

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kemiskinan saat ini masih menjadi permasalahan bagi beberapa negara termasuk Indonesia. Kemiskinan menjadi sebuah permasalahan karena erat kaitannya dengan pembangunan perekonomian suatu negara. Dampak yang ditimbulkan dari adanya kemiskinan dapat mempengaruhi pembangunan negara, oleh karena itu untuk menciptakan pembangunan yang maksimal suatu negara harus melakukan tindakan untuk dapat mengatasi masalah kemiskinan yang ada.

Membahas mengenai kesenjangan sosial yaitu adanya jarak yang memisahkan antara yang kaya dan miskin disebabkan perbedaan penghasilan dan kemampuan memperoleh pendapatan yang berbeda serta dapat berpotensi adanya ketidak seimbangan dalam perekonomian, secara ekonomi makro Islam ada beberapa elemen yang dapat mengatasi hal tersebut, diantaranya yaitu melalui penyaluran dana sosial seperti dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) kepada pihak yang berhak menerimanya, seperti golongan fakir dan miskin.<sup>1</sup> Hal tersebut seperti yang tercantum dalam firman Allah SWT berikut:

لِلْفُقَرَاءِ الَّذِينَ أُحْصِرُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ لَا يَسْتَطِيعُونَ ضَرْبًا فِي الْأَرْضِ يَحْسَبُهُمُ الْجَاهِلُ أَغْنِيَاءَ مِنَ  
التَّعَفُّفِ تَعْرِفُهُمْ بِسِيمَاهُمْ لَا يَسْأَلُونَ النَّاسَ إِحْفَافًا وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ خَيْرٍ فَإِنَّ اللَّهَ بِهِ عَلِيمٌ ﴿

---

<sup>1</sup> Adiwarman A Karim, *Ekonomi Makro Islami* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2015), 255.

Artinya: “(Apa yang kamu infakkan) adalah untuk orang-orang fakir yang terhalang (usahanya karena jihad) di jalan Allah, sehingga dia tidak dapat berusaha di bumi, (orang lain) yang tidak tahu, menyangka bahwa mereka adaah orang-orang kaya karena mereka menjaga diri (dari minta-minta). Engkau (Muhammad) mengenal dari ciri-cirinya, mereka tidak meminta secara paksa kepada orang lain. Apapun harta yang baik yang kamu infakkan, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui.”<sup>2</sup> QS. Al-Baqarah (2):273

Dalam pengertiannya, zakat adalah sejumlah harta yang dikeluarkan oleh seorang muslim pada *nisab* dan *haul* tertentu, yang mana hukumnya adalah wajib. Zakat diberikan kepada delapan *asnaf* yang telah ditentukan oleh syari’at. Sedangkan infak adalah sebagian dari harta benda atau kekayaan yang diserahkan kepada pihak untuk suatu kepentingan di jalan Allah. Berbeda dengan zakat, pada infak *nisab* dan *haul* tidak berlaku. Oleh karena itu infak dapat diberikan kapanpun dengan jumlah berapapun serta oleh siapapun tanpa batasan. Infak saat ini menjadi sangat diharapkan untuk dapat membantu masyarakat yang membutuhkan dan mengatasi kemiskinan yang ada. Berbeda dengan zakat dan infak, sedekah dapat berarti sama atau lebih luas dari infak. Sedekah sendiri dapat berupa materi maupun non materi, seperti memberikan senyum, bantuan jasa, dan doa kepada oranglain.<sup>3</sup>

Indonesia sebagai negara dengan penduduk yang mayoritas beragama Islam (muslim) memiliki potensi yang besar untuk dapat mengumpulkan dan menyalurkan dana sosial seperti dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) dan Dana Sosial Keagamaan Lainnya (DSKL). Hal tersebut juga dibuktikan oleh data statistik Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang menunjukkan pertumbuhan penghimpunan dana sosial sebagai berikut:

---

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, *Al Qur’an dan Terjemahnya* (Bandung: Syamil Cipta Media, 2005), 46.

<sup>3</sup> Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syari’ah* (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2016), 324.

**Tabel 1.1**  
**Pertumbuhan Penghimpunan ZIS dan DSKL<sup>4</sup>**

<b>Tahun</b>	<b>ZIS (Milyar)</b>	<b>Pertumbuhan (%)</b>
2015	3,650.00	10.61
2016	5,017.29	37.46
2017	6,224.37	24.06
2018	8,117.60	30.42
2019	10,227.94	26.00
2020	13,296.32	30.00

Sumber: Data BAZNAS Pusat 2020.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui pada tahun 2015 jumlah penghimpunan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) sebesar 3,650.00 Milyar menunjukkan kenaikan 10,61% dari tahun 2014. Pada tahun 2016 jumlah penghimpunan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) sebesar 5,017.29 Milyar menunjukkan kenaikan 37,46% dari tahun 2015. Pada tahun 2017 jumlah penghimpunan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) sebesar 6,224.37 Milyar menunjukkan kenaikan 24,06% dari tahun 2016. Pada tahun 2018 jumlah penghimpunan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) sebesar 8,117.60 Milyar menunjukkan kenaikan 30,42% dari tahun 2018. Pada tahun 2019 jumlah penghimpunan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) sebesar 10,227.94 Milyar menunjukkan kenaikan 26,00% dari tahun 2018. Pada tahun 2020 jumlah penghimpunan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) sebesar 13,296.32 Milyar menunjukkan kenaikan 30,00% dari tahun 2019.

Berdasarkan data statistik diatas dapat disimpulkan bahwa persentase pertumbuhan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) dan Dana Sosial

---

<sup>4</sup> BAZNAS Pusat, "*Statistik Zakat Nasional 2019*", <https://baznas.go.id/szn/statistik-zakat-nasional>.

Keagamaan Lainnya (DSKL) selama tahun 2015 sampai 2020 cenderung mengalami peningkatan. Dengan adanya pertumbuhan dan potensi yang besar ini negara harus mampu mengambilnya secara maksimal untuk mencapai tujuan akhir yang diharapkan yaitu dapat mengatasi kemiskinan. Saat ini, pemerintah Indonesia sudah menunjukkan perhatiannya terhadap organisasi zakat yaitu dengan membentuk Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, dan karena beberapa hal pemerintah kembali membentuk Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 merevisi peraturan yang sebelumnya dalam rangka untuk memaksimalkan daya dan hasil guna dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS).<sup>5</sup>

Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) di Indonesia saat ini terdiri atas Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Badan Amil Zakat (BAZ) dibentuk oleh pemerintah dibawah naungan Kementerian Agama. Berbeda dengan Badan Amil Zakat (BAZ), Lembaga Amil Zakat (LAZ) adalah lembaga yang dapat dibentuk atau diprakarsai oleh masyarakat.<sup>6</sup> Lembaga Amil Zakat (LAZ) merupakan mitra Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang dalam pendiriannya harus mendapatkan rekomendasi dari BAZNAS.

Donatur merupakan jantung dari adanya aktivitas dalam organisasi semacam ini, dan yang paling mendukung adanya keberlangsungan dan pengembangan lembaga adalah adanya loyalitas donatur itu sendiri. Loyalitas merupakan komitmen untuk tetap bertahan lama menggunakan layanan

---

<sup>5</sup> Jamaludin Acmad Kholik dan Ahmad Syakur, *Optimalisasi Peran Zakat Dalam Ekonomi* (Jombang: Pustaka Tebuireng, 2019), 251–252.

<sup>6</sup> Mahmudi Mahmudi, "Penguatan Tata Kelola Dan Reposisi Kelembagaan Organisasi Pengelola Zakat," *Ekbisi* Volume 4 Nomor 12 009.

lembaga. Oleh karena itu, yang dimaksud dengan loyalitas donatur adalah orang atau pihak dalam hal ini yaitu donatur yang memberi sumbangan secara berkelanjutan kepada lembaga. Loyalitas donatur merupakan bukti keistiqomahan donatur dalam menjalankan syari'at Islam, hal ini perlu dijaga dan ditingkatkan mengingat Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) juga mempunyai fungsi untuk menegakkan syari'at Islam dalam hal Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS).

Untuk membentuk donatur yang memiliki loyalitas tentu saja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas donatur yaitu: kepercayaan, ikatan emosi, kepuasan, kemudahan, dan pengalaman. Data survei donatur infak untuk mengetahui faktor yang paling besar mempengaruhi loyalitas donatur adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Donatur Infak**

<b>Faktor-Faktor Loyalitas</b>	<b>Jumlah</b>
Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> )	3
Ikatan Emosi ( <i>Emotional Branding</i> )	3
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	24
Kemudahan ( <i>Choce Reduction and Habit</i> )	2
Pengalaman dengan Lembaga ( <i>History With Company</i> )	3

Sumber: Dari Hasil Survei Donatur Tetap

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 35 donatur infak terdapat 3 donatur infak yang memilih kepuasan sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas. Kepuasan donatur infak yang dimaksud adalah donatur infak merasakan perbedaan harapan sebelum dengan sesudah melakukan penyaluran infak kepada lembaga dengan menyalurkannya secara mandiri. Terdapat 3

donatur infak yang memilih ikatan emosi sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas. Ikatan emosi yang dimaksud adalah donatur infak merasakan kesamaan karena lembaga yang memiliki daya tarik atau karakter tertentu yang sesuai dengan dirinya. Terdapat 24 donatur infak memilih kepercayaan sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas. Kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan yang diberikan donatur infak kepada lembaga untuk mengelola dana infak yang diberikan dan dapat menyalurkan dana tersebut dengan penuh tanggungjawab dan tepat sasaran. Terdapat 2 donatur infak memilih kemudahan sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas. Kemudahan yang dimaksud adalah donatur infak merasa penyaluran infak kepada lembaga dipermudah dengan fasilitas yang ada, seperti transfer dan penjemputan dana infak. Terdapat 3 donatur infak memilih pengalaman dengan lembaga sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas. Pengalaman dengan lembaga yang dimaksud adalah pengalaman baik yang dirasakan donatur infak selama menjadi donatur, tidak merasa adanya kejanggalan dan lain sebagainya.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling besar berpengaruh terhadap loyalitas donatur adalah kepercayaan. Donatur infak merasa yang terpenting dalam lembaga infak adalah mereka dapat diandalkan atas dana yang diberikannya dan dapat disalurkan dengan tepat dan penuh tanggungjawab.

Kepercayaan adalah sikap yang diberikan satu pihak kepada pihak lain karena pihak tersebut dapat dipercaya. Satu pihak dapat dipercaya karena integritasnya yang tinggi terhadap suatu kualitas yang diberikan seperti konsisten, jujur, adil, bertanggungjawab, dan lain-lain. Melalui pengertian

yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa kepercayaan sangat penting untuk membentuk loyalitas donatur, karena kepercayaan membentuk keyakinan pada donatur bahwa organisasi dapat mengelola dana yang diberikannya dengan baik untuk disalurkan secara tepat dan bertanggungjawab sehingga donatur tidak khawatir untuk menyalurkan donasinya melalui lembaga dan pada akhirnya akan membentuk loyalitas.

Berkaitan dengan membentuk kepercayaan donatur, pemerintah sudah membuat peraturan mengenai operasional Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) pada Pasal 29 Ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 tentang pelaporan. Dalam ayat tersebut disebutkan bahwa untuk Lembaga Amil Zakat (LAZ) wajib menyampaikan pelaporan dana sosial yang dikelolanya kepada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan pemerintah daerah secara berkala. Dalam peraturan tersebut dengan jelas ditegaskan bahwa Lembaga Amil Zakat (LAZ) harus bersifat transparan dan akuntabel.<sup>7</sup>

Salah satu Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk oleh Organisasi Masyarakat (ORMAS) Nahdlatul Ulama (NU) adalah LAZISNU (Lembaga Amil Zakat, Infak, dan Sedekah Nahdlatul Ulama). Organisasi zakat ini berbentuk kelembagaan yang tugasnya adalah mengkoordinasi kelembagaan zakat, infak, sedekah, dan wakaf mulai dari tingkat Kabupaten/Kota, Kecamatan sampai dengan tingkat Desa serta bagian-bagian dalam tubuh Organisasi Nahdlatul Ulama baik struktural maupun kultural.

LAZISNU untuk wilayah Kecamatan salah satunya adalah NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon, yang merupakan bagian dari LAZISNU yang

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Republik Indonesia, “*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat*,” <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-23-2011-pengelolaan-zakat>.

ada di Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Dalam operasionalnya LAZISNU memiliki *tagline* yaitu MANTAP (Modern, Akuntabel, Transparan, Amanah dan Profesional). *Tagline* tersebut menggambarkan bentuk pengelolaan lembaga yang terfokus untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas donaturnya.

Jika dibandingkan dengan NU CARE-LAZISNU MWCNU Ngronggot dan NU CARE-LAZISNU MWCNU Kertosono, NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon memiliki jumlah donatur infak yang lebih banyak, data tersebut ditunjukkan dalam tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Perbandingan Jumlah Donatur Infak NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon, NU CARE-LAZISNU MWCNU Ngronggot, dan NU CARE-LAZISNU MWCNU Kertosono**

<b>Lembaga</b>	<b>Tahun Berdiri</b>	<b>Jumlah Donatur Infak</b>
NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon	2017	352
NU CARE-LAZISNU MWCNU Ngronggot	2017	312
NU CARE-LAZISNU MWCNU Kertosono	2017	293

Sumber: Wawancara dengan Pengurus

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, dengan tahun berdiri yang sama hingga saat ini yaitu tahun 2021 NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon memiliki jumlah donatur infak sebanyak 352 orang. NU CARE-LAZISNU MWCNU Ngronggot memiliki jumlah donatur infak sebanyak 312 orang. NU CARE-LAZISNU MWCNU Kertosono memiliki jumlah donatur infak sebanyak 293 orang. Dari data tersebut dapat diketahui donatur infak terbanyak ada di NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon.

NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon melalui pengelolaannya memiliki donatur tetap dengan jumlah 352 orang yang tersebar pada seluruh desa di kecamatan Prambon dan dapat melakukan donasinya secara rutin per bulan. Data dana infak yang dapat dikumpulkan lembaga dalam triwulan tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Infak NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon**

<b>Tahun</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Donatur</b>	<b>Jumlah Infak</b>		
2018	Januari	315	Rp59.767.700		
	Februari	315			
	Maret	314			
		April	302	Rp55.775.500	
		Mei	301		
		Juni	300		
			Juli	312	Rp110.258.800
			Agustus	320	
			September	322	
		Oktober	323	Rp130.167.400	
		November	324		
		Desember	324		
2019		Januari	326	Rp145.970.500	
		Februari	326		
	Maret	327			
		April	302	Rp101.425.200	
		Mei	308		
		Juni	312		
		Juli	320	Rp114.243.800	
		Agustus	321		
		September	324		

	Oktober	325	Rp120.583.400
	November	325	
	Desember	328	
2020	Januari	329	
	Februari	330	Rp 123.576.400
	Maret	332	
	April	335	Rp 130.234.000
	Mei	339	
	Juni	340	
	Juli	341	Rp 140.765.000
	Agustus	345	
	September	346	
	Oktober	350	Rp 143.125.500
	November	351	
	Desember	352	

Sumber: Data dioalah dari NU CARE – LAZISNU MWCNU Prambon

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa, jumlah donatur pada setiap bulannya dari tahun 2018-2020 cenderung konsisten dan mengalami kenaikan, sedangkan pada jumlah infak yang diperoleh untuk tahun 2018 triwulan I yaitu bulan Januari-Maret jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp 59.767.700. Pada triwulan II bulan April-Juni jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp 55.775.500, menurun sebesar Rp Rp3.992.200 dari triwulan I. Pada triwulan III bulan Juli-September jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp 110.258.800, naik sebesar Rp Rp54.483.300 dari triwulan II. Pada triwulan IV bulan Oktober-Desember jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp 130.167.400, naik sebesar Rp19.908.600 dari triwulan III. Pada tahun 2019 triwulan I bulan Januari-Maret jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp 145.970.500, naik Rp15.803.100 dari triwulan IV tahun 2018. Pada triwulan II

bulan April-Juni jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp 101.425.200, menurun sebesar Rp Rp44.545.300 dari triwulan I. Pada triwulan III bulan Juli-September jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp114.243.800, naik sebesar Rp 12.818.600 dari triwulan II. Pada triwulan IV bulan Oktober-Desember jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp120.583.400, naik sebesar Rp 6.339.600 dari triwulan III. Pada tahun 2020 triwulan I bulan Januari-Maret jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp 123.576.400, naik sebesar Rp 2.993.000 dari triwulan IV tahun 2019. Pada triwulan II bulan April-Juni jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp 130.234.000, naik sebesar Rp 6.657.600 dari triwulan I. Pada triwulan III bulan Juli-September jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp 140.765.000, naik Rp 10.531.000 dari triwulan II. Pada triwulan IV bulan Oktober-Desember jumlah infak yang terkumpul sebesar Rp 143.125.500, naik Rp 2.360.500 dari triwulan III.

Dari data diatas, dapat disimpulkan berdasarkan jumlah donatur yang cenderung konsisten dan meningkat serta infak yang dikeluarkan oleh donatur pada setiap triwulannya cenderung naik dapat dijadikan indikator bahwa donatur infak NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon memiliki loyalitas. Indikator loyalitas diantaranya adalah adanya pengulangan penggunaan produk atau jasa dan merekomendasikan kepada pihak lain.

Melihat *urgensi* adanya pengembangan Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) dan pengembangan itu dapat dicapai salah satunya dengan adanya loyalitas donatur, dan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas donatur adalah adanya kepercayaan, serta melihat loyalitas donatur NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon, penulis tertarik untuk melakukan penelitian

dengan judul *“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Donatur Infak Lembaga Amil Zakat”* Studi pada Donatur Infak NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kepercayaan donatur infak NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon?
2. Bagaimana loyalitas donatur infak NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas donatur infak NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana kepercayaan donatur infak NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon.
2. Untuk mengetahui bagaimana loyalitas donatur infak NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas donatur infak NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan melalui penelitian ini berguna sebagai sumber rujukan atau tambahan referensi dan menambah khazanah ilmu pengetahuan

mengenai pengelolaan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terutama mengenai pengaruh antara kepercayaan dan loyalitas donatur infak.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon

Melalui hasil dari penelitian, diharapkan dapat membantu lembaga untuk meningkatkan pengelolaan terutama dari sisi donatur yaitu dengan membentuk dan mempertahankan kepercayaan donatur untuk dapat menciptakan loyalitas donatur.

### b. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat mendapat informasi dari penelitian ini terutama mengenai Lembaga Amil Zakat (LAZ), sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap Lembaga Amil Zakat (LAZ) dan bersedia untuk terus menyalurkan dana sosialnya melalui lembaga.

## E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan atau suatu pernyataan peneliti yang masih lemah kebenarannya dan perlu untuk dibuktikan kebenarannya.<sup>8</sup> Oleh karena itu, untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas donatur infak lembaga amil zakat, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis (Ha): Terdapat Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Donatur Infak Lembaga Amil Zakat.

---

<sup>8</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), 28.

2. Hipotesis (Ho): Tidak Terdapat Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Donatur Infak Lembaga Amil Zakat.

#### **F. Asumsi Penelitian**

Peneliti berasumsi berdasarkan teori yang ada, bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi loyalitas donatur infak NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon. Kepercayaan dapat membentuk sikap positif dan baik donatur kepada lembaga sehingga donatur dapat secara penuh mempercayakan infaknya kepada lembaga dan membuat donatur bertahan lama menggunakan jasa lembaga (loyal).

#### **G. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman mengenai istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini yaitu “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Donatur Infak Lembaga Amil Zakat” (Studi Pada NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon), maka peneliti perlu melakukan penegasan istilah-istilah yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh adalah hubungan yang saling terkait antara dua variabel.<sup>9</sup>

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan hubungan yang saling terkait antara dua variabel itu adalah hubungan antara variabel kepercayaan dan loyalitas donatur infak lembaga amil zakat.

---

<sup>9</sup> Anas Sudjoni, *Statistik Pendidikan* (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2000), 20.

## 2. Kepercayaan

Menurut Moorman kepercayaan (*trust*) adalah kesediaan dari individu dalam menggantungkan dirinya kepada pihak lain, karena individu tersebut memiliki keyakinan kepada pihak tersebut untuk dapat melakukan apa yang diinginkannya. Kepercayaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bentuk keyakinan donatur infak kepada NU CARE-LAZISNU MWCNU Prambon bahwa lembaga mempunyai kredibilitas, kemampuan, dan sikap moral yang baik untuk dapat mengelola infak yang diberikan donatur.

## 3. Loyalitas

Loyalitas adalah sebuah komitmen yang dalam dari suatu pihak untuk membeli dan menggunakan kembali suatu produk atau jasa meskipun sudah dipengaruhi oleh perubahan situasi dan pemasaran yang dapat membuatnya beralih. Loyalitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap donatur infak yang terus bertahan mempercayakan infaknya kepada lembaga selama kurung waktu yang lama, membicarakan hal yang positif tentang lembaga, merekomendasikan kepada pihak lain, dan tidak berniat untuk berpindah ke lembaga infak lain.

## 4. Donatur Infak

Donatur infak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah individu atau perorangan yang menyalurkan infaknya melalui lembaga secara rutin pada setiap bulannya dan secara terus menerus atau dapat dikatakan donatur infak dengan konsistensi penyaluran infak yang tinggi.

## H. Telaah Pustaka

Untuk dapat mencapai tujuan penelitian dan membantu menyelesaikan rumusan masalah, maka perlu adanya telaah pustaka sebagai pendukung. Adapun penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Donatur Infak Pada Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng Jombang* oleh Ifa Natania (2018), mahasiswi IAIN Kediri. Penelitian termasuk penelitian kuantitatif, dengan hasil variabel kepuasan (X1) dan variabel kepercayaan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas donatur infak. Variabel kepuasan (X1) dan kepercayaan (X2) secara simultan juga berpengaruh terhadap loyalitas donatur infak. Persamaan dengan penelitian ini yaitu salah satu variabel X yaitu kepercayaan dan variabel tetap Y yaitu loyalitas yang digunakan sama. Selain itu metode penelitian yang digunakan sama yaitu kuantitatif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada jumlah variabel X yang digunakan, dimana penelitian Ifa Natania menggunakan dua variabel X yaitu kepuasan (X1) dan kepercayaan (X2) sedangkan penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu kepercayaan (X), serta perbedaan lain terletak pada lokasi penelitian yang digunakan.
2. *Strategi Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dalam Meningkatkan Loyalitas Donatur (Studi Kasus Lembaga Sosial Pesantren Tebuireng (LSPT) Jombang)* oleh Maharani Selviana (2017), mahasiswi IAIN Kediri. Penelitian termasuk penelitian kualitatif, dengan hasil faktor-faktor yang

mempengaruhi donatur LSPT Jombang dalam menaruh loyalitas yakni: sukarela, transparansi, program-program yang menarik, amanah, profesional, dan faktor ketokohan Gus Dur dan Yayasan yang didirikan oleh KH. Hasyim Asy'ari. Persamaan dengan penelitian penulis yaitu terfokus pada loyalitas donatur. Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan dan lokasi penelitian.

3. *Pengaruh Pelayanan dan Trust (Kepercayaan) Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Perwakilan Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah* oleh Siti Arifah (2019), UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru. Penelitian termasuk penelitian kuantitatif, dengan hasil Uji T variabel pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas (Y), sedangkan variabel kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas. Berdasarkan Uji F menunjukkan secara simultan variabel pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas (Y). Persamaan dengan penelitian penulis adalah metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dan salah satu variabel (X) yang digunakan sama yaitu kepercayaan, serta variabel (Y) yang digunakan sama yaitu loyalitas. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah variabel (X) yang digunakan, jika penelitian Siti Arifah menggunakan dua variabel (X) yaitu pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2), penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yaitu kepercayaan (X). Perbedaan lain yaitu lokasi penelitian yang digunakan.
4. *Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Donatur Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Donatur (Survei LAZ Sinergi Foundation)* oleh Eko

Ruslamsyah (2018), Universitas Pendidikan Indonesia. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, dengan hasil kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan dan kepercayaan donatur berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas donatur. Persamaan dengan penelitian penulis yaitu metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, dan salah satu variabel (X) yang digunakan sama yaitu kepercayaan, serta variabel (Y) yang digunakan juga sama yaitu loyalitas. Perbedaannya adalah jumlah variabel (X) yang digunakan, jika penelitian Eko Ruslamsyah menggunakan dua variabel (X) yaitu kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dan kepercayaan (X<sub>2</sub>), penelitian ini hanya menggunakan satu variabel yaitu kepercayaan (X). Perbedaan lain adalah lokasi penelitian yang digunakan.

5. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki* oleh Diah Safitri dan Ahmad Nurkhin (2019), Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas muzaki namun tidak signifikan. Kepuasan muzaki berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas muzaki. Kepercayaan muzaki berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzaki. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzaki. Kepuasan muzaki tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzaki. Kepercayaan muzaki memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap

loyalitas muzaki. Persamaan dengan penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dan salah satu variabel (X) yang digunakan sama yaitu kepercayaan, serta variabel (Y) yang digunakan juga sama yaitu loyalitas. Perbedaannya adalah jumlah variabel (X) yang digunakan, jika penelitian Diyah Safitri dan Ahmad Nurkhin menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel (X) dan kepuasan dan kepercayaan Muzaki sebagai variabel intervening, penelitian ini hanya menggunakan satu variabel (X) yaitu kepercayaan dan tanpa variabel intervening, serta perbedaan lain adalah lokasi penelitian yang digunakan.