang secara keseluruhan dari suatu organisasi atau individu.²⁸
- e. Menyusun perencanaan tindakan (*action plan*)
- f. Menyusun rencana pemberdayaan (*resourcing plan*)
- g. Mempertimbangkan kelanjutan.

3. Pelaksanaan Strategi

Tahapan penting setelah perumusan strategi adalah tahapan pelaksanaan atau implementasi strategi. Pelaksanaan strategi adalah proses ketika rencana direalisasikan. Pelaksanaan strategi butuh kemampuan manajerial, ada beberapa hal penting yang harus dilakukan oleh lembaga sebagai berikut:

- a. Penetapan tujuan tahunan

²⁷Musa Habies, dan Muhammad Najib, *Manajemen Strategi Dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2008), 25

²⁸ Teguh Santoso, *Marketing Strategic; Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing* (Yogyakarta: Oryza, 2011), 17.

- b. Menetapkan tujuan tahunan adalah aktifitas yang terdesentralisasi yang melibatkan seluruh manajer yang ada di organisasi secara langsung. Partisipasi aktif dalam membuat tujuan tahunan dapat menimbulkan komitmen dan penerimaan.²⁹

4. Prinsip-Prinsip Untuk Mensukseskan Strategi

Para pengambil kebijakan strategi perlu menjamin strategi yang mereka terapkan dapat berhasil dengan baik, bukan saja dalam tatanan konseptual saja, tetapi dapat dilaksanakan. Untuk itu Hatten & Hatten memberi beberapa petunjuk mengenai cara pembuatan strategi sehingga bisa berhasil, di antaranya yaitu:

- a. Strategi haruslah konsisten dengan lingkungan yang memberi peluang untuk bergerak maju.
- b. Setiap strategi tidak hanya membuat satu strategi. Tergantung pada ruang lingkup kegiatannya. Apabila banyak strategi yang dibuat, maka strategi yang satu haruslah konsisten dengan strategi lainnya.
- c. Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak mencerai beraikan satu dengan yang lainnya.
- d. Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik yang justru pada kelemahannya.³⁰

²⁹ Teguh Santoso, *Marketing Strategic: Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing* (Yogyakarta: Oryza, 2011), 17.

³⁰ Iwan Purwanto, *Manajemen Strategi*, (Bandung: Yrama Widya, 2012), 80.

C. Minat Masyarakat

1. Pengertian Minat

Minat adalah kecenderungan yang gigih untuk memperhatikan, mengakhiri, menikmati, beberapa inti kegiatan tersebut. Di dalam kamus Besar Bahasa Indonesia Minat diartikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah, keinginan.³¹ Sehingga ketika seseorang sudah merasa cenderung dan berkeinginan terhadap sesuatu maka disitulah terkadang seseorang berupaya untuk memiliki ataupun mencapai sesuatu yang sudah menjadi keinginannya.

Lester dan Alice Crow menekankan betapa pentingnya minat untuk mencapai sukses dalam hidup seseorang dan dalam segala hal. Minat merupakan dasar bagi tugas hidup jika ingin mencapai tujuan-tujuan yang diharapkan, minat dalam pekerjaan, minat dalam studi, atau dalam kegiatan hiburan adalah perlu untuk sukses sejati dalam hasilnya.³²

Menurut C. P Chaplins, menjelaskan bahawa minat atau perhatian (*interest*) memiliki arti:

- a. Satu sikap yang berlangsung terus-menerus yang memusatkan perhatian seseorang, sehingga membuat dirinya jadi selektif terhadap obyek niatnya.

³¹Meity Takdir Qadratillah dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Untuk Pelajar* (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), 322.

³²The Liang Gie, *Cara Belajar Yang Efisien*, (Yogyakarta: Liberty, 1995), 129.

- b. Perasaan yang menyatakan bahwa satu aktivitas, pekerjaan, atau obyek itu berharga atau berarti bagi individu.
- c. Suatu keadaan motivasi, menuntun tingkah laku menuju satu arah (sasaran) tertentu.³³

Menurut J.P Chaplin dalam buku Kamus Psikologi menjelaskan bahwa minat adalah suatu sikap yang berlangsung terus menerus yang mampu membuat pola perhatian seseorang sehingga membuat dirinya jadi selektif terhadap objek minatnya. Perasaan yang menyatakan inteligensi seseorang yang diukur menggunakan skor hasil tes yang telah di konversi pada norma tes sesuai dengan usia. Tes kepribadian, memiliki tujuan untuk menggambarkan bagaimana kepribadian seseorang yang tentunya skornya akan dikonversi dengan norma yang sesuai dan telah distandarisasi. Penggunaan tes psikologi sendiri memiliki konteks tertentu sesuai dengan tujuan dilakukannya tes tersebut. Misalnya dalam konteks pendidikan, industry, maupun sosial.³⁴

Menurut Prof. Dr. Iskandarwasid dan Dr. H. Dalang Sunendar, minat adalah perpaduan antara keinginan dan kemauan yang dapat berkembang.³⁵ Minat merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi preferensi nasabah dalam menabung. Terdapat tiga batasan

³³Harun Iskandar, *Tumbuhkan Kembangkan Minat Kembangkan Bakat* (Jakarta: ST Book, 2010), 48.

³⁴ Direktorat Pembinaan SMK Ditjen Dikdesmen Kemdikbut, *Pengembangan Bakat dan Minat Siswa SMK* (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, 2016), 14.

³⁵ Iskandarwasid dan Dadang Sunedar, *Strategi Pembelajaran Bahasa*, (Bandung: Rosda, Cet. Ke-3, 2011), 113.

minat yakni : Pertama, suatu sikap yang dapat mengikat perhatian seseorang ke arah objek tertentu secara selektif. Kedua, suatu perasaan bahwa aktivitas dan kegemaran terhadap objek tertentu sangat berharga bagi individu. Ketiga, sebagai bagian dari motivasi atau kesiapan yang membawa tingkah laku ke suatu arah atau tujuan tertentu.

Menurut Stiggins bahwa minat merupakan salah satu dimensi dari aspek *afektif* yang banyak berperan dalam kehidupan seseorang. Aspek afektif adalah aspek yang mengidentifikasi dimensi-dimensi perasaan dari kesadaran emosi, disposisi, dan kehendak yang memengaruhi pikiran dan tindakan seseorang. Dimensi afektif ini mencakup tiga hal penting yaitu

1. Hubungan dengan perasaan mengenai objek yang berbeda.
2. Perasaan-perasaan tersebut memiliki arah yang dimulai dari titik netral ke kubu yang berlawanan, tidak positif dan tidak negatif.
3. Berbagai perasaan yang memiliki intensitas yang berbeda, dari kuat ke sedang ke lemah.

Menurut Slameto dalam buku "*Psikologi Belajar*" yang dikutip oleh Syaiful Bahri Djamarah menyebutkan bahwa minat adalah suatu rasa yang lebih suka dan rasa keterkaitan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menurun.³⁶ Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.

³⁶Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 157.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa minat adalah sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan sesuatu yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Dan minat juga merupakan suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran perasaan, harapan, pendirian, prasangka dan rasa takut. Karena minat adalah sumber keadaan mental yang menghasilkan respons yang tertarik pada situasi atau objek.

2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Masyarakat

Faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat menurut Muhibbin Syah antara lain:³⁷

- a. Faktor Internal, merupakan suatu hal yang berasal dari dalam diri seseorang yang menjadikan seseorang berminat. Faktor internal adalah pemusatan perhatian, keingintahuan, motivasi dan kebutuhan.
- b. Faktor Eksternal, adalah sesuatu yang berasal dari luar diri seseorang sehingga mendorongnya menjadi berminat. Dorongan tersebut bisa berasal dari keluarga, rekan, situasi, atau sarana dan prasarana yang mendukung.

Banyak hal yang dapat memengaruhi minat, baik dari individu maupun lingkungan masyarakat, lebih lanjut Crow & Crow dalam bukunya Abdul Rahman Saleh merinci beberapa faktor yang memengaruhi minat masyarakat yaitu sebagai berikut:

³⁷Muhibbin Syah, *Psikologi Belajar* (Jakarta: Logos, 1999), 137.

- a. Faktor dorongan dari dalam (Internal), merupakan faktor yang berhubungan dengan dorongan fisik, motif, mempertahankan diri dari rasa lapar, rasa takut, rasa sakit dan sebagainya. Jika individu merasa lapar ini akan menimbulkan minat untuk mencari makan.
- b. Faktormotifsosial, merupakan faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan aktifitas demi memenuhi kebutuhan sosial, seperti contoh kebutuhan hunting fotodemi memenuhi tugas pameran, dan sebagainya.
- c. Faktor emosional, atau perasaan. Faktor faktor ini dapat memacu minat individu, apabila menghasilkan emosi atau perasaan senang, perasaan ini akan membangkitkan minat dan memperkuat minat yang sudah ada.³⁸

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa minat bersifat pribadi yang berkembang dimulai sejak kanak-kanak yang tertanam dalam diri individu ataupun dari lingkungan masyarakat

D. Donatur

1. Pengertian Donatur

a. Donatur

Menurut Santoso Brotodiharjo, donatur adalah orang yang secara tetap memberikan sumbangan berupa uang kepada suatu perkumpulan penyumbang tetap. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia,

³⁸Abdul Rahman Shaleh dan Muhibid Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2004), 264.

donatur merupakan orang yang secara tetap memberikan sumbangan berupa uang kepada suatu perkumpulan dan sebagainya atau bisa dikatakan sebagai penyumbang tetap atau penderma tetap.³⁹

Dari beberapa pengertian berkenaan dengan donatur di atas, dapat disimpulkan bahwa donatur adalah seseorang atau suatu kelompok yang berkeinginan untuk memberikan dukungan atau menyumbangkan dalam bentuk harta maupun jasa yang dimiliki dengan tujuan-tujuan tertentu. Dan berkenaan dengan skripsi ini, donatur yang dimaksudkan adalah donatur zakat pada lembaga amil zakat NU CARE LAZISNU Puncu Kab. Kediri.

b. Sumbangan atau Donasi

Sumbangan atau donasi atau derma (bahasa Inggris : *donation* yang berasal dari bahasa latin : *donum*) adalah sebuah pemberian pada umumnya yang bersifat secara fisik oleh perorangan atau badan hukum, pemberian ini mempunyai sifat sukarela dengan tanpa adanya imbalan bersifat keuntungan, walaupun pemberian donasi dapat berupa makanan, barang, pakaian, mainan ataupun kendaraan, akan tetapi tidak selalu demikian. Pada keadaan darurat seperti bencana atau dalam keadaan tertentu lain misalnya, donasi dapat berupa bantuan kemanusiaan atau bantuan dalam bentuk pembangunan, dalam hal perawatan medis donasi dapat berupa pemberian transfusi darah atau dalam hal transplantasi dapat pula berupa pemberian penggantian organ. Pemberian organ dapat

³⁹<https:kbbi.web.id.donatur.html> diakses pada 25 April 2020 pukul 09.00 WIB.

dilakukan tidak hanya dalam bentuk pemberian jasa atau barang semata, akan tetapi sebagaimana dapat dilakukan pula dalam bentuk pendanaan kehendak bebas.⁴⁰

2. Hak Dasar Donatur

Para donatur juga mempunyai hak-hak sebagai berikut :

- a. Memperoleh kepastian bahwa sumbangan yang dikeluarkan itu dibelanjakan untuk hal-hal yang telah disepakati bersama
- b. Mendapat kepastian bahwa sumbangan yang diberikan dikelola secara benar sesuai hukum yang berlaku
- c. Mengetahui apakah pihak yang meminta sumbangan adalah staf organisasi atau sukarelawan
- d. Mendapat keleluasaan untuk bertanya dan menerima jawaban secara cepat, tepat dan jujur
- e. Meminta supaya nama para donatur tidak diumumkan secara terbuka kepada publik

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Donatur

Terdapat tiga faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap orang lain, yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*intergrity*).⁴¹ Ketiga faktor tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

⁴⁰<http://id.wikipedia.org> diakses pada 25 April 2020 pukul 09.10 WIB

⁴¹Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 164.

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki penjual (petugas zakat) untuk membantu konsumen dalam melakukan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen tersebut. Esensi dari kemampuan adalah seberapa besar keberhasilan petugas zakat untuk menghasilkan hal yang diinginkan oleh konsumen. Pada intinya, kemampuan petugas zakat untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

b. Kebaikan hati (*benevolence*)

Kebaikan hati adalah seberapa besar seseorang percaya kepada petugas zakat untuk berperilaku baik kepada konsumen. *Benevolence* merupakan kesediaan penjual (petugas zakat) untuk melayani kepentingan konsumen.

c. Integritas (*intergrity*)

Integritas adalah seberapa besar keyakinan terhadap kejujuran penjual (petugas zakat) untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen