

**STRATEGI PENINGKATAN *TRUST* MUZAKKI PADA
LEMBAGA AMIL ZAKAT DI LAZ YATIM MANDIRI
LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

Diah Elok Nuraini
NIM: E20194021

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
OKTOBER 2023**

**STRATEGI PENINGKATAN *TRUST* MUZAKKI PADA
LEMBAGA AMIL ZAKAT DI LAZ YATIM MANDIRI
LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf



Oleh:

Diah Elok Nuraini
NIM: E20194021

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ayyu Ainin Mustafidah', is written over the text 'Disetujui Pembimbing'.

Ayyu Ainin Mustafidah, S.H.I., M.E
199107152019032013

MOTTO

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

عَلِيمٌ

Artinya: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketentraman jiwa bagi mereka, dan Allah Swt. Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.” (Q.S. At-Taubah: 103)¹



¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, 9:103.

PERSEMBAHAN

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi dan ucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang saya sayangi, Ibu Suyati dan Bapak Buadi. Terima kasih atas segala dukungan dan motivasi yang telah diberikan, serta iringan doa yang selalu dipanjatkan untuk menemani setiap langkah saya. Tanpa adanya doa dan jerih payah darinya, mustahil saya akan ada dititik ini.
2. Teruntuk Mas Muhammad Fatikhuddin. Saya ucapkan terima kasih karena telah kebersamai saya, mendukung dan mendoakan saya, serta tak henti memberikan semangat sehingga saya bisa ada di tahap ini.
3. Teruntuk semua teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan, motivasi, doa dan semangat yang telah diberikan untuk saya.
4. Kepada teman-teman seperjuangan Manajemen Zakat dan Wakaf angkatan 2019 yang senantiasa berjuang bersama dalam menyelesaikan perkuliahan.
5. Teruntuk diri saya sendiri, terimakasih karena telah berjuang menyelesaikan perkuliahan dari awal hingga akhir. *I'm proud of me.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil ‘aalamiin puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat sehat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, mudah-mudahan kita semua mendapat syafa’atnya di hari kiamat kelak. Aamiin.

Atas berkat rahmat Allah yang Maha Kuasa, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., C.H.R.P., C.C.G.S selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si, C.H.R.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Bapak Dr. H. Fauzan, S.Pd, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Bapak Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag, M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Ayyu Ainin Mustafidah, S.H.I., M.E, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, memberi dukungan dan arahan, serta membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya dan banyak pengalaman berharga kepada penulis.
8. Bapak Abdul Azis, selaku Kepala Cabang LAZ Yatim Mandiri Lumajang beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin dan turut membantu dalam proses penelitian skripsi ini.
9. Kepada para partisipan yang sudah ikut serta membantu proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak yang harus diperbaiki dan diperbaharui. Oleh karenanya penulis mengharap kritik dan saran yang membangun untuk kelengkapan dan kesempurnaan skripsi ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berkah bagi semua pihak yang membutuhkannya terutama bagi penulis sendiri. Aamiin.

Jember, 05 Oktober 2023
Penulis,

Diah Elok Nuraini
NIM. E20194021

ABSTRAK

Diah Elok Nuraini, Ayyu Ainin Mustafidah, 2023: Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

Strategi merupakan suatu cara yang disusun untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan/organisasi dengan menetapkan tujuan jangka panjang, tak terkecuali pada lembaga amil zakat. LAZ Yatim Mandiri adalah lembaga pengelola zakat yang dibentuk oleh masyarakat yang berfokus pada sosial kemanusiaan yatim dhuafa dengan menggunakan dana-dana ZISWAF serta dana lainnya yang halal dan legal. Muzakki ialah seorang muslim yang berkewajiban membayarkan zakatnya. Kepercayaan muzakki sendiri terhadap lembaga amil zakat sangatlah penting dan dibutuhkan, karena semakin banyak muzakki yang percaya dan membayarkan zakatnya pada lembaga amil zakat, akan semakin banyak pula kesejahteraan yang dirasakan oleh mustahik. Oleh karena itu diperlukan strategi untuk meningkatkan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat khususnya di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

Fokus penelitian dalam skripsi ini yaitu: 1) Bagaimana strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang?, 2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui strategi yang dilakukan dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang. 2) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam melakukan strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, lokasi penelitian bertempat di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lumajang. Dalam menentukan informan penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive* dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Kesimpulan dari skripsi ini yaitu: 1) Dalam melakukan strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat, LAZ Yatim Mandiri Lumajang menggunakan tahapan-tahapan strategi, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Strategi yang digunakan yaitu dengan mengembangkan visi dan misi, memanfaatkan sosial media sebagai media publikasi, memberikan pelayanan-pelayanan. Sedangkan evaluasi strateginya dengan cara mengadakan evaluasi secara rutin tiap akhir bulan. 2) Untuk kendala yang dihadapi LAZ Yatim Mandiri Lumajang yaitu adanya *turnover* karyawan, keadaan ekonomi yang menurun, adanya kompetitor lain, *impact* pandemi covid-19, kasus lembaga pengelola zakat lain, dan tidak ada pemisahan data khusus antara muzakki dan donatur.

Kata Kunci: Strategi, *Trust*, Muzakki, Lembaga Amil Zakat.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat Teoritis.....	12
2. Manfaat Praktis	12
E. Definisi Istilah	13

1. Strategi.....	13
2. <i>Trust</i> (Kepercayaan)	13
3. Muzakki.....	14
4. Lembaga Amil Zakat	14
F. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	16
A. Penelitian Terdahulu.....	16
B. Kajian Teori.....	28
1. Strategi.....	28
2. <i>Trust</i> (Kepercayaan)	34
3. Muzakki.....	37
4. Lembaga Amil Zakat	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian	47
C. Subyek Penelitian	47
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Analisis Data	50
F. Keabsahan Data.....	52
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	52

BAB IV PENYAJIAN DAT DAN ANALISIS	54
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	54
1. Profil dan Sejarah Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri	54
2. Visi dan Misi LAZ Yatim Mandiri	56
3. Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri	57
4. Program-program LAZ Yatim Mandiri	59
B. Penyajian Data dan Analisis.....	65
1. Strategi Peningkatan <i>Trust</i> Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang	65
2. Kendala yang Dihadapi dalam Melakukan Strategi Peningkatan <i>Trust</i> Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang	81
C. Pembahasan Temuan.....	83
1. Strategi Peningkatan <i>Trust</i> Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang	83
2. Kendala yang Dihadapi dalam Melakukan Strategi Peningkatan <i>Trust</i> Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang	89
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Matriks Penelitian
3. Permohonan Ijin Penelitian
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian
5. Pedoman Wawancara
6. Jurnal Penelitian
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
8. Dokumen Penelitian
9. Biodata Penulis



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Tahap-Tahap Penelitian	54
Tabel 4.1 Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri Pusat	58
Tabel 4.2 Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri Lumajang.....	59
Tabel 4.3 Data Jumlah Muzakki/donatur LAZ Yatim Mandiri Lumajang Tahun 2020-2022	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penduduk Kab. Lumajang Berdasarkan Agama Menurut DKB Tahun 2018	7
Gambar 1.2 Grafik Penerimaan Dana LAZNAS Yatim Mandiri Lumajang Tahun 2020-2022	9
Gambar 4.1 Contoh <i>Flyer</i> Program/kegiatan	69
Gambar 4.2 Audit Syariah LAZNAS Yatim Mandiri oleh Kementerian Agama RI Tahun 2023 dengan Predikat Baik & Transparan	72
Gambar 4.3 Bukti Pembayaran Berupa Kwitansi	73
Gambar 4.4 Grafik Penerimaan Dana LAZNAS Yatim Mandiri Lumajang Tahun 2020-2022	74
Gambar 4.5 Grafik Dana Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang	75
Gambar 4.6 Majalah dan Rekening Bank untuk Pembayaran	80

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) yang terbaru, pada pertengahan tahun 2023 jumlah penduduk Indonesia telah mencapai 278,69 juta jiwa.² Negara Indonesia juga merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Setiap tahunnya penduduk muslim di Indonesia mengalami kenaikan yang signifikan. Menurut Cindy Mutia dalam artikelnya, laporan *The Royal Islamic strategic studies Centre (RISSC)* berjudul *The Muslim 500* edisi tahun 2023 menunjukkan bahwa penduduk muslim di Indonesia mencapai 237,55 juta jiwa.³ Sebagai seorang muslim tentunya mengetahui kewajiban berzakat karena zakat bukanlah sesuatu yang baru dalam pandangan umat Islam. Umat Islam sendiri sangat mempercayai dan meyakini bahwa zakat merupakan salah satu tiang agama Islam dan karenanya menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan umat Islam, tak terkecuali di Indonesia. Zakat adalah rukun Islam yang ketiga yang wajib ditunaikan bagi umat Islam yang telah memenuhi syarat untuk membayarkan zakatnya. Namun dalam praktek, zakat yang bertujuan mulia tersebut masih dirasa jauh dari yang diharapkan dan masih “gagal” menjembatani jarak si

² Badan Pusat Statistik, “Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa), 2021-2023,” BPS – Statistics Indonesia, Diakses pada 06 Oktober 2023, <https://www.bps.go.id/indicator/12/1975/1/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html>.

³ Cindy Mutia Annur, “Jumlah Populasi Muslim di Kawasan ASEAN (2023),” Databoks, 28 Maret 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/28/ini-jumlah-populasi-muslim-di-kawasan-asean-indonesia-terbanyak>.

kaya dengan si miskin dan juga untuk mengangkat kaum lemah dan yang diperlemah (*duaafa' waal-mustad'afin*).⁴

Menunaikan zakat bukanlah perkara individu, artinya ibadah zakat juga mengandung nilai-nilai sosial dan spiritual. Ada dimensi yang menegaskan hubungan keimanan manusia kepada Allah (*hablum minallah*), dan juga berkaitan erat dengan dimensi sosial yang menegaskan hubungan manusia dengan manusia (*hablum minannas*) didalam ibadah zakat tersebut.⁵ Jika seorang mukmin telah beribadah dan melaksanakan kewajibannya kepada Allah Swt., maka akan mendapat ganjaran sebagaimana yang telah Allah janjikan. Pelaksanaan zakat harus ditetapkan dan diatur oleh agama dan negara, baik dari segi jenis harta yang dizakatkan, orang yang wajib berzakat (muzakki) maupun orang penerima zakat (mustahik), sampai pada pengelolaannya oleh pihak ketiga yaitu pemerintah atau lembaga yang mengelola zakat demi kemaslahatan ummat.⁶

Secara harfiah zakat berarti “tumbuh”, “berkembang”, “menyucikan”, atau “membersihkan”. Sedangkan secara terminologi syari’ah, zakat merujuk pada aktivitas memberikan sebagian kekayaan dalam jumlah dan perhitungan tertentu untuk orang-orang tertentu sebagaimana yang telah ditentukan.⁷ Zakat berfungsi untuk membantu, menolong dan membina masyarakat terutama fakir

⁴ Dina Yustisi Yurista, “Prinsip Keadilan dalam Kewajiban Pajak dan Zakat Menurut Yusuf Qardhawi,” *Ulul Albab: Jurnal Studidan Penelitian Hukum Islam* 1, no. 1 (Oktober, 2017): 41.

⁵ Abdul Karim, “Dimensi Sosial dan Spiritual Ibadah Zakat,” *Zakat dan Wakaf* 2, no. 1 (Juni, 2015): 1.

⁶ Muklisin, “Strategi Pengelolaan Zakat dalam Upaya Pengembangan Usaha Produktif (Studi Kasus pada BAZNAS Kabupaten Bungo),” *Ilmiah Syariah* 17, no. 2 (Desember, 2018): 205.

⁷ Abdul Jalil, *Mengenal Zakat Fitrah dan Zakat Mal* (Semarang: Mutiara Aksara, 2019), 13.

miskin agar lebih sejahtera dan dapat memenuhi kehidupan dengan layak dan dapat beribadah kepada Allah Swt.

Perintah zakat dalam Al-Qur'an disebutkan dalam surah Al-Baqarah ayat 43, yaitu:

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ ﴿٤٣﴾

Artinya: “Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan rukulah beserta orang-orang yang ruku.”⁸ (Q.S. Al-baqarah [2]: 43)

Ajaran tentang berzakat disamping terdapat dalam Al-Qur'an, juga terdapat dalam hadits Nabi. Dimana disebutkan berbagai macam zakat, batasan zakat, masa pengeluarannya serta hikmah mengeluarkan zakat. Oleh karena itu, begitu pentingnya peranan hadits Nabi tentang zakat, sebab nantinya akan memperjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan perintah tersebut.⁹

Adapun dasar zakat dalam hadits Rasulullah Saw., yaitu:

عَنْ أَبِي عَبْدِ الرَّحْمَنِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ بْنِ الْخَطَّابِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ : شَهَادَةٌ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ وَإِقَامُ الصَّلَاةِ وَإِيتَاءُ الزَّكَاةِ وَحَجُّ الْبَيْتِ وَصَوْمُ رَمَضَانَ (رواه الترمذي ومسلم)

“Dari Abu Abdurrahman Abdullah bin Umar bin Al-Khattab ra. dia berkata, saya mendengar Rasulullah Saw. bersabda, Islam dibangun diatas 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 Tirmidzi dan Muslim).¹⁰

⁸ Al-Qur'an, 2:43.

⁹ M. Nuruddin, “Transformasi Hadis-Hadis Zakat dalam Mewujudkan Ketangguhan Ekonomi pada Era Modern,” *ZISWAF* 1, no 2 (Desember, 2014): 294-295.

¹⁰ Oni Sahroni, dkk., *Fikih Zakat Kontemporer* (Depok: Rajawali Pers, 2019), 12.

Sedangkan dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2011, zakat merupakan harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerima sesuai syariat Islam yang telah di tentukan. Pengelolaan zakat yang diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 ini merupakan suatu kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengorganisasian dalam pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.¹¹ Menurut Al-Qardawi, pengelolaan zakat merupakan persoalan strategis di suatu negara. Hal ini dikarenakan zakat menjadi salah satu sumber keuangan yang mendasar dalam Islam. Zakat juga menjadi salah satu unsur untuk meningkatkan kesejahteraan ummat Islam dan dapat mengurangi angka kemiskinan.¹²

Adapun ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan pengelolaan zakat, yaitu tertuang dalam surah At-Taubah ayat 103:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Artinya: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoa untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketentaman jiwa bagi mereka, dan Allah Swt. Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.”¹³

¹¹ Taufikur Rahman, “Akuntansi Zakat dan Sedekah (PSAK 109): Upaya Peningkatan Transportasi dan Akuntabilitas Organisasi Pengelola Zakat (OPZ),” *Muqtasid* 6, no. 1 (Juni, 2015): 143.

¹² Nurul Widyawati Islami R, Ana Pratiwi & Nadia Azalia Putri, “Representasi Pentasyarufan Zakat dalam Pandangan Ulama, Umaro dan Agniya di Kabupaten Jember” (Penelitian Kompetitif, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2019), 1.

¹³ Al-Qur'an, 9:103.

Pengelolaan zakat yang diatur dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2011 juga berisi tentang Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang dibentuk oleh pemerintah yang berfungsi dalam pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat. Untuk membantu BAZNAS dalam melaksanakan fungsinya, masyarakat dapat membentuk Badan Amil Zakat (LAZ).¹⁴ Badan amil zakat dan lembaga amil zakat dituntut untuk berperan aktif dalam melaksanakan visi pengelolaan zakat. Dalam mengelola zakat hal terpenting yang harus digunakan ialah strategi yang dipakai dalam pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan dana zakat.¹⁵

Muzakki di era sekarang ini banyak yang mengerti dan sadar akan kewajibannya dalam membayarkan zakat dengan memberikan secara langsung kepada mustahik atau melalui lembaga zakat. Pemberian zakat secara langsung dari muzakki kepada mustahik (*self service*), mempunyai dampak salah satunya yaitu adanya kesenjangan zakat (*zakat gap*) artinya kesenjangan antar potensi dengan realisasi. Menurut BAZNAS Indonesia memiliki potensi zakat Rp 217 triliun, namun zakat yang berhasil dihimpun dan dicatat hanya sekitar Rp 11 triliun. Berarti hanya ada 20% yang menerima zakat, tetapi realisasi penyaluran zakat tidaklah sama antara potensi dan realisasi, bahkan kenyataannya pembayaran zakat secara langsung bisa menyebabkan kesenjangan zakat semakin besar.¹⁶ Hal ini akan menjadi tantangan bagi lembaga zakat tentang

¹⁴ Badan Amil Zakat Nasional, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat

¹⁵ Feby Pratista Ardine, "Strategi Menumbuhkan Kepercayaan Muzakki dalam Berzakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Cabang Jember" (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 4.

¹⁶ Islami R, Pratiwi & Putri, "Representasi Pentasyarufan", 1.

bagaimana strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki, yang dirasa masih kurang percaya terhadap lembaga pengelola zakat.

Pada sistem pengelolaan zakat, *trust* muzakki adalah prospek yang sangat penting bagi lembaga pengelola zakat. Hal itu karena dalam membayar zakat, muzakki akan bergantung kepada kepercayaan mereka terhadap lembaga tersebut.¹⁷ Kepercayaan sendiri menurut Arim Nasim adalah kemauan seseorang untuk bertumpu kepada orang lain dimana kita memiliki suatu keyakinan padanya. Menurut Husein Umar ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan, yaitu; kredibilitas, kompetensi, dan sikap. Kredibilitas dapat dilihat dari transparansi yang dilakukan oleh lembaga amil zakat, apakah transparansi dalam hal keuangan dan pengelolaannya sudah baik, juga mengenai ketepatan sasaran dan lain sebagainya. Kompetensi dapat dilihat dari pengelolaan zakatnya, apakah sudah baik atau masih belum dan juga pengetahuan seorang amil mengenai zakat. Sedangkan sikap sendiri lebih mengarah pada sikap moral para amil di lembaga zakat terhadap muzakki ataupun mustahik.¹⁸

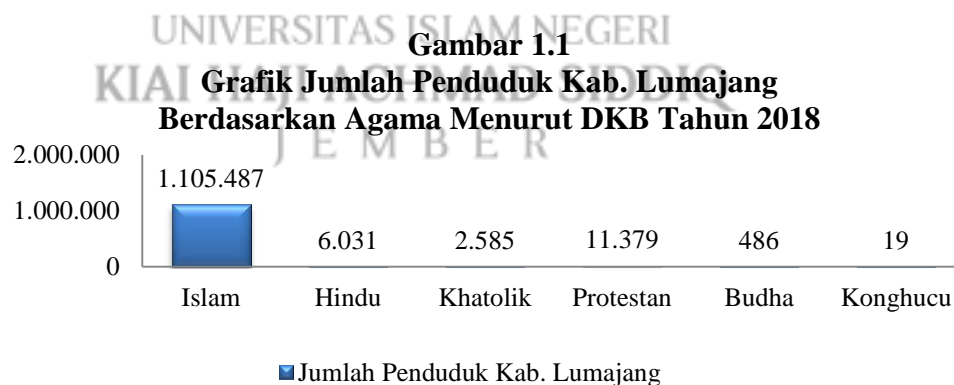
Menurut Feby dalam penelitiannya, masalah dalam pengelolaan zakat salah satunya adalah harus memperhatikan kepercayaan dan akuntabilitas lembaga pengelola zakat. Hal yang harus diperhatikan dan dihindari ialah adanya ketidakpercayaan dari masyarakat akibat suatu kesalahan dan pelanggaran dalam mengelola zakat tersebut. Lembaga pengelola zakat harus

¹⁷ Muhammad Haris Riyaldi dan Mahda Yusra, "Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki Kepada Baitul Mal Aceh," *Iqtisaduna* 6, no. 1 (Juni, 2020): 84.

¹⁸ Arim Nasim dan Muhammad Rizqi Syahri Romdhon, "Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki," *Riset Akuntansi dan Keuangan* 2, no. 3 (2014): 550-551.

dapat diukur secara *accountable*, meskipun muzakki secara ikhlas menyerahkan dananya kepada lembaga tersebut.¹⁹ Selain itu, adanya faktor hambatan yang terjadi pada internal maupun eksternal suatu lembaga juga perlu diperhatikan agar terjaga kepercayaan muzakki terhadap lembaga pengelola zakat. Oleh karena itu, lembaga pengelola zakat harus membuat strategi-strategi yang efektif untuk meningkatkan *trust* dan kesadaran muzakki dalam menunaikan zakatnya di lembaga amil zakat. Strategi secara umum berarti suatu proses yang menentukan adanya perencanaan terhadap para manajer yang berarah pada suatu tujuan jangka panjang perusahaan dan disertai dengan penyusunan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan.²⁰

Kabupaten Lumajang adalah salah satu kabupaten di Jawa Timur dengan jumlah penduduk 1.137.227 jiwa pada Tahun 2022. Menurut Data Konsolidasi Bersih (DKB) Kabupaten Lumajang Tahun 2018 terdapat beberapa agama di Kabupaten Lumajang, yakni sebagai berikut:²¹



Sumber: DKB Tahun 2018 dan Perkembangan Penduduk 2018, dikutip 2023.

¹⁹ Ardine, "Strategi Menumbuhkan", 4.

²⁰ Taufiqurokhman, *Manajemen Strategik* (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2016), 21.

²¹ Tim Redaksi, "Kabupaten Lumajang," BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur, Diakses pada 25 Januari 2023, <https://jatim.bpk.go.id/kabupaten-lumajang/#>.

Mayoritas penduduk Kabupaten Lumajang adalah beragama Islam yang tentunya memiliki potensi cukup besar dalam hal regulasi zakat. Terdapat beberapa lembaga pengelola zakat di Kabupaten Lumajang yang bisa memberikan gambaran tentang regulasi zakat itu sendiri. Lembaga pengelola zakat tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Lumajang
2. Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Sadaqah Muhammadiyah (LAZISMU)
3. Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Nahdlatul Ulama (LAZISNU)
4. Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF)
5. Yatim Mandiri

Dalam mengelola dana ZISWAF dari masyarakat, BAZ dan LAZ tidak harus melakukan persaingan agar dapat dipercaya, namun dengan cara menunjukkan beberapa program yang dinilai optimal dalam mengelola dana tersebut.²² Ketika memberikan pelayanan juga haruslah transparan dan bisa memberikan rasa kenyamanan serta kepuasan baik kepada para muzakki ataupun mustahik sebagai penerima zakat, sehingga dapat memunculkan suatu kelayaitasan yang sangat besar. Hal itu nantinya dapat menjadi alasan utama seseorang membayarkan zakatnya di lembaga zakat, misalnya dengan membayarkan zakatnya di lembaga zakat maka akan tercapai suatu yang sifatnya transparan, lebih terlihat profesional karena adanya kantor dan pekerja yang mengerjakan dalam hal menerima dan menyalurkan zakat, muncul rasa kenyamanan karena pasti akan disalurkan kepada orang-orang yang berhak

²² Defa Afrilia, "Strategi Lembaga Amil Zakat Azka Al Baitul Amien dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Kabupaten Jember" (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 4.

menerima zakat, begitu juga timbul kemudahan saat membayar zakat lewat lembaga zakat, terpengaruh oleh lingkungan bila dilingkungan tersebut banyak yang membayarkan zakatnya lewat lembaga zakat, dan timbul rasa percaya serta kepuasan tersendiri.²³

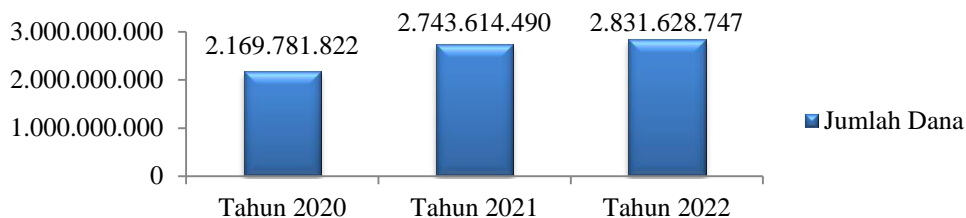
Dari beberapa lembaga pengelola zakat yang ada di Kabupaten Lumajang, peneliti memfokuskan kepada salah satu lembaga pengelola zakat, yaitu Yatim Mandiri yang merupakan salah satu lembaga pengelola zakat yang ada di Indonesia dan memiliki visi misi serta tujuan tersendiri. Lembaga ini adalah Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) yang berkhidmat dalam mengangkat harkat sosial kemanusiaan yatim dan dhuafa dengan menggunakan dana ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf) serta dana lainnya yang halal dan legal, dari perorangan, kelompok, perusahaan/lembaga.²⁴

Lokasi Yatim Mandiri di Kabupaten Lumajang sangatlah strategis karena berada di dekat alun-alun kota, sehingga memudahkan masyarakat khususnya para muzakki untuk berzakat, infak, sedekah ataupun berwakaf disana dengan datang langsung ke kantornya. Kesadaran masyarakat dalam menunaikan zakat, infak, sedekah atau wakaf juga cukup baik, hal ini dapat dilihat pada perolehan dana yang diterima di LAZNAS Yatim Mandiri Lumajang. Berikut grafik dana keseluruhan yang diterima LAZ Yatim Mandiri Lumajang pada tahun 2020 hingga 2022, yaitu:

²³ Karebet Gunawan, "Pelayanan Lembaga Zakat untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki," *Zakat dan Wakaf* 4, no. 2 (Desember, 2017): 300.

²⁴ Yatim Mandiri, Diakses pada 25 Januari 2023 <https://yatimmandiri.org/about/profil>.

Gambar 1.2
Grafik Penerimaan Dana LAZNAS Yatim Mandiri Lumajang
Tahun 2020-2022



Sumber: Laporan Keuangan LAZNAS Yatim Mandiri Lumajang, dikutip 2023.

Keunikan di Yatim Mandiri adalah tidak hanya terfokus pada anak yatim dan dhuafa saja tetapi juga memperhatikan perekonomian keluarga anak-anak yatim, dengan membuat program BISA (Bunda Mandiri Sejahtera) yang dikhususkan untuk bunda-bunda dari anak yatim dan dhuafa. Dengan adanya program BISA ini, bunda dari anak-anak yatim bisa mendapatkan peluang usaha yang dapat membantu perekonomian keluarga agar semakin sejahtera dan dapat menjadi muzakki. Lembaga ini lebih memfokuskan penyaluran zakatnya pada visi lembaga, yaitu untuk memberdayakan serta membangun kemandirian anak yatim dan dhuafa. Dalam penyaluran dana berdasarkan program, LAZNAS Yatim Mandiri menyalurkan dananya untuk beberapa program, yaitu dibidang pendidikan, pemberdayaan, kesehatan, kemanusiaan, dakwah, super gizi qurban, dan wakaf. LAZNAS Yatim Mandiri sendiri telah mempunyai 46 cabang di seluruh Indonesia, salah satunya adalah LAZNAS Yatim Mandiri cabang Kabupaten Lumajang. Selain itu, hal menarik lainnya adalah LAZ Yatim Mandiri Lumajang mampu mempertahankan strategi-

strategi dalam meningkatkan kepercayaan muzakkinya, hal ini terbukti dengan meningkatnya perolehan dana yang diterima 3 tahun terakhir cukup meningkat.

Mencermati hal diatas, memunculkan adanya keingintahuan lebih dalam tentang bagaimana strategi untuk meningkatkan kepercayaan muzakki di LAZNAS Yatim Mandiri Lumajang dan apa saja yang menjadi kendala nya, dengan mengangkat judul penelitian **“STRATEGI PENINGKATAN *TRUST* MUZAKKI PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT DI LAZ YATIM MANDIRI LUMAJANG”**.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam melakukan strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi baru terkait strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang serta dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dimaksudkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman baik saat di bangku kuliah maupun saat melakukan penelitian secara langsung di lapangan.

b. Bagi Instansi

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan serta rujukan bagi LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

c. Bagi Kampus UIN KHAS Jember

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi kampus UIN KHAS Jember dan mahasiswa serta dapat berkontribusi dalam menambah wawasan ilmu di lingkungan kampus UIN KHAS Jember.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan terkait suatu masalah yang diteliti yaitu strategi dalam

meningkatkan *trust* muzakki pada Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lumajang.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti didalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.²⁵ Definisi istilah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi

Menurut Onong Uchana Effendi, strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi untuk mencapai suatu tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai pola jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan dapat menunjukkan bagaimana teknik operasionalnya.²⁶

Peneliti memaknai kata strategi sebagai suatu proses perencanaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai sasaran atau tujuan jangka panjang pada sebuah perusahaan/organisasi.

2. *Trust* (Kepercayaan)

Trust atau kepercayaan adalah keinginan seseorang untuk bertumpu kepada orang lain dimana seseorang itu memiliki suatu keyakinan terhadapnya. Menurut Noorman, kepercayaan adalah ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan

²⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2019), 46.

²⁶ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi teori dan Praktek* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 31.

pilihan dari orang-orang yang dapat dia percaya dari pada yang kurang dipercaya.²⁷ Inayah menyatakan bahwa kepercayaan seseorang dapat dinilai dengan 3 (tiga) indikator, yaitu kredibilitas, kompetensi dan sikap moral.²⁸

Trust (kepercayaan) yang dimaksud terkait penelitian ini adalah sikap seseorang dalam mengambil suatu keputusan dimana ia akan memilih pihak yang dipercayainya.

3. Muzakki

Definisi muzakki menurut Undang-Undang Tentang Pengelolaan Zakat No. 23 Tahun 2011 adalah seorang muslim atau badan usaha yang mempunyai kewajiban untuk menunaikan zakat. Dalam membayarkannya, seorang muzakki harus memenuhi syariat yaitu: beragama Islam, merdeka (karena zakat tidak wajib atas budak), dewasa dan berakal sehat, yang memiliki kekayaan atau harta dengan kepemilikan sendiri dengan jumlah tertentu.

4. Lembaga Amil Zakat

Lembaga pengelola zakat di Indonesia terbagi menjadi dua jenis, yaitu Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat. Lembaga Amil Zakat (LAZ) menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat adalah lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki tugas membantu pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat.²⁹ Sebagai lembaga pengelola dana masyarakat, tujuan LAZ berdiri adalah sebagai

²⁷ Nasim dan Romdhon, "Pengaruh," 550.

²⁸ Riyaldi dan Yusra, "Mengukur," 84.

²⁹ Badan Amil Zakat Nasional, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat

wadah dalam pengelolaan dana zakat, infak, sedekah dan wakaf untuk menyajahterakan umat dan mengentaskan kemiskinan.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I : Bab pendahuluan menjelaskan tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan definisi istilah.

BAB II : Bab kajian kepustakaan memaparkan tentang penelitian terdahulu dan kajian teori.

BAB III : Bab metode penelitian ini berisi perihal pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahapan-tahapan penelitian.

BAB IV : Pada bab penyajian data dan analisis memaparkan tentang gambaran obyek penelitian mengenai Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lumajang, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan.

BAB V : Bab penutup adalah bab terakhir dimana berisi simpulan dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui keaslian dari penelitian ini, maka perlu adanya beberapa hasil kajian atau penelitian terdahulu yang fokus penelitiannya berkaitan dengan tingkat kepercayaan muzakki. Berikut beberapa hasil kajian atau penelitian terdahulu, antara lain:

- a. Defa Afrilia dalam Skripsi yang berjudul “Strategi Lembaga Amil Zakat AZKA Al Baitul Amien dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Kabupaten Jember” (2022).³⁰

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyusunan strategi dan apa yang menjadi kendala dari Lembaga Amil Zakat Azka Al Baitul Amien dalam upaya meningkatkan kepercayaan muzakki. Hasil yang didapat berupa tahapan-tahapan dalam penyusunan strategi di LAZ Azka Al Baitul Amien serta beberapa kendala yang dialami dalam meningkatkan kepercayaan muzakki, yaitu muzakki kurang mengetahui tentang manfaat sedekah, muzakki masih kurang *welcome* terhadap LAZ Azka Al Baitul Amien, dan tergantungnya jadwal dari program yang akan dilaksanakan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada kesamaan penelitian terkait strategi dalam meningkatkan kepercayaan muzakki dan juga pada jenis penelitian yaitu pendekatan

³⁰ Defa Afrilia, “Strategi Lembaga Amil Zakat AZKA Al Baitul Amien dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Kabupaten Jember” (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).

kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya ada pada objek penelitian dan pembahasan. Pada penelitian ini objek penelitian terletak di Lembaga Amil Zakat Azka Al Baitul Amien Jember sedangkan penelitian yang akan dilakukan terletak di Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Cabang Lumajang.

- b. Feby Pratista Ardine dalam Skripsi yang berjudul “Strategi Menumbuhkan Kepercayaan Muzakki dalam Berzakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Cabang Jember” (2022).³¹

Pada penelitian ini, peneliti sebelumnya mendeskripsikan tentang strategi yang digunakan untuk menumbuhkan kepercayaan muzakki dalam membayar zakat di LAZISNU Cabang Jember yaitu dengan religiositas, profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, dan kredibilitas. Kemudian pengelolaan dana ZIS di LAZISNU Cabang Jember yaitu membuat panitia zakat, adanya sosialisasi untuk calon muzakki, dan merekrut calon muzakki yang sesuai dengan syariat Islam.

Persamaannya adalah terletak pada penggunaan metode penelitian yaitu jenis deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentas. Kemudian perbedaannya ada pada fokus penelitian, dimana penelitian sekarang dilakukan memfokuskan kepada apa kendala yang dihadapi dalam melakukan strategi peningkatan *trust* muzakki terhadap lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang. Perbedaan lain terletak pada objek

³¹ Feby Pratista Ardine, “Strategi Menumbuhkan Kepercayaan Muzakki dalam Berzakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Cabang Jember” (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022).

penelitian dan pembahasan. Objek penelitian terdahulu terletak di LAZISNU Cabang Jember, sedangkan penelitian sekarang diteliti terletak di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

- c. Eva Fahmadia Jilan Maulida dan Ahmad Muhtadi Anshor dalam jurnal *Management of Zakat and Wakf* yang berjudul “Strategi Amil Zakat Infak Shadaqah Muhammadiyah Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki” Volume 2, Nomor 1 (2022).³²

Pada penelitian terdahulu ini, metode yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dimana dalam mengumpulkan data-datanya menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Yang menjadi fokus pada penelitian ini ialah bagaimana strategi untuk meningkatkan kepercayaan muzakki agar bersedia menyalurkan dananya melalui LAZISMU Kabupaten Tulungagung serta apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam meningkatkan kepercayaan muzakki.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terletak pada jenis metode yang digunakan dalam meneliti, yaitu pendekatan deskriptif kualitatif. Persamaan lainnya adalah kesamaan dalam meneliti tingkat kepercayaan muzakki. Sedangkan yang membedakan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek penelitian dan pembahasannya. Penelitian terdahulu memilih lokasi

³² Eva Fahmadia Jilan Maulida dan Ahmad Muhtadi Anshor, “Strategi Amil Zakat Infak Shadaqah Muhammadiyah Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki,” *Management of Zakat and Wakf* 2, no. 1 (Juni, 2022).

atau tempat penelitian di LAZISMU Kab. Tulungagung sedangkan peneliti melakukan penelitiannya di Yatim Mandiri Kab. Lumajang.

- d. M. Munir dan Nur Muhammad dalam jurnal *Iltizamat* yang berjudul “Strategi Pengelolaan Zakat, Infaq dan Sedekah dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan *Muzakki* di LAZ Sidogiri Kabupaten Probolinggo” Volume 2, Nomor 1 (2022).³³

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian terdahulu ini adalah penelitian kualitatif dengan memakai pendekatan studi kasus ataupun deskriptif, guna mengungkap sebuah fakta dan kasus dalam menyusun strategi pengelolaan zakat beserta upaya dalam meningkatkan kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat Sidogiri Probolinggo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa strategi pengelolaan dana zakat di LAZ Sidogiri Probolinggo dilakukan dengan program-program yang bersifat Islami dan membangun, sasaran yang diutamakan adalah orang yang kurang mampu secara ekonomi, pendidikan, dan pembangunan lingkungan. Sedangkan dalam menjaga kepercayaan muzakki dilakukan penyaluran dana kepada muzakki pada saat pertemuan awal serta mengikutsertakan muzakki dan tokoh masyarakat dalam setiap program yang dijalankan.

Persamaan penelitiannya adalah sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan yang membedakan terletak pada

³³ M. Munir dan Nur Muhammad, “Strategi Pengelolaan Zakat, Infaq dan Sedekah dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan *Muzakki* di LAZ Sidogiri Kabupaten Probolinggo,” *Iltizamat* 2, no. 1 (Juni, 2022).

objek penelitian dan isi pembahasannya. Pada penelitian yang akan dilakukan lebih memfokuskan pada strategi peningkatan *trust* muzakki terhadap lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang dan kendala yang dihadapi.

- e. Adi Berta Setiawan dalam Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Manajemen dalam Pengelolaan Donasi Zakat, Infaq dan Shodaqoh untuk Meningkatkan Kepercayaan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pesisir Barat” (2022).³⁴

Pada penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui strategi pengelolaan dana dan manajemen pengelolaan serta untuk mengetahui strategi untuk meningkatkan kepercayaan muzakki oleh BAZNAS Kabupaten Pesisir Barat. Adapun hasil penelitiannya ialah pada penghimpunan, muzakki bisa membayar dengan datang langsung ke kantor BAZNAS, bisa juga transfer ke rekening BAZNAS. Dalam meningkatkan unsur *trust* muzakki, strategi yang dilakukan oleh BAZNAS Pesisir Barat adalah memaksimalkan potensi pengenalan lembaga BAZNAS Pesisir Barat kepada masyarakat, menyebarkan pamflet, memberikan laporan kegiatan atas penyaluran dana, dan lain-lain.

Kemudian yang menjadi persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu kesamaan dalam menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan memakai teknik pengumpulan

³⁴ Adi Berta Setiawan, “Analisis Strategi Manajemen dalam Pengelolaan Donasi Zakat, Infaq dan Shodaqoh untuk Meningkatkan Kepercayaan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pesisir Barat” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2022).

data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian dan pembahasannya.

- f. Wahit Sobri, Saprida dan Muharir dalam jurnal *I-Philanthropy* yang berjudul “Strategi *Fundraising* dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)” Volume 3, Issue 2, E-ISSN: 2808-7607 (2022).³⁵

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Data-data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara kepada pihak BAZNAS Kota Palembang serta diperoleh dari dokumen (buku, jurnal, profil lembaga, arsip-arsip) dan semua informasi yang berkaitan dengan strategi *fundraising* di BAZNAS Kota Palembang. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pada BAZNAS Kota Palembang menggunakan 2 jenis strategi *fundraising*, yaitu strategi *fundraising* online dan strategi *fundraising* offline. Sedangkan evaluasi *fundraising* yang diterapkan oleh BAZNAS Kota Palembang meliputi evaluasi bulanan, per semester dan tahunan.

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas tentang tingkat kepercayaan muzakki. Kesamaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan, yaitu metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian dan pembahasan. Penelitian yang akan dilakukan lebih

³⁵ Wahit Sobri, Saprida dan Muharir, “Strategi *Fundraising* dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS),” *I-Philanthropy* 3, Issue 2 (Desember, 2022).

terfokus pada strategi peningkatan *trust* muzakki terhadap lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

- g. Idel Waldemi dalam Jurnal *Economica* yang berjudul “Strategi Membangun Kepercayaan Muzakki pada Amil Zakat di Kota Pekanbaru” Volume IX, Nomor 1 (2021).³⁶

Jenis penelitian ini dilakukan dengan penelitian survei dan pendekatan deskriptif guna mendeskripsikan sikap atau jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner. Tujuan dari penelitian ini adalah membangun kepercayaan muzakki pada amil zakat untuk membayarkan zakatnya di Universitas Lancang Kuning. Pada penelitian ini terdapat dua jenis data, yaitu data primer (diperoleh dari hasil survey melalui penyebaran kuesioner secara online ataupun manual kepada dosen/muzakki), dan data sekunder (berupa sumber pustaka, jurnal dan artikel ilmiah, data atau laporan yang didokumentasikan yang berkaitan dengan masalah yang diangkat).

Hasil yang didapat menjelaskan bahwa kepercayaan muzakki berdasarkan 14 item pertanyaan, diperoleh rata-rata skor sebesar 3,6 yang masuk dalam kategori percaya. Dalam hal ini muzakki berarti memiliki kepercayaan terhadap amil zakat di lingkungan Unilak.

Ada persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu membahas mengenai kepercayaan muzakki. Persamaan lainnya adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara,

³⁶ Idel Waldemi, “Strategi Membangun Kepercayaan Muzakki pada Amil Zakat di Kota Pekanbaru,” *Economica* 9, no. 1 (April, 2021).

observasi dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada objek penelitian dan pembahasan, karena pada penelitian yang akan dilakukan lebih terfokus pada strategi peningkatan *trust* (kepercayaan) muzakki terhadap lembaga amal zakat di Yatim Mandiri serta kendala yang dihadapinya.

- h. Lutfiana Izalatul Laela dalam Skripsi yang berjudul “Strategi *Fundraising* dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki pada LAZISNU Banyumas” (2021).³⁷

Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus yang diteliti dalam penelitian ini yaitu tentang bagaimana strategi dan evaluasi fundraising yang diterapkan oleh LAZISNU Banyumas terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa strategi fundraising dalam upaya meningkatkan kepercayaan muzakki pada LAZISNU Banyumas yaitu dengan menggunakan strategi fundraising online dan strategi fundraising offline. Sedangkan evaluasi fundraising yang diterapkan oleh LAZISNU Banyumas meliputi evaluasi harian, bulanan, per semester dan tahunan.

Persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk persamaannya keduanya menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan datanya dengan

³⁷ Lutfiana Izalatul Laela, “Strategi *Fundraising* dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki pada LAZISNU Banyumas” (Skripsi, IAIN Purwokerto, 2021).

melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hal yang membedakan terletak pada isi dari pembahasan dan objek yang diteliti oleh keduanya.

- i. Nur Aini dalam Tesis yang berjudul “Strategi BAZNAS dalam Menarik Minat dan Kepercayaan Muzakki dalam Membayar Zakat” (2020).³⁸

Adapun metode yang dipakai yaitu penelitian kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi, triangulasi serta analisis swot. Hasil penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa perilaku muzakki di Bangkalan mayoritas memilih membayarkan zakatnya langsung kepada mustahiq, dikarenakan kurangnya informasi mengenai BAZNAS Bangkalan; menjadi lebih puas; lega dan percaya ketika membayarkan zakatnya langsung kepada mustahiq. Kemudian, BAZNAS Bangkalan berada pada kuadran I (*growth*) serta berada di sel I (tumbuh dan berkembang) dimana BAZNAS Bangkalan berada di titik kuat dan tinggi dengan strategi intensif melalui penetrasi pasar, dan pengembangan jasa atau integratif.

Persamaan dalam penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan, yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian dan pembahasan. Penelitian terdahulu lebih memfokuskan pada sisi perilaku muzakki di golongan ke atas yang lebih tertarik, berminat dan percaya menyalurkan dana zakat maalnya.

³⁸ Nur Aini, “Strategi BAZNAS dalam Menarik Minat dan Kepercayaan Muzakki dalam Membayar Zakat” (Tesis, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020).

- j. Reni Admawati dalam Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Lembaga Zakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki untuk Mengeluarkan Zakat di Dompot Dhuafa Waspada” (2019).³⁹

Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif. Terdapat dua fokus dari penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi lembaga zakat dalam meningkatkan kepercayaan muzakki untuk mengeluarkan zakat di Dompot Dhuafa Waspada dan untuk menganalisis faktor pendukung dalam pelaksanaan strategi lembaga di Dompot Dhuafa Waspada dalam meningkatkan kepercayaan muzakki.

Persamaan dari dua penelitian ini adalah terdapat kesamaan dalam menggunakan metode penelitian, yaitu dengan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan datanya. Persamaan lainnya adalah penelitian ini sama-sama bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan muzakki. Kemudian perbedaannya ada pada pembahasan dan fokus masalah yang diteliti, karena penelitian yang akan dilakukan adalah strategi peningkatan *trust* muzakki terhadap lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Defa Afrilia, 2022	Strategi Lembaga Amil Zakat AZKA Al Baitul Amien dalaam Meningkatkan Kepercayaan Muzaki	Kesamaan penelitian terkait strategi dalam meningkatkan kepercayaan muzaki.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada objek penelitian

³⁹ Reni Admawati, “Analisis Strategi Lembaga Zakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki untuk Mengeluarkan Zakat di Dompot Dhuafa Waspada” (Skripsi, UMSU Medan, 2019).

		Kabupaten Jember		dan pembahasan.
2.	Feby Pratista Ardine, 2022	Strategi Menumbuhkan Kepercayaan Muzaki dalam Berzakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Cabang Jember	Kesamaan dari metode yang digunakan adalah pendekatan jenis deskriptif kualitatif dan sama-sama memakai wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mengumpulkan data-data.	Perbedaan ada pada fokus yang diteliti yaitu penelitian terdahulu berfokus pada strategi menumbuhkan kepercayaan muzaki dalam berzakat di (LAZISNU) Cabang Jember.
3.	Eva Fahmadia Jilan Maulida dan Ahmad Muhtadi Anshor, 2022	Strategi Amil Zakat Infak Shadaqah Muhammadiyah Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki	Persamaan menggunakan metode penelitian yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif, dan sama-sama membahas tingkat kepercayaan muzakki.	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, objek penelitian dan pembahasannya
4.	M. Munir dan Nur Muhammad, 2022	Strategi Pengelolaan Zakat, Infaq dan Sedekah dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzaki Di LAZ Sidogiri Kabupaten Probolinggo	Persamaan menggunakan metode penelitian yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif.	Perbedaan terletak pada fokus penelitian, objek dan pembahasannya
5.	Adi Berta Setiawan, 2022	Analisis Strategi Manajemen dalam Pengelolaan Donasi Zakat, Infaq dan Shodaqoh untuk Meningkatkan Kepercayaan	Kesamaan dalam menggunakan metode penelitian yaitu pendekatan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan	Perbedaan terletak pada fokus penelitian, objek dan pembahasannya

		Muzaki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pesisir Barat	data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.	
6.	Wahit Sobri, Saprida dan Muharir, 2022	Strategi <i>Fundraising</i> dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzaki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)	Kesamaan dalam membahas tingkat kepercayaan muzakki dan metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.	Perbedaan terletak pada fokus penelitian, objek dan pembahasannya.
7.	Idel Waldemi, 2021	Strategi Membangun Kepercayaan Muzakki pada Amil Zakat di Kota Pekanbaru	Sama-sama membahas kepercayaan muzakki, dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.	Perbedaan terletak pada objek penelitian dan pembahasannya.
8.	Lutfiana Izalatul Laela, 2021	Strategi <i>Fundraising</i> dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki pada LAZISNU Banyumas	Kesamaan dalam menggunakan metode penelitian yaitu pendekatan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Perbedaan terletak pada fokus penelitian, objek dan pembahasannya.
9.	Nur Aini, 2020	Strategi BAZNAS dalam Menarik Minat dan Kepercayaan Muzakki dalam Membayar Zakat	Kesamaan dalam menggunakan metode penelitian, yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan terletak pada fokus permasalahan dan objek penelitian serta pembahasan.
10.	Reni	Analisis Strategi	Kesamaan dalam	Perbedaan terletak

	Admawati, 2019	Lembaga Zakat dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki untuk Mengeluarkan Zakat di Dompot Dhuafa Waspada	menggunakan metode penelitian, yaitu metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi.	pada fokus permasalahan dan objek penelitian serta pembahasan.
--	----------------	--	---	--

Sumber: Diolah oleh peneliti pada tanggal 24 Februari 2023.

Dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang, peneliti menyimpulkan bahwa persamaannya yaitu dalam upaya meningkatkan kepercayaan muzakki, dan perbedaannya adalah penelitian terdahulu memfokuskan pada strategi pengelolaan ZISWAF dan strategi *fundraising*.

B. Kajian Teori

Kajian teori ini berisikan tentang segala pembahasan teori yang dijadikan sebagai sudut pandang dalam penelitian. Adanya pembahasan teori ini yaitu untuk memberi kemudahan peneliti dalam mengkaji suatu permasalahan yang akan dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan dari penelitian.⁴⁰

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari kata *strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *stratos* atau tentara dan *ego* atau pemimpin.⁴¹ Istilah strategi itu pada mulanya digunakan dalam dunia

⁴⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 40.

⁴¹ Merisa Aulia, "Strategi Meningkatkan Rasa Percaya Diri Anak Melalui Metode Bercerita di TK/RA Firdausy" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2021), 6.

militer untuk memenangkan suatu peperangan.⁴² Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang akan dituju. Dengan kata lain strategi adalah alat untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Onong Uchana Effendi, strategi pada hakikatnya merupakan perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidak berfungsi sebagai pola jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan dapat menunjukkan bagaimana teknik operasionalnya.⁴³

Secara umum strategi adalah suatu proses yang menentukan adanya perencanaan terhadap para manajer yang berarah pada suatu tujuan jangka panjang perusahaan dan disertai dengan penyusunan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Sedangkan pengertian strategi secara khusus adalah tindakan yang bersifat terus-menerus mengalami peningkatan dan dilakukan sesuai sudut pandang tentang apa yang diinginkan oleh para konsumen untuk masa depan.⁴⁴

Pada dasarnya strategi adalah rencana manajemen instansi atau organisasi dalam jangka panjang, dari hal yang umum menjadi hal yang khusus untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai dan akan dijadikan sebagai acuan dalam melakukan kegiatan instansi atau organisasi. Dengan adanya strategi, maka sebuah instansi atau

⁴² Aswan, *Strategi Pembelajaran Berbasis Paikem (Edisi Revisi)* (Sleman: Aswaja Pressindo, 2016), 3.

⁴³ Effendy, *Ilmu Komunikasi*, 31.

⁴⁴ Taufiqurokhman, *Manajemen*, 21.

organisasi akan lebih mudah dalam melakukan berbagai kegiatannya.⁴⁵

Sebagaimana pengertian strategi yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat mengartikan bahwa strategi merupakan suatu proses perencanaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mencapai sasaran atau tujuan jangka panjang pada sebuah perusahaan/organisasi.

b. Tingkatan Strategi

Terdapat tiga tingkatan strategi dimana tiap tingkatannya menunjukkan levelnya masing-masing. Adapun tiga tingkatan tersebut ialah:⁴⁶

- 1) Strategi Tingkat Perusahaan (*Corporate Strategy*) – strategi korporasi secara umum melibatkan tujuan dalam jangka panjang yang berhubungan dengan organisasi secara keseluruhan dan investasi keuangan secara langsung.
- 2) Strategi Tingkat Bisnis (*Business Strategy*) – strategi ini biasanya disusun oleh manajer tingkat bisnis melalui negoisasi dengan manajer korporai dan memusatkan dalam hal bersaing di dunia bisnis. Strategi bisnis harus melalui dan diperoleh serta didukung oleh strategi korporasi.

⁴⁵ Ratnawati, “Strategi Kampanye *Public Relations* dalm Meningkatkan Kesadaran Masyarakat melakukan Donor Darah pada Palang Indonesia (PMI) Kota Makassar” (Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2017), 14.

⁴⁶ Taufiqurokhman, *Manajemen*, 19.

3) Strategi Tingkat Fungsional (*Functional Strategy*) – pada strategi ini ruang lingkungannya lebih sempit dibandingkan dengan strategi korporasi dan strategi bisnis. Strategi fungsional harus mengarah kepada strategi bisnis dan konsep keduanya yang paling penting adalah tergantung kepada jawaban bagaimana cara menerapkannya.

c. Sifat Strategi

Apa saja yang berhubungan dengan strategi, maka harus memiliki sifat sebagai berikut:⁴⁷

1) Strategi merupakan *longe range planning*

Strategi adalah suatu perencanaan jangka panjang yang merupakan perencanaan yang strategis atau menunjukkan arah perusahaan atau organisasi.

2) Strategi harus bersifat *general plan*

Dalam hal ini strategi harus bersifat umum dan berlaku untuk semua bagian dalam perusahaan atau organisasi.

3) Strategi harus komprehensif

Strategi harus menyertakan semua bagian didalam perusahaan atau organisasi, seperti bagian pemasaran, bagian keuangan, bagian produksi, bagian SDM, bagian manajemen akuntansi dan sebagainya yang ada didalam perusahaan atau organisasi tersebut.

4) Strategi harus *integrated*

⁴⁷ Rahayu Puji Suci, *Esensi Manajemen Strategi* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 4.

Pada hal ini diharapkan strategi dapat menyatukan pandangan kepada seluruh bagian dalam perusahaan atau organisasi.

5) Strategi harus eksternal

Strategi juga harus mempertimbangkan lingkungan eksternal perusahaan atau organisasi baik *stage hilder* ataupun lingkungan makro.

d. Tahapan-Tahapan Manajemen Strategi

Menurut pendapat Wheelen dan Hunger yang dikutip Isniati dan M. Rizki Fajriansyah dalam bukunya, mengemukakan bahwa manajemen strategi ialah serangkaian keputusan dan tindakan eksekutif yang menentukan suatu kinerja perusahaan dalam jangka panjang, dimana dalam manajemen strategi ini meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi (perencanaan jangka panjang), evaluasi dan pengendalian.⁴⁸

Terdapat tahapan-tahapan yang digunakan dalam melakukan manajemen strategi, yaitu:⁴⁹

1) Proses manajemen strategi

Pada proses manajemen strategi terdapat tiga tahap, yaitu formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.

Proses formulasi strategi meliputi beberapa kegiatan, seperti:

- a) Mengembangkan visi dan misi;
- b) Mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal perusahaan;

⁴⁸ Isniati dan M. Rizki Fajriansyah, *Manajemen Strategik* (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2019), 3.

⁴⁹ Isniati dan Fajriansyah, *Manajemen*, 6.

- c) Menentukan kekuatan dan kelemahan internal;
- d) Menetapkan tujuan jangka panjang;
- e) Merumuskan alternatif strategi; dan
- f) Memilih strategi tertentu yang akan dilaksanakan.

2) Implementasi strategi

Tahap implementasi strategi seringkali disebut sebagai tahap pelaksanaan dalam melakukan manajemen strategi. Melaksanakan strategi artinya mengarahkan karyawan dan manajer untuk menempatkan strategi yang telah diformulasikan menjadi suatu tindakan.

Implementasi strategi meliputi beberapa kegiatan, yaitu:

- a) Mengembangkan budaya yang mendukung strategi;
- b) Menciptakan struktur organisasi yang efektif;
- c) Mengarahkan usaha pemasaran;
- d) Menyiapkan anggaran;
- e) Mengembangkan dan membudayakan sistem informasi; dan
- f) Menghubungkan kinerja karyawan dengan kinerja organisasi.

3) Evaluasi strategi

Evaluasi strategi merupakan tahap final dalam manajemen strategi. Saat manajer ingin tahu kapan strategi tersebut tidak dapat berjalan seperti yang diharapkan, maka adanya evaluasi strategi inilah semua informasi bisa didapatkan.

Aktivitas dasar dalam melakukan evaluasi strategi, yaitu:

- a) Meninjau ulang faktor eksternal dan internal strategi yang dilaksanakan;
- b) Mengukur kinerja; dan
- c) Mengambil tindakan korektif.

2. *Trust* (Kepercayaan)

a. Pengertian *Trust*

Trust merupakan hal yang penting. Suatu transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih dapat terjadi apabila masing-masing pihak saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak bisa langsung diakui oleh mitra bisnis/pihak lain, tetapi harus dibangun sejak awal dan kepercayaan ini dapat dibuktikan.⁵⁰

Menurut Morgan dan Hunt bahwa *trust* (kepercayaan) ialah variabel kunci dalam mengembangkan keinginan yang tahan lama untuk mempertahankan dalam jangka panjang.⁵¹ Kotler menyebutkan bahwa kepercayaan ialah kemauan individu untuk menyandarkan pada mitra bisnis, dimana hal ini bergantung pada sejumlah faktor interpersonal antar organisasi, misalnya kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan yang dirasakan.⁵² Arti kepercayaan menurut Syamruddin Nasution dalam artikelnya adalah mengakui akan kejujuran dan kemampuan seseorang yang benar-benar dapat

⁵⁰ Agung Tri Putranto, *Loyalitas Pelanggan* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2022), 15.

⁵¹ Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro, "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan," *BISNIS* 3, no. 1 (Juni, 2015): 6.

⁵² Faradilah Meida, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla di Era Pandemic Covid-19," *IKRAITH-EKONOMIKA* 5, no. 2 (Juli, 2022): 159.

memenuhi harapan. Dengan demikian, kepercayaan adalah keyakinan pada seseorang untuk menduduki jabatan tertentu karena diakui memiliki kemampuan dan kejujuran tersebut sehingga bisa memenuhi suatu harapan.⁵³

b. Model *Trust* (Kepercayaan)

Menurut Wibowo yang dikutip M. Anngi, kepercayaan melibatkan loncatan kognitif untuk melampaui harapan yang disandarkan oleh dasar pemikiran dan pengalaman. Untuk membentuk *trust* atau kepercayaan maka diperlukan tujuh *core values*, yaitu sebagai berikut:⁵⁴

1) Keterbukaan

Adanya kerahasiaan dan kurangnya transparansi dalam melakukan sesuatu yang berakibat terganggunya *trust building*. Oleh sebab itu perlu adanya keterbukaan antara dua pihak untuk saling mempercayai.

2) Kompeten

Agar dianggap mampu oleh masyarakat dalam melakukan tugas atau perannya dibidang pekerjaan tertentu, maka seseorang harus memiliki pengetahuan dan *skill* yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran.

⁵³ Tim Editor, “Arti Sebuah Kepercayaan (Prof. Dr. Syamruddin Nasution),” uin-suska.ac.id, dipublikasi pada 16 September 2016, <https://www.uin-suska.ac.id/2016/09/19/arti-sebuah-kepercayaan-prof-dr-syamruddin-nasution/>.

⁵⁴ Syahrullah, “Strategi”, 55-58.

3) Kejujuran

Elemen terpenting untuk memperoleh kepercayaan adalah dengan kejujuran agar terhindar dari kecurangan yang dapat merugikan pihak yang lain. Jujur berarti adanya kecocokan antara berita dengan fakta yang ada. Dengan kata lain, jujur adalah mengatakan suatu informasi yang sama dengan fakta dan kebenaran.

4) Integritas

Integritas artinya keseimbangan antara niat, pikiran, perkataan dan perbuatan yang manusia lakukan. Bentuk dari integritas seperti berjanji akan melaksanakan tugas secara bersih, transparan, dan profesional yang artinya akan menghimpun segala kemampuan dan mengoptimalkan sumber daya yang ada untuk kinerja yang baik. Biasanya seseorang yang berintegritas tinggi punya sikap yang tulus, jujur, konsisten dan mempunyai prinsip kebenaran serta melakukan dengan penuh tanggung jawab.

5) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk dorongan motivasi yang dimiliki oleh seseorang atau perusahaan untuk mempertanggungjawabkan sesuatu yang telah dilakukan pada lingkungannya dan orang lain. Akuntabilitas dapat diukur dengan pertanyaan tentang seberapa besar motivasi yang dimiliki dalam menyelesaikan suatu

pekerjaan dan seberapa besar pula usaha dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.

6) *Sharing*

Sharing (berbagi) yang merupakan sebuah pengungkapan diri kepada orang lain untuk berbagi sesuatu dan meringankan sebuah masalah. Hal ini menjadi penting karena *sharing* punya kemanfaatan nilai dalam membangun sebuah kepercayaan.

7) Penghargaan

Untuk menumbuhkan sebuah kepercayaan maka seseorang haruslah saling menghormati dan menghargai satu sama lain.

3. Muzakki

a. Pengertian Muzakki

Orang yang berkewajiban membayarkan zakatnya disebut dengan muzakki. Muzakki adalah bagian terpenting dalam pelaksanaan perintah wajib zakat. Apabila muzakki telah berzakat berarti ia telah berdedikasi pada ibadahnya dalam dimensi *habluminallah* dan sekaligus dimensi *habluminannas*. Kata muzakki dalam KBBI adalah seseorang yang (wajib) membayar zakat, infak dan sedekah dari para yang diharapkan oleh fakir miskin.⁵⁵ Dalam Undang-undang No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat pada Bab I Pasal 1 Ayat 5, definisi muzakki adalah seorang muslim atau

⁵⁵ Nasional, *Kamus*, 1128.

badan usaha yang berkewajiban membayarkan sebagian hartanya untuk zakat.⁵⁶

Muzakki menurut Permono adalah salah satu kategori masyarakat yaitu mereka yang memiliki pendapatan untuk memenuhi kebutuhan pokoknya dan sisanya mencukupi satu nisab serta mereka wajib menunaikan zakat yang disebut dengan orang kaya.⁵⁷ Seorang muzakki menurut tinjauan Ilmu Fiqh adalah seorang muslim yang diberikan harta oleh Allah SWT dan telah memenuhi syariat Islam sehingga dirinya wajib menginfakkan sebagian hartanya kepada yang berhak menerima.⁵⁸

Menurut pengertian dari beberapa sumber diatas, peneliti menyimpulkan bahwa muzakki adalah seorang muslim yang telah memenuhi syariat Islam dan wajib menunaikan zakatnya.

b. Syarat Muzakki

Zakat haruslah dibayarkan oleh orang yang telah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:⁵⁹

1) Islam

Karena zakat merupakan ibadah yang berfungsi menyucikan jiwa orang yang berzakat (muzakki), maka hanya orang Islam yang dikenakan kewajiban zakat. Karena orang kafir bukanlah orang

⁵⁶ Badan Amil Zakat Nasional, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat

⁵⁷ Muhammad Yusuf Q. & Hapid, "Persepsi Muzakki terhadap Pengeluaran Zakat dan Hubungannya dengan Peningkatan Kesejahteraan Mustahiq di Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan," *Ekonomi dan Pembangunan* 3, no. 1 (Februari, 2017): 28-29.

⁵⁸ Riyaldi dan Yusra, "Mengukur," 83.

⁵⁹ Kementerian Agama RI, *Panduan Zakat Praktis* (Jakarta: 2012), 34-39.

yang ahli didalam beribadah seperti yang disyariatkan agama Islam.

2) Merdeka (*al-Huriyah*)

Zakat tidak wajib atas hamba sahaya, karena mereka tidak mempunyai hak milik. Menurut jumhur Ulama, zakat diwajibkan atas tuan karena dialah yang memiliki harta. Pada hakikatnya zakat hanya diwajibkan pada harta yang dimiliki seseorang secara penuh atas kepemilikan sendiri.

3) Baligh dan Berakal

Baligh menurut para fuqaha adalah sudah sampai umur dewasa, artinya sudah mengerti dan paham dengan harta yang dimilikinya. Mengerti tentang dari mana harta yang ia dapatkan, bagaimana cara menggunakannya, harta mana yang harus ia zakatkan, kemana ia harus membayarkan zakatnya. Sedangkan berakal artinya seseorang yang tidak dalam keadaan hilang akal alias gila.

4) Harta Milik Penuh

Maksudnya adalah harta yang dimiliki harus secara utuh dan berada ditangan sendiri atau atas kepemilikan sendiri. Dengan demikian, seseorang yang memiliki sesuatu tetapi tidak memegangnya, seperti harta yang hilang, harta yang tenggelam dilaut, harta yang disita oleh penguasa, harta yang masih ditangan orang lain dan lain-lain tidak wajib untuk dizakati.

5) Memiliki Harta/Kekayaan yang Mencapai Nishab

Nishab adalah batas minimal wajib zakat pada harta yang akan dizakati. Penentuan nishab merupakan ketetapan ajaran Islam dalam rangka mengamankan harta yang dimiliki muzakki. Apabila seseorang yang memiliki harta dengan jumlah telah mencapai batas minimal, maka yang bersangkutan, bila syarat lainnya terpenuhi, dikenakan kewajiban membayar zakat.

6) Memiliki Harta yang Telah Mencapai Haul

Harta yang wajib dizakati telah mencapai satu tahun. Apabila seseorang memiliki harta yang telah mencapai nishab pada permulaan tahun, kemudian harta tersebut tetap utuh sampai berakhirnya tahun tersebut, maka ia wajib mengeluarkan zakatnya.

c. **Trust Muzakki**

Pada sistem pengelolaan zakat, *trust* (kepercayaan) muzakki sangatlah penting dibangun oleh lembaga pengelola zakat. Sebab, muzakki yang menaruh kepercayaan kepada lembaga pengelola zakat dapat menjadikan modal penting dalam pengoptimalan zakat itu sendiri. Sedangkan zakat yang terkumpul inilah yang berperan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, kepercayaan muzakki sangatlah penting.

Trust (kepercayaan) muzakki merupakan penilaian muzakki terhadap kemampuan lembaga pengelola zakat untuk diandalkan dalam mengelola zakat. Menurut Inayah, tingkat kepercayaan muzakki

dapat diukur dengan 3 (tiga) indikator, meliputi *pertama*, dapat dipercaya (*credibility*) yang menjelaskan tentang kepercayaan muzakki kepada lembaga pengelola zakat sebagai penyedia layanan. *Kedua*, kemampuan (*competency*), yaitu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh lembaga pengelola zakat untuk melakukan pelayanan yang diharapkan. *Ketiga*, yaitu sikap moral (*courtesy*) meliputi sikap moral para pegawai lembaga pengelola zakat dalam melakukan pelayanan kepada muzakki.⁶⁰

4. Lembaga Amil Zakat

a. Pengertian Lembaga Amil Zakat

Menurut Saharuddin, istilah lembaga dalam ensiklopedia sosiologi diistilahkan dengan institusi, sebagaimana Macmillan mendefinisikan yaitu lembaga merupakan seperangkat hubungan norma-norma, keyakinan-keyakinan, dan nilai-nilai yang nyata, yang tersentralisasi kepada kebutuhan-kebutuhan sosial dan serangkaian tindakan yang penting dan berulang. Adelman dan Thomas juga mengartikan lembaga atau institusi adalah sebagai suatu bentuk interaksi antar manusia yang mencakup sekurang-kurangnya 3 (tiga) tingkatan. *Pertama*, tingkatan nilai kultural yang menjadi sebuah acuan bagi instansi atau lembaga yang tingkatannya lebih rendah. *Kedua*, mencakup hokum dan peraturan yang dikhususkan pada aturan

⁶⁰ Mahda Yusra dan Muhammad Haris Riyaldi, "Faktor-Faktor Penentu Kepercayaan Muzakki kepada Baitul Mal Aceh," *Al-Buhuts* 16, no. 1 (Juni, 2020): 6.

main (the rules of the game). *Ketiga*, mencakup pengaturan yang bersifat kontraktual yang digunakan dalam proses transaksi.⁶¹

Menurut Yusuf Qardhawy amil zakat adalah mereka yang menunaikan segala kegiatan yang berurusan dengan zakat, mulai dari para pengumpul sampai kepada bendahara dan penjaganya, juga mulai dari pencatat sampai kepada penghitung yang mencatat keluar masuk zakat, dan membagikan kepada para mustahiknya.⁶² Amil zakat juga berarti semua pihak yang diberi tugas untuk mengumpulkan, mencatat, menjaga dan membagikan zakat kepada orang yang berhak menerima. Dalam Negara Islam, pengumpul zakat (amil zakat) mendapat bayaran dari hasil pengumpulan zakat, dimana amil zakat diberi bagian zakat senilai upah atas pekerjaan yang mereka lakukan meskipun mereka kaya, karena amil zakat telah mencurahkan tenaga dan waktu untuk pekerjaan mengumpulkan dan mendistribusikan zakat.⁶³

Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 8 Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat yaitu lembaga amil zakat yang disingkat LAZ adalah lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki tugas membantu pengumpulan, pendistribusian, dan

⁶¹ Achmad Nurmandi, "Kelembagaan Otonomi Khusus (OTSUS) dalam Mempertahankan Nilai-Nilai Kebudayaan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta," *Ilmu Pemerintahan & Kebijakan Publik* 3, no. 2 (Juni, 2016): 313-314.

⁶² Ahmad Rofiq, *Kompilasi Zakat* (Semarang: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang, 2010), 20.

⁶³ Iin Mutmainnah, *Fikih Zakat* (Sulawesi: DIRAH, 2020), 42.

pendayagunaan zakat.⁶⁴ Di Indonesia ada dua jenis lembaga pengelola zakat, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang merupakan lembaga pengelola zakat yang terdiri dari masyarakat dan pemerintah dimana BAZ ini dibentuk oleh pemerintah, dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang merupakan lembaga pengelola zakat yang dibentuk oleh masyarakat yang memiliki tugas mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat yang bergerak dibidang dakwah, pendidikan, sosial, dan kemaslahatan umat. Kedua lembaga tersebut memiliki tugas yang sama, yaitu mengumpulkan dan mendistribusikan zakat. dalam pengumpulan dana zakat, BAZ dan LAZ dapat bekerja sama dengan semua bank baik bank pemerintah atau bank swasta di wilayahnya masing-masing dalam mengumpulkan dana zakat dari muzakki.⁶⁵

b. Persyaratan Pembentukan Lembaga Amil Zakat

Ditinjau dari Peraturan Badan Amil Zakat Nasional Republik Indonesia No. 3 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Permohonan Rekomendasi Izin Pembentukan dan Pembukaan Perwakilan Lembaga Amil Zakat BAB II Pasal 3, yaitu sebagai berikut:⁶⁶

- 1) Pembentukan LAZ sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) harus mendapat isin Menteri atau Pejabat yang ditunjuk oleh Menteri.

⁶⁴ Badan Amil Zakat Nasional, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat

⁶⁵ Rofiq, *Kompilasi Zakat*, 21.

⁶⁶ Badan Amil Zakat Nasional, Peraturan BAZNAS RI Nomor 3 Tahun 2019 tentang Tata Cara Permohonan Rekomendasi Izin Pembentukan dan Pembukaan Perwakilan Lembaga Amil Zakat

2) Untuk mendapatkan izin sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan:

- a) Terdaftar sebagai organisasi kemasyarakatan Islam yang mengelola bidang pendidikan, dakwah, dan sosial, atau lembaga berbadan hukum;
- b) Mendapat rekomendasi dari BAZNAS;
- c) Memiliki pengawas syariat;
- d) Memiliki kemampuan teknis, administratif, dan keuangan untuk melaksanakan kegiatannya;
- e) Bersifat nirlaba;
- f) Memiliki program untuk mendayagunakan zakat bagi kesejahteraan umat; dan
- g) Bersedia diaudit syariah dan keuangan secara berkala.

c. Tujuan Lembaga Amil Zakat

Tujuan pengelolaan zakat pada Pasal 3 Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat yaitu sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat; dan
- 2) Meningkatkan pemanfaatan zakat untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang sejahtera dan penanggulangan kemiskinan.

d. Peran Lembaga Amil Zakat untuk Kehidupan Masyarakat

Adanya lembaga pengelola zakat sebagai salah satu lembaga pengelola dana umat, yang saat ini mempunyai peranan penting dalam

perkembangan hidup masyarakat. Adapun peranan lembaga amil zakat untuk kehidupan masyarakat adalah sebagai berikut:⁶⁷

1) Menjaga stabilitas sosial di masyarakat

Tak jarang timbul rasa cemburu atau kesenjangan sosial yang terjadi di masyarakat, hal ini merupakan fenomena sosial yang tidak asing lagi. Jika tidak ditangani maka akan berpotensi memberikan dampak negatif dalam kehidupan bermasyarakat. Dengan dilakukannya pengelolaan dan penyaluran zakat secara merata oleh lembaga amil zakat, maka akan mengurangi kesenjangan sosial, dendam dan perasaan tidak senang kaum yang lemah melihat kaum dengan ekonomi yang tinggi.

2) Menyelesaikan permasalahan ekonomi dan menyejahterakan masyarakat

Lembaga amil zakat sebagai institusi yang mempunyai kewenangan menghimpun dana masyarakat secara legal formal, harus melaksanakan tugasnya secara maksimal, seperti dalam hal mengelola potensi zakat yang ada. Potensi pengumpulan dana zakat dari muzakki dapat menjadi solusi alternatif untuk didayagunakan dalam upaya pengentasan kemiskinan dan pemberdayaan ekonomi guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

⁶⁷ Firda Ramadhanti dan H. Fu'ad Riyadi, "Peran Lembaga Amil Zakat dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Janda Miskin Melalui Program Kampung Mandiri di Laznas Yatim Mandiri Kudus," *Management of Zakat and Waqf* 2, no. 1 (September, 2020): 66.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitiannya menggunakan penelitian lapangan. Metode penelitian kualitatif biasanya disebut dengan istilah metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan secara alamiah.⁶⁸ Penelitian ini bertujuan untuk memahami sebuah fenomena yang terjadi pada subjek penelitian.

Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif memiliki langkah dimana peneliti harus mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau *setting social* yang dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif, artinya dalam penelitian lebih menggunakan gambar dari pada angka.⁶⁹ Didalam penulisan laporan, peneliti banyak menggunakan fakta yang terjadi dilapangan untuk memberikan penguatan terhadap yang disajikan dalam laporannya.

Sesuai dengan metode dan jenis penelitian yang peneliti ambil yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif, maka penelitian yang dilakukan ini berusaha untuk menggali lebih dalam dan mendeskripsikan fenomena yang diteliti terkait “Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.”

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (ALFABETA: Bandung, September 2019), 17.

⁶⁹ Albi Anggito dan Johan Setawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV. Jejak, 2018), 11.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Kabupaten Lumajang tepatnya di Jalan Kapten Suwandak No. 42, Ditrotunan, Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur.

C. Subyek Penelitian

Dalam penentuan subjek penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau sebagai penguasa, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.⁷⁰

Informan penelitian ini diambil dari berbagai unsur yang berkaitan langsung ataupun tidak langsung dengan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang, yaitu pengelola LAZ dan muzakki/donatur.

Adapun informan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Kepala Cabang Yatim Mandiri Lumajang
2. Staf Program Yatim Mandiri Lumajang
3. Staf Admin Data Yatim Mandiri Lumajang
4. Staf Admin Keuangan Yatim Mandiri Lumajang
5. ZIS *Consultant* Yatim Mandiri Lumajang
6. Muzakki/donatur Yatim Mandiri Lumajang

⁷⁰ Sugiyono, *Metode*, 289.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yaitu mendapatkan data.⁷¹

Berikut beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi didefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu. Kegiatan ini dilakukan dengan mencari data yang nantinya dapat digunakan untuk memberika suatu kesimpulan atau diagnosis.⁷² Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi partisipasi pasif, dimana peneliti hanya datang ditempat kegiatan orang yang diamati tetapi tidak ikut terlibat dengan kegiatan tersebut.⁷³

Data yang diperoleh dari hasil observasi meliputi:

- a. Cara devisi ZISCO terjun langsung ke lapangan untuk jemput donasi di tempat donatur/muzakki.
- b. Mengamati lokasi di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.
- c. Mengamati situasi dan kondisi di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yait pewawancara yang mengajukan pertanyaan

⁷¹ Sugiyono, *Metode*, 296.

⁷² Siddiq dan Choiri, *Metode Penelitian*, 68.

⁷³ Sugiyono, *Metode*, 299.

dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.⁷⁴

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, dengan tujuan untuk menemukan suatu permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat dan ide-idenya.⁷⁵

Data yang diperoleh dari hasil wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Profil dan Sejarah LAZ Yatim Mandiri Lumajang
- b. Program-program LAZ Yatim Mandiri Lumajang
- c. Strategi untuk meningkatkan *trust* (kepercayaan) pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang
- d. Kendala yang dihadapi LAZ Yatim Mandiri Lumajang dalam peningkatan *trust* muzakki.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui penelaahan sumber tertulis seperti buku, laporan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya yang memuat data atau informasi yang diperlukan oleh peneliti.⁷⁶

Adapun data yang diperoleh dari dokumentasi meliputi:

- a. Profil dan sejarah LAZ Yatim Mandiri Lumajang
- b. Visi dan misi LAZ Yatim Mandiri Lumajang
- c. Struktur organisasi LAZ Yatim Mandiri Lumajang
- d. Program-program LAZ Yatim Mandiri Lumajang

⁷⁴ Siddiq dan Choiri, *Metode Penelitian*, 59.

⁷⁵ Sugiyono, *Metode*, 306.

⁷⁶ Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, Februari, 2021), 16.

- e. Foto-foto yang mendukung dan berkaitan dengan penelitian.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih data mana yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁷⁷

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dengan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dengan tahapan sebagai berikut:⁷⁸

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara secara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi)⁷⁹ guna mendapatkan data-data yang diperlukan. Peneliti akan menemui beberapa informan mulai dari Kepala Cabang Yatim Mandiri Lumajang, Staf Program, Staf Admin Data, Staf Admin Keuangan, dan *ZIS Consultant* serta beberapa muzakki untuk melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi terkait strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

⁷⁷ Sugiyono, *Metode*, 320.

⁷⁸ Siddiq dan Choiri, *Metode Penelitian*, 78-84.

⁷⁹ Sugiyono, *Metode*, 322.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Dalam penelitian ini, peneliti harus bertindak selektif untuk menentukan hal mana yang lebih penting lalu mengumpulkan data-data yang didapat untuk dianalisis. Informasi-informasi yang dikumpulkan juga berkaitan dengan strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang untuk memperkuat penelitian.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Data yang disajikan dalam penelitian ini adalah terkait strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang mulai dan juga kendala yang dihadapinya.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Penerikan kesimpulan / Verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum ada sebelumnya. Temuan yang dimaksud dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang awalnya masih samar hingga setelah diteliti menjadi lebih jelas, dan dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, serta hipotesis atau teori.

Peneliti menyimpulkan data sesuai dengan fokus penelitian yang telah dikemukakan dan data-data yang sudah dikumpulkan disimpulkan secara umum. Peneliti hanya membatasi data berdasarkan fokus penelitian saja setelah itu dianalisis kembali dari awal hingga data tersebut menjadi sempurna.

F. Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif keabsahan data menjadi salah satu bagian yang sangat penting guna mengetahui tingkat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Dalam hal ini uji keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan dua jenis triangulasi dengan penjelasan sebagai berikut:⁸⁰

1. Triangulasi Sumber, dipakai untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan menggunakan teknik yang sama.
2. Triangulasi Teknik, peneliti menggunakan teknik pengumpulan yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain penelitian sebenarnya sampai penulisan laporan.⁸¹

Adapun tahap-tahap penelitian yang dilakukan peneliti, meliputi:

⁸⁰ Siddiq dan Choiri, *Metode Penelitian*, 94-95.

⁸¹ Penyusun, *Pedoman Penulisan*, 48.

Tabel 3.1
Tahap-Tahap Penelitian

No.	Tahapan	Kegiatan Yang Dilakukan
1.	Tahap Pra Lapangan	a. Menyusun rancangan penelitian b. Memilih lapangan fokus penelitian c. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan d. Memilih dan memanfaatkan informan e. Menyiapkan perlengkapan penelitian
2.	Tahap Kegiatan Lapangan	a. Pengumpulan data b. Pengelolaan data c. Analisis data
3.	Tahap Pasca Lapangan	Pembuatan laporan penelitian dalam bentuk skripsi dengan pedoman yang berlaku pada program UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Sumber: Diolah oleh peneliti pada tanggal 15 Februari 2023.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil dan Sejarah Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri

Yatim Mandiri adalah Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) milik masyarakat Indonesia yang berkhidmat mengangkat harkat sosial kemanusiaan yatim dan dhuafa dengan dana ZISWAF (Zakat, Infaq, Shadaqah, Wakaf) serta dana lainnya yang halal dan legal, dari perorangan, kelompok, perusahaan/lembaga.⁸²

Awal mula berdirinya Yatim Mandiri adalah adanya kegelisahan dari beberapa orang aktivis panti asuhan di Surabaya, yaitu Sahid Has, Sumarno, Hasan Sadzili, Syarif Mukhodam dan Moch. Hasyim yang melihat anak-anak yatim yang sudah lulus SMA di panti asuhan. Karena tidak semua panti asuhan mampu untuk menyekolahkan para anak binaan sampai ke perguruan tinggi atau mencarikan mereka lapangan pekerjaan, jadi untuk sebagian besar anak-anak yatim ini dipulangkan kembali kepada orang tua mereka yang masih ada. Setelah mereka pulang, mereka akan menjalani hidup seperti semula bersama orang tuanya. Melihat kondisi seperti ini, para aktivis itu berpikir bagaimana anak-anak yatim ini bisa hidup mandiri tanpa bergantung pada orang lain.

Kemudian mereka membuat rancangan sebetulnya yayasan yang bergerak di ranah pendidikan anak yatim purna asuh dari panti asuhan

⁸² Profil Yatim Mandiri, Diakses pada 1 Juni 2023, <https://yatimmandiri.org/about/profil>.

beserta membuat program yang melibatkan anak-anak yatim dalam edukasi keterampilan. Yayasan ini berjalan dengan baik dan *skill* dari anak-anak yatim yang harus dimandirikan juga cukup banyak. Untuk mewujudkan mimpi dalam memandirikan anak-anak yatim, di tanggal 31 Maret 1994 maka di bangunlah sebuah yayasan yang diberi nama Yayasan Pembinaan dan Pengembangan Panti Asuhan Islam dan Anak Purna Asuh (YP31S).

Seiring berjalannya waktu, YP31S ini semakin meningkat dengan baik berkat dukungan dana dari masyarakat serta semakin cakap untuk memandirikan anak-anak yatim melalui program-programnya. Setelah melalui banyak perubahan, baik secara kepengurusan ataupun secara manajemen guna memperluas kemanfaatan memandirikan anak-anak yatim, maka di putuskan lah melalui rapat untuk mengganti nama menjadi Yatim Mandiri. Tanggal 22 Juli 2008 Yatim Mandiri sudah terdaftar di Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan nomor: AHU-2413.AH.01.02.2008. dengan bergantinya nama menjadi Yatim Mandiri diharapkan lembaga ini bisa menjadi lembaga pemberdayaan anak-anak yatim yang kuat di negeri ini. Pada tahun 2016 Yatim Mandiri secara resmi menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional atas SK. KEMENAG RI No. 185 Tahun 2016. Hingga saat ini yatim Mandiri sudah mempunyai kantor sebanyak 48 cabang kantor layanan yang tersebar di berbagai provinsi di Indonesia.⁸³

⁸³ Profil Yatim Mandiri, Diakses pada 1 Juni 2023, <https://yatimmandiri.org/about/profil>.

Sejarah awal mula berdirinya LAZNAS Yatim Mandiri Lumajang yaitu pada tahun 2014 Yatim Mandiri Lumajang masih menjadi bagian dari Yatim Mandiri cabang Probolinggo atau disebut sebagai cabang pembantu. Kemudian pada tahun 2016 Yatim Mandiri Lumajang resmi menjadi cabang tersendiri dan di angkatlah salah satu staf terbaiknya untuk menjadi kepala cabangnya yaitu bapak Hariyadi Mulyo Utomo. Setelah itu membuka lowongan sebagai staf program, staf admin data dan staf admin keuangan.

Sekitar tahun 2018, pengambilan donasi yang dilakukan oleh LAZ Yatim Mandiri Lumajang sudah mencapai Rp 110.000.000. Sedangkan di tahun-tahun berikutnya hasil pengambilan donasi terus bertambah bisa mencapai 100-200 juta perbulan. Setelah itu di tahun 2021 sistem yang ada di LAZ Yatim Mandiri Lumajang berubah, saat ini sudah ada penanggungungan BPJS Ketenagakerjaan, sistem klaim rumah sakit dan ada dana untuk hari tua.

2. Visi dan Misi LAZ Yatim Mandiri

a. Visi:

Menjadi lembaga terpercaya dalam membangun kemandirian yatim dan duafa.

b. Misi:

- 1) Membangun nilai-nilai kemandirian yatim dan dhuafa.
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dan dukungan sumber daya untuk kemandirian yatim dan dhuafa.

3) Meningkatkan *capacity building* organisasi.⁸⁴

3. Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri

Dengan adanya struktur organisasi dapat mendeskripsikan susunan keanggotaan LAZ Yatim Mandiri Pusat dan LAZ Yatim Mandiri Cabang Lumajang. Berikut susunan struktur LAZ Yatim Mandiri:

a. Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri Pusat

Tabel 4.1
Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri Pusat

No.	Jabatan	Nama
1.	Dewan Pembina	a. Ketua: Yusuf Zain, S.Pd., M.M b. Anggota: <ul style="list-style-type: none"> • Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T.Ak • Drs. Abd. Rokib, M.H.I • Nur Hidayat, S.Pd., M.M • Drs. Sumarno, M.M
2.	Dewan Pengawas	a. Ketua: Ir. Bimoo Wahyu Wardojo, M.M b. Anggota: <ul style="list-style-type: none"> • Achmad Zaini, S.M • Muhammad Mudzakir, S.H.I
3.	Dewan Pengawas Syariah	KH. Abdurrahman Navis, Lc., M.H.I Drs. Agustianto, M.A Prof. Dr. H. Roem Rowi, M.A
4.	Pengurus	a. Ketua: Tumar, S.Ag b. Sekretaris: Drs. Agus Setyawanto, M.P.A c. Bendahara: Hj. Aspiyatin, S.Pd.I d. Kepala Staf Pengurus: Muklis S.T., M.M
5.	Direksi	a. Direktur Utama: Andriyas Eko Vantony, S.T.P b. Direktur Operasional: Imam Fahrudin, S.E c. Direktur Penghimpunan: Agus Budiarto,

⁸⁴ Profil Yatim Mandiri, Diakses pada 26 Maret 2023, <https://yatimmandiri.org/about/profil>.

		<p>Amd.Pd</p> <p>d. Direktur Pendistribusian: Miftahur Rahman, S.Ag</p> <p>e. Direktur Keuangan: M. Irfan Fauzi</p> <p>f. Direktur SDM: Salahuddin, S.E</p> <p>g. Direktur Wakaf: Sugeng Riyadi, S.E</p> <p>h. Wakil Direktur Wakaf: Ainul Mahbub, S.H.I</p>
6.	Kepala Regional	<p>a. Kepala Regional 1: Nur Hasan Mustofa, S.Ag</p> <p>b. Kepala Regional 2: Khotib, S.Pd.I</p> <p>c. Kepala Regional 3: Gunawan, S.Kom</p> <p>d. Kepala Regional 4: Sofyan Hamid, S.Ag</p> <p>e. Penasehat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dr. Zaim Uchrowi • Ir. H. Jamil Azzini, M.M • Dr. Muhammad Nafik

Sumber: Data diolah oleh peneliti pada tanggal 10 April 2023.

b. Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri Lumajang

Tabel 4.2
Struktur Organisasi LAZ Yatim Mandiri Lumajang

No.	Jabatan	Nama
1.	Kepala Cabang	Abdul Aziz
2.	Staf Program	Adhiim Hayyu Andy Purwanto
3.	Staf Admin Keuangan	Desy Itawati
4.	Staf Admin Data	Dina Nuriyatil Mas'udah
5.	ZIS Consultant	<ul style="list-style-type: none"> • Basuki Rachmat • Imam Yahdi • Susriana • Hatam Furqon Fahrobi

Sumber: Data diolah oleh peneliti pada tanggal 10 April 2023.

Total keseluruhan pekerja di LAZ Yatim Mandiri Lumajang ada 8 orang dengan rincian 1 Kepala Cabang, 1 Staf Program, 1 Staf Admin Data, 1 Staf Admin Keuangan, dan 4 ZIS *Consultant*.

4. Program-program LAZ Yatim Mandiri

Sebagai lembaga pengelola zakat tentu di dalamnya harus mempunyai program-program yang dianggap optimal dalam pengelolaan dana ZISWAF nya. Pada LAZ Yatim Mandiri mempunyai 7 program unggulan yang mencakup pada bidang pendidikan, kesehatan, kemanusiaan, dakwah, dan pemberdayaan ekonomi, dengan rincian program sebagai berikut:

a. Bidang Pendidikan

1) Sanggar Genius

Program “Guru Excellent Yatim Sukses (GENIUS)” ini dikhususkan untuk pendampingan dan bimbingan pada mata pelajaran matematika secara gratis kepada anak yatim dan dhuafa..

2) Kampus Kemandirian

Adapun nama-nama Kampus Kemandirian dibawah bimbingan Yatim Mandiri, yaitu Sekolah Tinggi Agama Islam An-Najah Indonesia Mandiri (STAINIM), Universitas Insan Cendekia Mandiri (UICM), Institut Teknologi Insan Cendekia Mandiri (ITICM), dan Insan Cendekia Mandiri Boarding School (ICMBS).

3) Sanggar Al-Qur’an

Adanya Sanggar Al-Qur’an ini bertujuan untuk menjadikan anak-anak binaan memiliki karakter yang baik, bisa memahami Al-

Qur'an dengan baik dan benar serta menguasai dasar-dasar syariat Islam yang menjadi pedoman hidupnya.

4) Rumah Kemandirian

Pada program ini Yatim Mandiri menggabungkan dua program sekaligus, yakni Sanggar Genius dan Sanggar Al-Qur'an dalam satu kesatuan menjadi program "Rumah Kemandirian" dengan berbasis keluarga, dimana kepala asrama menjadi pengganti orang tua mereka.

5) Beasiswa Yatim Mandiri (BESTARI)

Beasiswa ini diperuntukkan bagi semua anak yatim dan dhuafa yang berada di jenjang pendidikan SD, SMP, dan SMA di seluruh Indonesia.

6) Alat Sekolah Ceria

Yatim Mandiri memberikan program "Alat Sekolah Ceria (ASA)" sebanyak 5000 paket untuk anak yatim dan dhuafa yang membutuhkan alat sekolah agar dapat memacu semangat mereka.

b. Bidang Kesehatan

1) Kampung Sehat Mandiri

Adanya program ini guna mengatasi masalah kesehatan bagi masyarakat dan memberikan kegiatan positif serta mengajarkan edukasi kepada masyarakat yang tinggal di wilayah desa terpencil yang jauh dari akses kesehatan.

2) Kacamata

Yatim Mandiri memberikan kesempatan kepada anak yatim dan dhuafa untuk memeriksakan kesehatan matanya dan kemudian diberi kacamata gratis dari Yatim Mandiri.

3) Layanan Sehat Mandiri

Tujuan dari program ini adalah agar para penerima manfaat bisa mendapatkan fasilitas kesehatan yang memadai, efektif dan mudah terjangkau.

4) Ibu dan Balita Sehat

Realisasi dari program ini berupa pemberian asupan gizi ibu hamil, pendampingan mental dan spiritual ibu hamil, pendampingan tumbuh kembang janin dan balita, bantuan persalinan, hingga pendampingan tumbuh kembang anak sampai memasuki usia sekolah.

5) Yatim Berseri (Periksa Gigi Gratis)

Pada program Yatim Berseri ini Yatim Mandiri memberikan layanan kesehatan berupa pemeriksaan gigi secara gratis untuk yatim dhuafa.

6) Mobil Sehat dan Layanan Ambulance

Yatim Mandiri juga melakukan pelayanan ekstra kepada anak yatim dan dhuafa yang tinggal di daerah terpencil dengan pengadaan mobil sehat sebagai armada penghubung antara penerima manfaat dan petugas kesehatan.

7) Khitan Massal

Yatim Mandiri inisiatif membuat program “Khitan Massal” secara gratis dari petugas khitan profesional untuk anak yatim dan dhuafa.

c. Bidang Kemanusiaan

1) Bedah Rumah

Hadirnya program ini untuk membantu permasalahan mustahik yang belum mempunyai rumah yang layak huni dan sehat bagi keluarganya.

2) Bantuan Langsung Mustahik (BLM)

Program Bantuan Langsung Mustahik yang dibuat oleh Yatim Mandiri merupakan program bantuan kemanusiaan yang langsung diberikan kepada fakir miskin yang bersifat urgent khususnya masalah kesehatan dan berfokus pada bidang pendidikan dan ekonomi.

3) Yatim Mandiri Peduli Bencana (YMPB)

Yatim Mandiri siap berpartisipasi dalam tanggap bencana di seluruh titik dengan melakukan berbagai tindakan, mulai dari evakuasi, distribusi bantuan makanan, layanan kesehatan, layanan psikososial hingga program pemulihan pasca bencana.

d. Bidang Dakwah

1) Safari Dakwah

Kegiatan Safari Dakwah merupakan salah satu metode yang diselenggarakan Yatim Mandiri dalam momen tertentu sebagai wadah kajian dan juga pendidikan yang bersifat tematik.

2) Kursus Al-Qur'an

Yatim Mandiri memberikan tempat bagi siapapun yang ingin memperdalam dan memperlancar bacaan Al-Qur'an. Kegiatan ini dilaksanakan seminggu sekali untuk orang dewasa, di setiap kantor Yatim Mandiri di berbagai daerah.

3) Pengiriman Da'i

Kegiatan ini sebagai bentuk layanan kepada masyarakat untuk menambah wawasan keagamaannya, karena diisi dengan ceramah agama bagi donatur yang telah bergabung di Yatim Mandiri.

e. Bidang Pemberdayaan

1) *Mandiri Entrepreneur Center* (MEC)

Pada program ini dikhususkan untuk anak-anak yang sudah lulus SMA maupun SMK. Program MEC mempunyai tujuan untuk memberikan *soft skill* atau *short course* dalam mencetak tenaga ahli di bidangnya. Di dalam MEC terdapat 2 program, yaitu MEC Employ dan MEC Industri.

2) Kampung Mandiri

Program Kampung Mandiri merupakan program pemberdayaan yang ada di wilayah pedesaan dengan tujuan melakukan optimalisasi tentang potensi agro di desa melalui interferensi penyusunan kelompok usaha bersama.

3) Bunda Mandiri Sejahtera (BISA)

Program ini bersifat pembinaan keislaman, pengasuhan serta pemberdayaan ekonomi yang dilakukan dengan membuat kelompok usaha bersama dengan pendampingan pengusaha profesional di bidangnya. Bantuan yang diberikan berupa perlengkapan dan kebutuhan usaha.

f. Super Gizi Qurban (SGQ)

Super Gizi Qurban (SGQ) merupakan program yang berupaya mengolah daging qurban untuk dijadikan sosis dan kornet. Dengan adanya pengelolaan daging qurban, kemannya akan jauh lebih lama dan disukai anak-anak.

g. Wakaf

1) Wakaf Manfaat

Wakaf manfaat merupakan salah satu bentuk wakaf yang tidak menggunakan uang, wakaf ini bersifat liquid sehingga mudah untuk di produktif kan dan akan menjadi kekuatan ekonomi yang menyejahterakan dan memberdayakan umat.

2) Wakaf Produktif

Wakaf produktif merupakan berwakaf untuk penyediaan dan pengelolaan aset wakaf secara berkelanjutan. Kemudian di ambil keuntungannya atau hasil dari pengelolaan aset wakaf tersebut.

B. Penyajian Data dan Analisis

Setelah melakukan proses penelitian dan memperoleh data di lapangan dengan berbagai teknik pengumpulan data, wajib adanya penyajian data untuk memperkuat hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti. Selanjutnya, data-data tersebut akan dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan fokus penelitian. Maka data-data yang diperoleh dari lapangan akan sesuai sebagai berikut:

1. Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang

Strategi merupakan suatu proses atau rencana jangka panjang yang disusun untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Dalam melakukan strategi pada perusahaan/organisasi perlu adanya beberapa elemen guna mempertahankan eksistensinya, khususnya pada Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Lumajang. Elemen-elemen tersebut meliputi visi dan misi, *core value*, tujuan jangka panjang dan rencana aksi. Dalam strategi juga terdapat beberapa tahapan manajemen strategi, diantaranya: perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.

Berikut adalah deskripsi mengenai analisis peneliti terhadap tahapan-tahapan strategi dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

a. Perumusan Strategi

Tahapan pertama yang harus dilakukan adalah dengan perancangan/perumusan strategi. Perumusan strategi ialah pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen eksekutif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan perusahaan/organisasi.

Menurut Bapak Abdul Azis selaku Kepala LAZ Yatim Mandiri Lumajang mengemukakan tentang perumusan strategi yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lumajang sebagai berikut:

“Mengembangkan visi dan misi, tentu dengan program-program yang ada. Jadi program yang ada harus sesuai visi misi kita. Lalu menentukan jangka panjang lewat pendidikan. Menentukan kekuatan dan kelemahan.”⁸⁵

Pendapat diatas juga ditambahkan oleh Ibu Susriana selaku ZIS *Consultant* LAZ J Yatim Mandiri Lumajang, terkait strategi pengembangan visi dan misi melalui program-program yang ada, yaitu:

“Dengan memberikan bantuan setiap tahunnya kepada siswa-siswi terutama yang yatim dan dhuafa berupa beasiswa, untuk SD sebesar Rp 600 ribu pertahun, SMP sebesar Rp 700 ribu pertahun, dan SMA sebesar Rp 800 ribu pertahun. Dan juga membantu yatim dan dhuafaa ataupun bunda yatim yang misalnya terkena musibah penyakit, jadi kantor itu bisa membantu untuk pengobatannya. Kalau untuk menetapkan tujuan jangka panjang dengan cara mencari donasi rutin, karena donasi rutin itu diperuntukkan untuk

⁸⁵ Abdul Azis, *wawancara*, 29 Mei 2023.

biaya hidup adik-adik yatim yang sekolah di ICMBS ataupun MEC.”⁸⁶

Dalam mengembangkan visi dan misi melalui program-program yang ada, LAZ Yatim Mandiri membuat program yang sesuai dengan visi membangun kemandirian anak yatim dan dhuafa yaitu dibidang pendidikan. Selain pemberdayaan di bidang pendidikan, perumusan strategi di LAZ Yatim Mandiri Lumajang yaitu dengan melibatkan muzakkinya dalam menjalankan kegiatannya. Hal ini disampaikan langsung oleh Bapak Adhiim Hayyu selaku Staf Program LAZ Yatim Mandiri Lumajang terkait perumusan strategi yang dilakukan di LAZ Yatim Mandiri Lumajang, yaitu:

“Jadi, kita yang ada di cabang Lumajang ini dalam perumusan strateginya yaitu bagaimana melibatkan para muzakki untuk ikut dalam kegiatan kita dalam pendistribusian atau pentasyarufan, sehingga para muzakki juga tau apa yang dikeluarkan dan diamanahkan kepada kami selaku amil zakat itu memang benar-benar tepat sasaran. Apalagi pada saat ini kan jaman digitalisasi sehingga kita juga pelaporannya terkadang apabila ada muzakki yang bisa ikut andil dalam kegiatan kita, kita bisa kabarkan kegiatan ini melalui sosial media.”⁸⁷

Pada kegiatan pendistribusian zakat atau kegiatan program lainnya, LAZ Yatim Mandiri Lumajang juga mengikutsertakan muzakki/donatur dalam menjalankan kegiatan tersebut, guna mempererat kepercayaan muzakki itu sendiri serta agar muzakki mengetahui bahwa pendistribusian yang dilakukan itu tepat sasaran dan mereka merasa senang dan lega kepada LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

⁸⁶ Susriana, *wawancara*, 30 Mei 2023.

⁸⁷ Adhiim Hayyu Andy Purwanto, *wawancara*, 12 Juni 2023.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perumusan strategi yang digunakan dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang yaitu dengan cara mengembangkan visi dan misi melalui program-program yang ada, menentukan kekuatan dan kelemahan baik secara internal maupun eksternal, melibatkan muzakki dalam kegiatan/program yang dijalankan, serta memanfaatkan sosial media sebagai media publikasi kegiatan/program.

b. Implementasi Strategi

Setelah melakukan perumusan strategi, langkah selanjutnya adalah melaksanakan strategi-strategi yang telah direncanakan. Implementasi memiliki makna pelaksanaan atau penerapan. Pada tahap ini implementasi strategi ialah proses dimana seluruh karyawan LAZ Yatim Mandiri Lumajang melaksanakan strategi dan kebijakannya.

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Abdul Azis selaku Kepala Cabang LAZ Yatim Mandiri Lumajang terkait implementasi strategi yang dilakukan LAZ Yatim Mandiri Lumajang, yaitu sebagai berikut:

“Yang pertama memberikan program-program yang sesuai dengan perkembangan. Jadi, strategi kita itu bukan menjual penderitaan anak-anak yatim, tetapi menjual program-program kepada donatur. Kita berikan program-program kepada donatur, *trust* nya akan bertambah dengan melaporkan secara berkala, apa saja keberhasilan-keberhasilan dari program yang sudah dijalankan dan itu juga disampaikan kepada donatur melalui teman-teman petugas di lapangan yang disebut ZISCO.”

Pernyataan tersebut didukung oleh Bapak Adhiim selaku Staf Program LAZ Yatim Mandiri Lumajang tentang implementasi strategi pada program-program di LAZ Yatim Mandiri Lumajang yang dilaporkan kepada muzakki, yaitu:

“Pada saat H-5 kegiatan, kita itu menyebar *flyer* kalau kita akan melakukan kegiatan di salah satu wilayah yang akan kita lakukan pendistribusian. Jadi *flyer* itu sebagai pemberitahuan yang biasanya kita atau teman-teman ZISCO buat status, sehingga tau nanti para muzakki, mungkin ada yang berkenan ikut itu kita pesilahkan. Lalu kita juga ada program-program atau produk yang ditawarkan kepada konsumen yaitu muzakki. Jadi, kalau tidak ada produk maka tidak ada yang ditawarkan untuk menarik minat para muzakki, maka kita membentuk program-program terkait dengan kegiatan pendistribusian kita.”⁸⁸

Gambar 4.1
Contoh *Flyer* Program/kegiatan



⁸⁸ Adhiim Hayyu Andy Purwanto, *wawancara*, 12 Juni 2023.



Sumber: Dokumentasi LAZ Yatim Mandiri, dikutip 2023.

Selain melaporkan pencapaian-pencapaian dan program yang telah dilaksanakan melalui media publikasi, strategi lainnya yang dilakukan oleh LAZ Yatim Mandiri Lumajang adalah dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap muzakki dan mustahiknya. Hal ini disampaikan oleh Bapak Abdul Azis selaku Kepala Cabang LAZ Yatim Mandiri Lumajang, yaitu sebagai berikut:

“Kita memberikan layanan-layanan kepada donatur, ada layanan dakwah, yang mana layanan dakwah itu dijalankan kepada donatur yang ada di instansi. Dengan strategi kita datangkan ustadz kepada mereka untuk memberikan bimbingan rohani kepada donatur yang ada di instansi. LAZ Yatim Mandiri Lumajang datang ke instansi tersebut untuk melayani, memaksimalkan sebuah layanan kepada mereka dalam istilahnya *take a give*. Pelayanan dalam mengambil donasi dari muzakki diantaranya jemput langsung melalui staf ZISCO, yang kedua *by transfer* atau melalui aplikasi seperti Dana, OVO itu juga kita layani, bisa datang juga ke kantor cabang. Mengadakan halal bi halal bersama donatur. Hal ini juga salah satu media perantara untuk bertemu langsung dengan donatur. Menyampaikan program-program secara langsung yang itu disampaikan langsung oleh para manajer atau direktur, kalau setiap hari kan disampaikan oleh staf lapangan. Strategi lainnya yaitu memberikan informasi lewat media sosial tentang keberhasilan program-program. Bagi masyarakat yang belum menjadi donatur, strategi kita adalah pertama yang dilakukan oleh teman-teman itu

ada dengan sistem referensi untuk mencari donatur baru. Referensi itu adalah meminta informasi kepada donatur yang sudah bergabung di Yatim Mandiri untuk mereferensikan ke temannya. Kedua, dengan datang langsung kepada calon donatur dengan membawa media dakwah kita berupa majalah. Ketiga, bekerjasama dengan warung/toko kecil dengan sistem sedekah kembalian. Hal itu pernah kita lakukan meski sudah jarang. Kemudian dengan mengadakan *event* seperti *event* muharram, buka puasa dan lainnya. Kelima, strategi berbasis komunitas, kaleng kebaikan yang mana segmennya untuk anak-anak sekolah, dan ada juga *counter* zakat saat bulan ramadhan. Untuk kinerja karyawan sendiri, jam masuk kerja jam 8 pagi dimulai dengan membaca Al-Qur'an dan Al-Ma'tsurat, lalu pulang jam setengah lima sore.”⁸⁹

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Susriana selaku ZIS *Consultant* LAZ Yatim Mandiri Lumajang tentang implementasi strategi yang dilakukan LAZ Yatim Mandiri Lumajang dalam meningkatkan *trust* muzakki, yaitu:

“Mengembangkan budaya untuk mendukung strategi yang direncanakan yaitu masuk jam 8 pagi, lalu mengikuti kegiatan rutin di pagi hari dengan cara membaca Al-Ma'tsurat dan Al-Qur'an, juga mendoakan para donatur. Pelayanan dalam mengambil donasi dari muzakki yaitu dengan cara dijemput ke tempat donatur atau dengan cara di transfer. Kemudian setiap ada program yang ada di Yatim Mandiri seperti qurban, buka puasa atau muharram itu kita selalu menginformasikan kepada para donatur baik yang rutin atau calon donatur dengan mengirimkan lewat medsos, atau biasanya dengan cara mengadakan pelayanan kesehatan keliling setiap bulan di lain tempat. Misalnya di sekolah-sekolah, itu maksudnya dengan cara membawa dokter atau perawat ke sekolah-sekolah dan memeriksa anak-anak yatim atau yang dhuafa.”⁹⁰

Disamping mengenalkan program-program kepada muzakki atau calon muzakki, LAZ Yatim Mandiri Lumajang juga berupaya selalu memberikan pelayanan-pelayanan yang baik terhadap muzakki maupun

⁸⁹ Abdul Azis, *wawancara*, 29 Mei 2023.

⁹⁰ Susriana, *wawancara*, 30 Mei 2023.

calon muzakkinya dengan memberikan kemudahan dalam membayar zakatnya di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

Jadi, untuk mengimplementasikan strategi dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang ialah dengan mengenakan program-program kepada muzakki, menginformasikan program dan keberhasilan yang telah dilakukan melalui media sosial dan media dakwah yang dimiliki seperti majalah, serta memberikan pelayanan-pelayanan seperti layanan dakwah atau pelayanan dalam pengambilan donasi yaitu dengan jemput donasi ke rumah muzakki, atau menerima donasi via transfer.

Terdapat juga model *trust* (kepercayaan) yang dilakukan LAZ Yatim Mandiri Lumajang dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat. Berikut penjelasan dari Bapak Abdul Azis selaku Kepala Cabang Yatim Mandiri Lumajang tentang kejujuran LAZ Yatim Mandiri Lumajang kepada muzakki:

“Yatim Mandiri Lumajang secara berkala 6 bulan sekali di audit secara internal. Audit keuangan secara internal, secara nasional audit setiap tahun. Lalu secara berkala diaudit secara syariah, audit keuangan tidak sama dengan audit syariah. Kalau audit keuangan itu yang diaudit keuangannya sesuai atau tidak dengan pengeluarannya, gak ada pelanggaran ya sudah cocok. Tetapi kalau audit syariah itu akan mengaudit tentang programnya seperti apa, operasionalnya seperti apa sesuai dengan UU zakat tahun 2011, diantaranya operasional lembaga tidak boleh lebih 20% dari tata kelolanya. Terus secara berkala juga Yatim Mandiri melaporkan hasil auditnya secara eksternal kepada donatur.”⁹¹

⁹¹ Abdul Azis, wawancara, 29 Mei 2023.

Gambar 4.2
Audit Syariah LAZNAS Yatim Mandiri oleh Kementerian Agama RI Tahun 2023 dengan Predikat Baik & Transparan



Sumber: Dokumentasi LAZ Yatim Mandiri, dikutip 2023.

Penjelasan diatas juga ditambahkan oleh Mbak Desy Itawati selaku Staf Admin Keuangan tentang keterbukaan LAZ dengan muzakki, berikut penjelasannya:

“Kalau misalnya ada donatur yang ke sini itu langsung. Misalnya donatur itu belum tercantum namanya disini kan ditanya dulu ZISCO nya siapa, kemudian donatur mengisi formulir yang nantinya akan dibuatkan kwitansi sebagai tanda bukti lalu diberikan, gitu. Kalau misalnya nama donatur itu sudah ada tinggal di cari di komputer atau biasanya ZISCO nya meninggalkan majalah dan kwitansi di kantor untuk kemudian diberikan kepada donatur.”⁹²

Gambar 4.3
Bukti Pembayaran Berupa Kwitansi

No	Sumber dana	Nama Program	Donasi	Qty	Jumlah Donasi	Keterangan
1.	Infak	Infak Rutin	50.000	1	50.000	
					50.000	
					Lima Puluh Ribu Ruziah	

ID Muzakki : 17781061121110628 ID Instansi : 211106110
 Nama : SUDI Bulan : JUNI 2023
 Alamat : TOGAMAS
 Instansi : RUMAH TOGAMAS
 Zisco : IMAM YAHI (082230427319)

Head Office Graha Yatim Mandiri
 Jl. Raya Jambangan 135-137 Surabaya
 Telp: 0312929480/Walk Center: 0811 1343 577
 www.yatimmandiri.org/ email: info@yatimmandiri.org

ZAKAT MANDIRI 143020111177_BCA_08090667_BSI_700241782
 MAFAR AL-BINADIGADON MUAMALAH 2111061101_BNI_0090101928901_BSL_1083511740
 MAFAR MANDIRI 143020111177_BCA_08090667_BSI_700241778

Sumber: Dokumentasi LAZ Yatim Mandiri Lumajang, dikutip 2023.

⁹² Desy Itawati, *wawancara*, 30 Mei 2023.

Berdasarkan penjelasan diatas, didapati bahwa dalam meningkatkan kepercayaan muzakki nya, LAZ bersikap jujur dan terbuka terhadap transparansi dana maupun pengelolaannya. LAZ Yatim Mandiri Lumajang juga sangat bertanggung jawab atas dana yang dikelola agar dapat tersalurkan dengan baik dan dapat dilaporkan secara transparan.

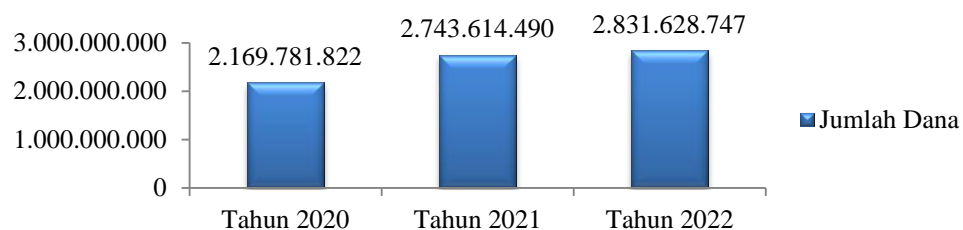
Berikut penjelasan dari Mbak Desy Itawati selaku Staf Admin Keuangan tentang peningkatan jumlah penerimaan dana di LAZ Yatim Mandiri Lumajang:

“Ada, bisa dilihat dari jumlah perolehan dana yang didapat oleh lembaga dari tahun 2020 sampai 2022 itu meningkat. Meskipun jumlah muzakki tiap tahunnya menurun tapi tidak menutup kemungkinan perolehan dana yang kami terima itu sedikit, justru ada peningkatan. Tahun 2021 itu kita dapat dana lumayan banyak ada 2 triliun lebih yaitu Rp 2.743.614.490, lalu meningkat di tahun 2022 ada Rp 2.831.628.747. Kalau tahun 2020 nya ada Rp 2.169.781.822. Kami juga pernah mendapat penghargaan sebagai juara 1 cabang dengan presentase pengambilan donasi terbaik. Nah meskipun jumlah muzakki nya itu menurun, tapi dengan bertambahnya dana yang diperoleh itu kan juga bentuk tingkat kepercayaan muzakkinya. Kalau dana zakatnya sendiri tahun 2020 itu Rp 738.564.098, tahun 2021 mendapat Rp 961.597.013. Kemudian tahun 2022 dana zakat mencapai Rp 1.018.247.977.”⁹³

Berikut gambaran dari grafik penerimaan dana LAZ Yatim Mandiri Lumajang secara keseluruhan dari tahun 2020 sampai 2023 dan grafik penerimaan dana khusus dana zakat, yaitu:

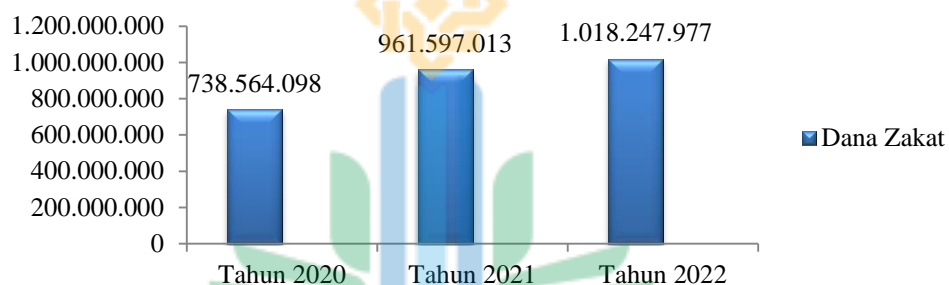
⁹³ Desy Itawati, *wawancara*, 14 Agustus 2023.

Gambar 4.4
Grafik Penerimaan Dana LAZNAS Yatim Mandiri Lumajang Tahun 2020-2022



Sumber: Laporan Keuangan Tahunan LAZ Yatim Mandiri Lumajang, dikutip 2023.

Gambar 4.5
Grafik Dana Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang



Sumber: Laporan Keuangan Tahunan LAZ Yatim Mandiri Lumajang, dikutip 2023.

Melihat dari grafik penerimaan dana di LAZ Yatim Mandiri Lumajang, terdapat kenaikan dana yang didapat dari tahun 2020 hingga tahun 2022. Kemudian penjelasan diatas juga ditambahkan oleh Mbak Dina Nuriyatil Mas'udah selaku Staf Admin Data, tentang jumlah muzakki/donatur di LAZ Yatim Mandiri Lumajang:

“Jumlah donatur di Yatim Mandiri lumajang ini banyak, ada seribu lebih totalnya. Tapi untuk tahun 2020 sampai 2022 itu menurun, karena kan tahun 2020 itu ada covid ya, jadi beberapa donatur berhenti menyalurkan dana nya ke lembaga sini, karena faktor ekonomi itu juga. Nah, kalau jumlahnya sendiri tahun 2020 itu ada 1827. Tahun 2021 ada 1767, terus untuk tahun 2022 ada 1693 jumlah muzakki/donatur keseluruhannya. Memang banyak yang

menurun tapi banyak juga dana yang diperoleh. Ada beberapa muzakki yang menyalurkan dananya lebih dari biasanya, begitu.”⁹⁴

Tabel 4.3

Data Jumlah Muzakki/donatur LAZ Yatim Mandiri Lumajang Tahun 2020-2022

Tahun	Jumlah Muzakki/donatur
2020	1827
2021	1767
2022	1693

Sumber: Data diolah oleh peneliti pada tanggal 10 Agustus 2023.

Data tersebut menunjukkan adanya penurunan pada jumlah muzakki/donatur di LAZ Yatim Mandiri Lumajang. Penurunan jumlah muzakki/donatur disebabkan adanya beberapa faktor, salah satunya dikarenakan desakan ekonomi.

Setelah melakukan upaya untuk tetap meningkatkan kepercayaan para muzakki, perlu adanya mengetahui tingkat kepercayaan muzakki dengan melihat tiga indikator utama yaitu kredibilitas, kompetensi, dan sikap. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil data dari narasumber yang berbeda, yaitu muzakki Yatim Mandiri Lumajang. Berikut penjelasan dari muzakki Yatim Mandiri Lumajang, Ibu Siti Maimunah selaku Pegawai Negeri Sipil di Kota Lumajang tentang kredibilitas dan alasan mengapa memilih menjadi muzakki LAZ Yatim Mandiri Lumajang:

“Saya memilih Yatim Mandiri karena saya percaya, lembaganya itu juga terpercaya, amanah. Apalagi petugasnya baik dan ramah,

⁹⁴ Desy Itawati, *wawancara*, 14 Agustus 2023.

donasi dijemut, seperti itu. Kemudian program yang diberikan sangat tersebar dan merata, tepat sasaranlah istilahnya. Jadi, Inshaallah apa-apa yang kita infakkan dan sedekahkan itu tepat sasaran. Saya menjadi donatur Yatim Mandiri Lumajang Inshaallah sudah mulai 2013, jadi sudah 10 tahun.”⁹⁵

Berikut juga pernyataan dari salah satu muzakki yaitu Ibu Aida selaku Ibu Rumah Tangga (Penjual Kue) yang menjelaskan alasan mengapa memilih LAZ Yatim Mandiri Lumajang:

“Saya jadi donatur kurang lebih 5 tahun mbak, sejak tahun 2018. Waktu itu saya ingin tapi tidak tahu. Setelah itu saya ditawarkan oleh teman saya yang jadi donatur di Yatim Mandiri, ya sama-sama penjual kuenya, lalu saya berdonatur disini.”⁹⁶

Adapun pernyataan yang disampaikan Ibu Siti Maimunah selaku Pegawai Negeri Sipil di Kota Lumajang, mengenai pelayanan yang dilakukan LAZ Yatim Mandiri Lumajang dan bentuk kepercayaannya pada LAZ Yatim Mandiri Lumajang, yaitu sebagai berikut:

“Saya sangat puas sekali, Alhamdulillah untuk karyawan-karyawannya ramah sekali. Bahkan dengan Mbak Susriana ini sudah saya anggap seperti kakak saya sendiri. Lalu yang membuat saya percaya karena terbuka. Setiap bulan ada majalahnya juga dan itu informatif. Jadi programnya tersalurkan dananya sekian, pengeluarannya sekian, sisanya sekian, itu sangat terbuka.”⁹⁷

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu muzakki yaitu Ibu Melik Sumitarsih selaku Ibu Rumah Tangga tentang pelayanan LAZ Yatim Mandiri Lumajang dan bentuk kepercayaannya pada LAZ Yatim Mandiri Lumajang, yaitu sebagai berikut:

⁹⁵ Siti Maimunah, *wawancara*, 8 juni 2023.

⁹⁶ Aida, *wawancara*, 8 Juni 2023.

⁹⁷ Siti Maimunah, *wawancara*, 8 Juni 2023.

“Saya sangat puas karena pelayanan amilnya sangat ramah seperti saudara saya sendiri, sangat baik juga. Walaupun toh ini yang baru, yang dulu ada juga masih sama baik. Alasan saya percaya pada LAZ Yatim Mandiri karena saya yakin, buktinya juga banyak kan. Apalagi cucu saya juga yatim dan itu dapat beasiswa dari Yatim Mandiri juga.”⁹⁸

Berikut pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Solikah selaku muzakki LAZ Yatim Mandiri Lumajang terkait bentuk kepercayaannya kepada LAZ Yatim Mandiri Lumajang:

“Saya menjadi donatur di Yatim Mandiri Lumajang sudah lama dari tahun 2015, berarti sudah 8 tahunan. Pelayanan nya sangat baik, petugasnya ramah dengan mengambil dananya ke rumah saya, setiap bulan mesti begitu. Ya saya percaya karena petugasnya ramah dan baik, selain itu saya juga setiap habis membayar selalu dikasih majalah sama bukti kwitansi, jadi saya bisa tau program yang sudah dijalankan bulan-bulan kemarin apa saja, itu di majalahnya ada mbak. Terkadang saya juga selalu dikasih tau di *WhatsApp*, misalkan bulan ini ada program apa atau bulan ini mau ada kegiatan apa jadi saya ngerti. Jadi selain saya bayar zakatnya di situ, saya juga memberi infak/sedekah mbak dan itu memang tidak setiap bulan juga.”⁹⁹

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa narasumber diatas menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan muzakki dapat dilihat dari 3 (tiga) indikator yaitu kredibilitas, kompetensi, dan sikap. *Pertama*, kredibilitas dilihat dari sikap muzakki yang percaya kepada LAZ Yatim Mandiri Lumajang sebagai lembaga pengelola zakat. *Kedua*, kompetensi dilihat dari pengetahuan dan keterampilan amil dalam melakukan pelayanan kepada muzakki, terbukti bahwa LAZ Yatim Mandiri Lumajang sangat kompeten dan profesional dalam pelayanannya. *Ketiga*, kepercayaan muzakki dapat dilihat dari sikap para amil terhadap para

⁹⁸ Melik Sumitarsih, *wawancara*, 8 Juni 2023.

⁹⁹ Sol, *wawancara*, 14 Agustus 2023.

muzakkinya, yaitu petugas yang bersikap baik dan ramah. Kemudian terdapat kelayalitan muzakki yang merupakan bentuk kesetiaan muzakki kepada LAZ Yatim Mandiri Lumajang untuk membayarkan zakatnya disana, maka apabila muzakki telah percaya kepada lembaga zakat, hal itu bisa berdampak baik karena muzakki akan merekomendasikan orang lain untuk membayarkan zakatnya di lembaga zakat itu juga.

c. Evaluasi Strategi

Dalam meninjau sejauh mana perusahaan/organisasi bertahan dan berkembang dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan maka perlu adanya evaluasi strategi. Evaluasi strategi ini merupakan tahap final dalam manajemen strategi, biasanya dalam sebuah perusahaan/organisasi dilakukan secara rutin berkala tergantung kebijakan perusahaannya. Evaluasi tidak hanya dilakukan disaat perusahaan/organisasi mengalami masa berjaya atau penurunan saja.

Berikut pemaparan dari Bapak Abdul Azis selaku Kepala Cabang Yatim Mandiri Lumajang terkait evaluasi strategi yang dijalankan di LAZ Yatim Mandiri Lumajang:

“Pertama disesuaikan dengan keadaan lapangan. Terkadang ada strategi yang sudah tidak bisa dijalankan. Kalau strategi itu akan dilakukan secara berkala dan disesuaikan dengan tuntutan perkembangan jaman, tentu strategi yang dulu saya jalankan tidak sama dengan strategi sekarang, tetapi strategi yang lama tidak bisa ditinggalkan. Kita tetap punya prinsip menjaga tradisi-tradisi lama yang masih baik, lalu kita mengambil strategi yang baru yang terbaik. Dulu mungkin tidak ada media sosial kita *full* brosur dan majalah tapi sekarang tidak. Jadi media sosial Yatim Mandiri yang

dipakai ada Instagram, TikTok, Facebook dan YouTube, Twitter tidak ada. Kemudian, kita juga menggunakan platform, tapi platform pembayaran. Dengan adanya platform pembayaran itu juga dapat meningkatkan *trust* muzakki, diantaranya ada OVO, Dana, Gopay, LinkAja, itu juga yang meningkatkan *trust* muzakki bahwa ada kemudahan-kemudahan yang terus diupayakan oleh Yatim Mandiri. Jadi donatur tidak ribet bayar zakat, infak, dan sedekahnya. Oleh karena itu, kita upayakan selain menggunakan rekening bank baik rekening bank konvensional maupun rekening bank syariah, ya kita pakai platform-platform yang ada. Walaupun presentasinya orang yang bayar di aplikasi itu kecil, mereka lebih banyak membayar ke rekening bank.¹⁰⁰

Gambar 4.6

Majalah dan Rekening Bank untuk Pembayaran



Sumber: Dokumentasi LAZ Yatim Mandiri, dikutip 2023.

Mengutip hal tersebut, didapati bahwa LAZ Yatim Mandiri Lumajang mengevaluasi strategi yang telah dilaksanakan. Evaluasi strategi dilakukan karena terkadang ada beberapa strategi tidak dapat digunakan dan harus sesuai dengan perkembangan jaman.

Pernyataan diatas juga didukung oleh Ibu Susriana selaku ZIS

Consultant LAZ Yatim Mandiri Lumajang, sebagai berikut:

¹⁰⁰ Abdul Azis, wawancara, 29 Mei 2023.

“Setiap bulannya mengadakan evaluasi yang dipimpin oleh kepala cabang, biasanya diadakan sebelum tutup buku. Tujuannya untuk melaporkan hasil kerja ZISCO.”¹⁰¹

Bapak Adhiim Hayyu selaku Staf Program juga menyampaikan terkait evaluasi strategi yang diterapkan di LAZ Yatim Mandiri Lumajang, yaitu sebagai berikut:

“Biasanya satu bulan 2 kali itu ada evaluasi internal atau kantor, termasuk dengan bidang pendistribusian dari cara kerja itu, antara staf program dengan ZISCO juga ada evaluasi kegiatan, apa yang kurang akan ditambahkan.”¹⁰²

Jadi evaluasi strategi yang dilakukan oleh LAZ Yatim Mandiri Lumajang dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang adalah dengan cara mengambil strategi baru yang disesuaikan dengan perkembangan jaman tetapi tidak meninggalkan strategi lama, juga mengadakan evaluasi secara rutin tiap akhir bulan guna mengetahui hasil kerja para karyawan.

2. Kendala yang Dihadapi dalam Melakukan Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang

Strategi merupakan sebuah taktik permainan dalam persaingan perusahaan/organisasi juga digunakan untuk mencapai tujuan atau target yang diinginkan. Dalam menjalankan strategi di sebuah perusahaan/organisasi tentunya terdapat beberapa hambatan atau kendala yang dihadapi, tak terkecuali di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lumajang dalam meningkatkan *trust* muzakki. Salah satu hal yang dapat

¹⁰¹ Susriana, *wawancara*, 30 Mei 2023.

¹⁰² Adhiim Hayyu Andy Purwanto, *wawancara*, 12 Juni 2023.

menjadikan strategi tidak terimplementasikan dengan baik adalah karena perusahaan/organisasi tidak dapat mengatasi hambatan tersebut.

Adapun menurut Bapak Abdul Azis selaku Kepala cabang LAZ Yatim Mandiri Lumajang tentang kendala yang dihadapi dalam melakukan strategi peningkatan *trust* muzakki, yaitu sebagai berikut:

“Dalam menentukan faktor kekuatan dan kelemahan kita ada secara internal dan eksternal. Kalau faktor kekuatan internal kita ya alhamdulillah sudah mempunyai 52 cabang, kekuatan lainnya adalah LAZ Yatim Mandiri sudah menjadi lembaga amil zakat nasional yang diakui oleh pemerintah. Kelemahan kita secara internal yaitu keluar masuknya staf karyawan dan yang menjadi faktor kelemahan eksternal yaitu keadaan ekonomi, itu juga berpengaruh karena jika mereka banyak di PHK maka banyak donatur yang berkurang. Lalu ada kompetitor lain yang mempunyai visi yang sama dengan Yatim Mandiri itu juga bisa jadi kekuatan atau kelemahan. Kendala yang lain itu bisa berasal dari muzakkinya, karena muzakki di LAZ Yatim Mandiri Lumajang ini kebanyakan dari kelas menengah kebawah, makanya kan mereka hanya membayar 20 ribu, 30 ribu, atau jumlah lain. *Impact covid* itu juga masih terasa. Lalu faktor resesi ekonomi itu tadi. Jadi, bukan tidak percaya kepada lembaganya, tapi lebih kepada faktor perekonomian yang memang sekarang tidak baik-baik saja dan itu juga pengaruh terhadap perkembangan donasi yang ada di Yatim Mandiri ini. Nah, dampak ketidakpercayaan ini juga ada yaitu dari kasus-kasus lembaga zakat yang mencuat. Hal ini bisa berdampak pada kepercayaan calon muzakki atau muzakki kepada lembaga-lembaga filantropis. Bahkan kasus seperti itu juga bisa berdampak ke semua lembaga sosial yang ada di Indonesia, bukan hanya di Yatim Mandiri saja.”¹⁰³

Dari pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa kendala yang dialami oleh LAZ Yatim Mandiri Lumajang dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang itu ada beberapa faktor, diantaranya karena keluar masuknya karyawan atau *turnover* karyawan, faktor perekonomian yang tidak baik-baik saja akibat adanya resesi, ada kompetitor lain yang memiliki visi yang sama dengan Yatim

¹⁰³ Abdul Azis, wawancara, 29 Mei 2023.

Mandiri, banyak dari muzakki dari kalangan kelas menengah kebawah, lalu *impact* covid-19 yang masih terasa oleh masyarakat serta kasus lembaga zakat yang sedang kontroversial.

C. Pembahasan Temuan

Pada sub bab ini, peneliti akan memaparkan beberapa hasil pengkajian yang selaras dengan penelitian, yaitu tentang strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang. Sumber data diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi seperti yang sudah peneliti jelaskan pada analisis data kualitatif sebelumnya.

Data yang didapat berupa argumen-argumen dari informan yang telah peneliti pilih dan beberapa dokumentasi. Bentuk argumentasi ini berupa informasi yang secara langsung dipaparkan oleh Kepala Cabang LAZ Yatim Mandiri Lumajang dan beberapa karyawannya serta 4 muzakki/donatur LAZ Yatim Mandiri Lumajang. Selain wawancara, peneliti juga melakukan pengamatan di lokasi penelitian yaitu di Kantor Cabang LAZ Yatim Mandiri Lumajang. Sedangkan dokumentasi, peneliti dapatkan dari hasil foto-foto yang telah didokumentasikan saat melakukan penelitian.

Berikut pemaparan dari pembahasan temuan yang akan dikaitkan dengan teori-teori yang dijadikan pedoman oleh peneliti dalam melakukan penelitian:

1. Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang

Setiap lembaga amil zakat pasti memiliki strategi yang berbeda-beda dalam meningkatkan kepercayaan muzakkinya, tak terkecuali di LAZ Yatim

Mandiri Lumajang. Keberhasilan lembaga itu sendiri dapat diukur dengan daya saing strategis dan probabilitas yang tinggi. Secara khusus, strategi merupakan tindakan yang bersifat terus-menerus yang mengalami peningkatan dan dilakukan sesuai sudut pandang tentang apa yang diinginkan oleh para konsumen di masa depan. Dengan adanya strategi inilah, lembaga amil zakat khususnya di LAZ Yatim Mandiri Lumajang akan mudah dalam melakukan kegiatan-kegiatannya.

Terdapat tahapan-tahapan manajemen strategi dalam melakukan peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang. Tahapan tersebut meliputi perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi. Berikut hasil temuan yang dibedakan dalam beberapa tahapan, yaitu:

a. Perumusan Strategi

Perumusan strategi adalah pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen eksekutif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan perusahaan.¹⁰⁴ Pada perumusan strategi ini meliputi beberapa kegiatan, seperti mengembangkan visi dan misi, mengidentifikasi kesempatan dan hambatan eksternal, menentukan kekuatan dan kelemahan internal, menetapkan tujuan jangka panjang, menghasilkan alternatif strategi dan menentukan strategi-strategi khusus.¹⁰⁵

¹⁰⁴ Abd. Rahman Rahim & Enny Radjab, *Manajemen Strategi* (Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), 12-13.

¹⁰⁵ Rahim & Radjab, *Manajemen*, 12.

Hal ini selaras dengan perumusan strategi yang dilakukan oleh LAZ Yatim Mandiri Lumajang yakni yang digunakan dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang adalah dengan cara: *Pertama*, LAZ Yatim Mandiri Lumajang melakukan pengembangan visi dan misi melalui program-program yang ada dimana juga terdapat program unggulannya yaitu pada bidang pendidikan. Seperti yang disampaikan oleh informan penelitian, Ibu Susriana, bahwa LAZ Yatim Mandiri Lumajang setiap tahunnya memberikan bantuan kepada siswa-siswi tingkat SD, SMP, dan SMA khususnya anak-anak yatim dan dhuafa berupa beasiswa. Program ini bernama BESTARI atau singkatan dari Beasiswa Yatim Mandiri. Selain program dibidang pendidikan, LAZ juga mengembangkan program-program dari bidang lainnya. *Kedua*, menentukan kekuatan dan kelemahan baik secara internal atau eksternal untuk menjadi bahan evaluasi bulanan maupun tahunan serta untuk menentukan strategi-strategi baru yang akan diterapkan kedepannya. *Ketiga*, LAZ Yatim Mandiri Lumajang juga mengikutsertakan muzakki dalam kegiatan/program yang dijalankan, dengan tujuan agar muzakki merasa lega, percaya dan senang. Seperti yang disampaikan oleh Staf Program LAZ Yatim Mandiri Lumajang bahwa dengan melibatkan muzakki untuk ikut serta dalam kegiatan pendistribusian yaitu agar muzakki juga tau apa yang disalurkan itu memang benar-benar tepat sasaran. *Keempat*, selain menggunakan media cetak dalam mempublikasikan program-program ataupun pengelolaan

dananya, LAZ Yatim Mandiri Lumajang juga memanfaatkan sosial media sebagai media publikasi kegiatan/program. Media cetak yang digunakan berupa majalah bulanan dan brosur program, sedangkan media sosial yang digunakan LAZ Yatim Mandiri Lumajang berupa WhatsApp dan Instagram.

b. Implementasi Strategi

Implementasi strategi adalah proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakannya.¹⁰⁶ Adapun proses mewujudkan strategi meliputi beberapa kegiatan seperti mengembangkan budaya yang mendukung strategi yang telah direncanakan, membuat struktur organisasi yang efektif, mengarahkan usaha dalam pemasaran, dan menyiapkan anggaran.¹⁰⁷ Hal ini dapat sejalan dengan proses implementasi strategi yang dilakukan untuk peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang, yaitu: *Pertama*, dengan mengenalkan program-program kepada muzakki ataupun masyarakat baik melalui kegiatan sosialisasi secara langsung ataupun melalui media-media yang digunakan. Dalam memperkenalkan program-programnya, seluruh karyawan LAZ Yatim Mandiri Lumajang biasanya menyebarkan *flyer* yang berisi informasi program atau lainnya yang sesuai dengan perkembangan jaman atau sesuai dengan keadaan saat itu melalui media sosial agar dapat dijangkau masyarakat luas. *Kedua*, menginformasikan keberhasilan atau pencapaian yang telah

¹⁰⁶ Rahim & Radjab, *Manajemen*, 15.

¹⁰⁷ Rahim & Radjab, *Manajemen*, 15.

dilakukan lewat media sosial dan media cetak yang dimiliki seperti majalah dan brosur. Yatim Mandiri Pusat setiap bulannya mencetak majalah yang berisikan informasi-informasi terbaru seputar hasil penerimaan dana selama satu bulan, atau informasi lainnya yang berkaitan dengan kegiatan Yatim Mandiri. Kemudian majalah ini nantinya disalurkan ke setiap kantor cabang Yatim Mandiri yang ada di Indonesia untuk selanjutnya diserahkan kepada muzakki/donatur yang telah berdonasi. *Ketiga*, memberikan pelayanan-pelayanan seperti layanan dakwah dan layanan jemput donasi. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Cabang LAZ Yatim Mandiri Lumajang terkait pelayanan yang diberikan yaitu untuk pelayanan dakwah biasanya LAZ Yatim Mandiri Lumajang mengadakan kegiatan ceramah agama kepada donatur yang ada di instansi-instansi dengan mendatangkan ustadz untuk memberikan bimbingan rohani kepada donatur. LAZ Yatim Mandiri Lumajang juga memaksimalkan sebuah layanan kepada donatur/muzakki dengan memberikan fasilitas berupa jemput donasi ke tempat atau ke rumah mereka. Penjemputan donasi ini dilakukan oleh petugas lapangan (ZISCO). LAZ juga menghimpun dana ZIS *by* transfer melalui rekening bank atau melalui aplikasi dompet digital seperti Dana, OVO, LinkAja, dan lainnya, bertujuan untuk memudahkan muzakki/donatur membayarkan dananya kepada LAZ Yatim Mandiri.

Dari beberapa strategi yang digunakan untuk peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang,

ternyata strategi-strategi tersebut sangat efektif dalam meningkatkan kepercayaan muzakki, dapat dilihat dari kelayalitan muzakki/donatur yang masih setia dan bertahan menjadi donatur dari awal berdirinya LAZ Yatim Mandiri Lumajang hingga saat ini. Beberapa dari mereka mengaku sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh LAZ Yatim Mandiri Lumajang yaitu karena adanya kemudahan dalam membayarkan zakat baik melalui jemput donasi atau kemudahan membayar melalui pembayaran via transfer. Prosentase dana zakat dari jumlah keseluruhan dana yang diterima di LAZ Yatim Mandiri Lumajang mengalami kenaikan yang signifikan, yaitu tahun 2020 sekitar 34% dana zakat yang dibayarkan muzakki, lalu tahun 2021 ada 35%, sedangkan tahun 2022 dana zakat yang diterima sekitar 36%. Hal ini membuktikan bahwa muzakki masih percaya pada lembaga amil zakat dalam membayarkan zakatnya disana.

Selain itu, para muzakki/donatur juga sangat dimudahkan mengetahui informasi-informasi terkait program atau pengelolaan dana dan informasi lainnya melalui media cetak seperti brosur dan majalah yang *update* setiap bulan, serta *flyer* yang dibagikan melalui media sosial. Hal ini menjadi bukti bahwa strategi yang diterapkan oleh LAZ Yatim Mandiri Lumajang itu berhasil dan bisa membuat para muzakkinya percaya atas apa yang dilakukan di lembaga tersebut karena keterbukaan, transparansi dan ketepatan sasaran.

c. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi ialah adalah tahap final dalam manajemen strategi. Evaluasi strategi merupakan alat untuk mendapatkan informasi kapan strategi tidak dapat berjalan. Semua strategi bisa dimodifikasi di masa datang karena faktor internal dan eksternal secara konstan berubah.¹⁰⁸ Setelah merencanakan dan menerapkan strategi, sebuah perusahaan/organisasi juga perlu melakukan kegiatan evaluasi untuk mengetahui faktor-faktor internal atau eksternal. Adapun evaluasi strategi yang dilakukan oleh LAZ Yatim Mandiri Lumajang dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang yaitu dengan cara membuat strategi baru yang disesuaikan dengan program yang ada serta mengikuti perkembangan jaman tetapi tidak meninggalkan strategi yang lama. Biasanya kegiatan evaluasi ini diadakan secara rutin tiap akhir bulan guna mengetahui hasil kerja para karyawan dan apa saja yang menjadi faktor-faktor internal atau eksternalnya.

2. Kendala yang Dihadapi dalam Melakukan Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang

Berdasarkan hasil data yang peneliti temukan di lapangan mengenai strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang, terdapat beberapa kendala yang dihadapinya. Berikut hambatan atau kendala yang dihadapi, yaitu:

¹⁰⁸ Yunus, *Manajemen*, 21.

a. Adanya *turnover* karyawan

Artinya ada perputaran keluar masuknya karyawan yang bekerja di LAZ Yatim Mandiri Lumajang baik secara sukarela atau tidak. Hal ini bisa membuat muzakki/donatur menjadi ragu untuk menyalurkan zakatnya ke lembaga amil zakat karena keluar masuknya karyawan yang bekerja di LAZ tersebut.

b. Keadaan ekonomi yang menurun

Adanya resesi yang terjadi di kalangan masyarakat membuat perekonomian mereka menjadi sulit. Hal ini bisa berdampak pada pendapatan donasi yang diterima LAZ Yatim Mandiri Lumajang. Faktor lainnya yaitu kasus yang terjadi pada muzakki/donatur yang terkena PHK di tempat kerjanya, hal ini bisa mempengaruhi muzakki untuk berhenti menjadi donatur di LAZ Yatim Mandiri Lumajang karena desakan ekonomi tersebut.

c. Adanya kompetitor lain yang memiliki visi yang sama

Hal ini juga berpengaruh pada *trust* muzakki, karena mereka akan menjadi bingung dan ragu. Namun, meski bisa menjadi kelemahan bagi LAZ Yatim Mandiri Lumajang, adanya kompetitor ini juga bisa menjadi kekuatan secara eksternal.

d. *Impact* pandemi covid-19 yang masih terasa

Pandemi yang pernah terjadi di Indonesia beberapa tahun terakhir membuat masyarakat sebagian menjadi parno, hal ini bisa menjadikan

kendala bagi LAZ Yatim Mandiri Lumajang dalam menerapkan strateginya.

e. Kasus lembaga pengelola zakat

Adanya kasus-kasus yang terjadi pada lembaga pengelola zakat seperti kasus penggelapan dana dan kasus lainnya yang ada di Indonesia ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki, karena mereka akan menjadi takut dan was-was dengan dana yang disalurkan pada lembaga amil zakat tidak tepat sasaran dan akan disalahgunakan oleh pihak lembaga amil zakat tersebut.

f. Tidak ada pemisahan data khusus antara muzakki dan donatur

Memang yang selama ini terjadi, muzakki dan donatur itu sama-sama disebut donatur, tetapi LAZ Yatim Mandiri Lumajang tidak mempunyai spesifikasi data yang dikhususkan untuk jumlah muzakki itu sendiri, hanya pemisahan data dari perolehan dana yang diterima.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan data dan pembahasan tentang strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang, maka peneliti mengambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang

Strategi yang digunakan Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lumajang dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu: perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. *Pertama*, perumusan strategi yakni dengan cara mengembangkan visi dan misi melalui program-program yang ada, menentukan kekuatan dan kelemahan, melibatkan muzakki dalam kegiatan/program yang dijalankan, serta memanfaatkan sosial media sebagai media publikasi kegiatan/program. *Kedua*, implementasi atau penerapan strategi yaitu dengan mengenalkan program-program kepada muzakki, menginformasikan keberhasilan atau pencapaian melalui publikasi, memberikan pelayanan-pelayanan, serta mengembangkan budaya yang mendukung strategi. Dalam meningkatkan *trust* muzakki, LAZ Yatim Mandiri Lumajang menggunakan beberapa model *trust*, yaitu adanya kejujuran dan keterbukaan antara LAZ dengan muzakki nya, serta kompeten dalam bekerja. Sedangkan kelayaitasan muzakki merupakan bentuk kesetiaan muzakki kepada LAZ Yatim Mandiri Lumajang. *Ketiga*, yaitu

evaluasi strategi, yaitu mengadakan evaluasi secara rutin tiap akhir bulan guna mengetahui hasil kerja para karyawan.

2. Kendala yang Dihadapi dalam Melakukan Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang

Dalam melaksanakan strategi-strategi LAZ Yatim Mandiri Lumajang, ada beberapa kendala/hambatan yang terjadi baik secara internal maupun eksternal. Kendala tersebut meliputi: 1) adanya *turnover* karyawan atau keluar masuknya karyawan di lembaga tersebut, 2) keadaan ekonomi yang menurun, 3) adanya kompetitor lain yang memiliki visi yang sama, 4) *impact* pandemi covid-19 yang masih terasa, 5) kasus yang terjadi pada lembaga pengelola zakat lain, dan 6) tidak ada pemisahan data khusus antara muzakki dan donatur

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait strategi peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil di LAZ Yatim Mandiri Lumajang, peneliti memiliki saran untuk Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Lumajang dan masyarakat, yaitu:

1. Mengadakan kegiatan sosialisasi secara rutin tentang LAZ Yatim Mandiri Lumajang dan zakat, agar muzakki atau calon muzakki khususnya masyarakat Kab. Lumajang semakin mengenal dan percaya pada LAZ Yatim Mandiri Lumajang serta paham terkait pentingnya berzakat.
2. Penguatan dan penambahan jumlah karyawan LAZ Yatim Mandiri Lumajang baik secara kualitas atau kuantitas serta mengadakan perekrutan secara online agar kinerja yang dihasilkan dapat berjalan dengan maksimal.

3. Meningkatkan kualitas program yang ada dan berinovasi apabila membuat program atau strategi baru yang lebih bermanfaat bagi mustahik, agar para calon muzakki berminat menyalurkan zakatnya di LAZ Yatim Mandiri Lumajang.
4. Memaksimalkan media sosial resmi milik LAZ Yatim Mandiri Lumajang agar dapat dijangkau masyarakat luas dan membuat spesifikasi secara khusus terkait jumlah muzakki dan donatur yang ada di LAZ Yatim Mandiri Lumajang, serta selalu tingkatkan pelayanan yang baik bagi muzakki atau calon muzakki serta kepada mustahik sebagai penerima manfaat.
5. Bagi masyarakat atau calon muzakki diharapkan untuk bersedia membayarkan zakat, infak dan sedekahnya kepada LAZ Yatim Mandiri Lumajang demi memajukan kesejahteraan masyarakat Kab. Lumajang, serta turut menjadi agen perantara dan memberikan informasi terkait mustahik mana yang harus dijangkau oleh LAZ Yatim Mandiri Lumajang.
6. Saran untuk peneliti selanjutnya, apabila dalam melakukan penelitian yang sama-sama berkaitan dengan penelitian ini, diharapkan lebih memperluas objek penelitian yang akan diteliti dan tidak terbatas pada LAZNAS saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rifa'i. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Afrilia, Defa. 2022. *Strategi Lembaga Amil Zakat Azka Al Baitul Amien dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Kabupaten Jember*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Aini, Nur. 2020. *Strategi BAZNAS dalam Menarik Minat dan Kepercayaan Muzakki dalam Membayar Zakat*. Tesis, UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Anggito, Albi & Johan Setawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Ardine, Feby Pratista. 2022. *Strategi Menumbuhkan Kepercayaan Muzakki dalam Berzakat di Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama (LAZISNU) Cabang Jember*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Aswan. 2016. *Strategi Pembelajaran Berbasis Paikem (Edisi Revisi)*. Sleman: Aswaja Pressindo.
- Aulia, Merisa. 2021. *Strategi Meningkatkan Rasa Percaya Diri Anak Melalui Metode Bercerita di TK/RA Firdausy*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Badan Amil Zakat Nasional. 2022. *Outlook Zakat Indonesia 202*. Jakarta: Puskas BAZNAS.
- Badan Amil Zakat Nasional. Peraturan BAZNAS RI No. 3 Tahun 2019 tentang Tata Cara Permohonan Rekomendasi Izin Pembentukan dan Pembukaan Perwakilan Lembaga Amil Zakat.
- Badan Amil Zakat Nasional. Undang-undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat.
- Bahrudin, Muhammad & Siti Zuhro. 2015. "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan." *BISNIS* 3, Vol 6 No. 1.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2009. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: Sygma.
- Departemen Pendidikan. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima*. Jakarta: PT Balai Pustaka.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Fajriansyah, M. Rizki & Isnati. 2019. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Gunawan, Karebet. 2017. "Pelayanan Lembaga Zakat untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki." *Zakat dan Wakaf*, Vol. 4 No. 2.
- Jalil, Abdul. 2019. *Mengenal Zakat Fitrah dan Zakat Mal*. Semarang: Mutiara Aksara.
- Karim, Abdul. 2015. "Dimensi Sosial dan Spiritual Ibadan Zakat." *Zakat dan Wakaf*, Vol. 2 No. 1.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2012. *Panduan Zakat Praktis*. Jakarta.
- Laela, Lutfiana Izalatul. 2021. *Strategi Fundraising dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki pada LAZISNU Banyumas*. Skripsi, IAIN Purwokerto.
- Maulida, Eva Fahmadia Jilan dan Ahmad Muhtadi Anshor. 2022. "Strategi Amil Zakat Infak Shadaqah Muhammadiyah Kabupaten Tulungagung dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki." *Management of Zakat and Wakf*, Vol. 2 No. 1.
- Meida, Faradilah, dkk. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla di Era Pandemic Covid-19." *IKRAITH-EKONOMIKA*, Vol. 5 No. 2.
- Muklisin. 2018. "Strategi Pengelolaan Zakat dalam Upaya Pengembangan Usaha Produktif (Studi Kasus pada BAZNAS Kabupaten Bungo)." *Ilmiah Syariah*, Vol. 17 No. 2.
- Munir, M. dan Nur Muhammad. 2022. "Strategi Pengelolaan Zakat, Infaq dan Sedekah dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki di LAZ Sidogiri Kabupaten Probolinggo." *Iltizam*, Vol. 2 No. 1.
- Mutmainnah, Iin. 2020. *Fikih Zakat*. Sulawesi: DIRAH.
- Nasim, Arim dan Muhammad Rizqi Syahri Romdhon. 2014. "Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki." *Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 2 No. 3.
- Nurmandi, Achmad. 2016. "Kelembagaan Otonomi Khusus (OTSUS) dalam Mempertahankan Nilai-Nilai Kebudayaan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta." *Ilmu Pemerintahan & Kebijakan Publik*, Vol. 3 No. 2.
- Nuruddin, M. 2014. "Transformasi Hadis-Hadis Zakat dalam Mewujudkan Ketangguhan Ekonomi pada Era Modern." *ZISWAF*, Vol. 1 No. 2.

- Prasojo, Lantip Diat. 2018. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: UNY Press.
- Putranto, Agung Tri. 2022. *Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Q, Muhammad Yusuf & Hapid. 2017. "Persepsi Muzakki terhadap Pengeluaran Zakat dan Hubungannya dengan Peningkatan Kesejahteraan Mustahiq di Kota Palopo Provinsi Sulawesi Selatan." *Ekonomi dan Pembangunan*, Vol. 3 No. 1.
- R. Nurul Widyawati Islami, Ana Pratiwi & Nadia Azalia Putri. 2019. *Representasi Pentasyarufan Zakat dalam Pandangan Ulama, Umaro dan Agniya di Kabupaten Jember*. Penelitian Kompetitif, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Rahim, Abd. Rahman & Enny Radjab. 2017. *Manajemen Strategi*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rahman, Taufik. 2015. "Akuntansi Zakat dan Sedekah (PSAK 109): Upaya Peningkatan Transportasi dan Akuntabilitas Organisasi Pengelola Zakat (OPZ)." *Muqtasid*, Vol. 6 No. 1.
- Ramadhanti, Firda dan H. Fu'ad Riyadi. 2020. "Peran Lembaga Amil Zakat dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Janda Miskin Melalui Program Kampung Mandiri di Laznas Yatim Mandiri Kudus." *Management of Zakat and Waqf*, Vol. 2 No. 1.
- Ratnawati. 2017. *Strategi Kampanye Public Relations dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Melakukan Donor Darah pada Palang Indonesia (PMI) Kota Makassar*. Skripsi, UIN Alauddin Makassar.
- Riyaldi, Muhammad Haris dan Mahda Yusra. 2020. "Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki Kepada Baitul Mal Aceh." *Iqtisaduna*, Vol 6 No. 1.
- Rofiq, Ahmad. 2010. *Kompilasi Zakat*. Semarang: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang.
- Sahroni, Oni, dkk. 2019. *Fikih Zakat Kontemporer*. Depok: Rajawali Press.
- Setiawan, Adi Berta. 2022. *Analisis Strategi Manajemen dalam Pengelolaan Donasi Zakat, Infaq dan Shodaqoh untuk Meningkatkan Kepercayaan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pesisir Barat*. Skripsi, UIN Raden Intan Lampung.
- Siddiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.

- Sobri, Wahit, Saprida dan Muharir. 2022. "Strategi *Fundraising* dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)." *I-Philanthropy*, Vol. 3, Issue 2.
- Suci, Rahayu Puji. 2015. *Esensi Manajemen Strategi*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA: Bandung.
- Syahrullah, Muhammad Anggi. 2018. *Strategi Fundraising dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pusat*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Taufiqurokhman. 2016. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.
- Tim Penyusun. 2019. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember..
- Waldemi, Idel. 2021. "Strategi Membangun Kepercayaan Muzakki pada Amil Zakat di Kota Pekanbaru." *Economica*, Vol. 9 No. 1.
- Yatminiwati, Mimin. 2019. *Manajemen Strategi*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Yunus, Eddy. 2016. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.
- Yurista, Dina Yustisi. 2017. "Prinsip Keadilan dalam Kewajiban Pajak dan Zakat Menurut Yusuf Qardhawi." *Ulul Albab: Jurnal Studi dan Penelitian Hukum Islam*, Vol. 1 No. 1.
- Yusra, Mahda dan Muhammad Haris Riyaldi. 2020. "Faktor-Faktor Penentu Kepercayaan Muzakki Kepada Baitul Mal Aceh." *Al-Buhuts*, Vol. 16 No. 1.

Internet

- Badan Pusat Statistik, "Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa), 2021-2023," BPS – Statistics Indonesia, Diakses pada 06 Oktober 2023, <https://www.bps.go.id/indicator/12/1975/1/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html>.
- Cindy Mutia Annur, "Jumlah Populasi Muslim di Kawasan ASEAN (2023)," Databoks, 28 Maret 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/28/ini-jumlah-populasi-muslim-di-kawasan-asean-indonesia-terbanyak>.

Tim Redaksi “Kabupaten Lumajang.” BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur, 25 Januari 2023. <https://jatim.bpk.go.id/kabupaten-lumajang/#>.

UIN SUSKA Riau. “Arti Sebuah Kepercayaan (Prof. Dr. Syamruddin Nasution).” [uin-suska.ac.id](https://www.uin-suska.ac.id), 16 September 2016. <https://www.uin-suska.ac.id/2016/09/19/arti-sebuah-kepercayaan-prof-drsyamruddin-nasution/>.

Yatim Mandiri. 25 Januari 2023. <https://yatimmandiri.org/about/profil>.





MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Strategi Peningkatan <i>Trust</i> Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang	1. Strategi Peningkatan <i>Trust</i> Muzakki	Tahapan-tahapan Strategi	1) Perumusan Strategi 2) Implementasi Strategi 3) Evaluasi Strategi	Data Primer: 1. Kepala Cabang Yatim Mandiri Lumajang 2. Staf LAZ Yatim Mandiri Lumajang 3. Muzakki/donatur LAZ Yatim Mandiri Lumajang Data Sekunder: 1. Buku 2. Brosur 3. Jurnal 4. Skripsi 5. Website	1. Pendekatan penelitian kualitatif 2. Jenis penelitian deskriptif 3. Teknik pengambilan subyek penelitian <i>purposive</i> 4. Lokasi penelitian LAZ Yatim Mandiri Lumajang 5. Teknik pengumpulan data: a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi 6. Teknik analisa data analisis deskriptif 7. Teknik keabsahan data: Triangulasi sumber dan Triangulasi teknik	1. Bagaimana strategi peningkatan <i>trust</i> muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ yatim Mandiri Lumajang? 2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam peningkatan <i>trust</i> muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang?
	2. Lembaga Amil Zakat	Tujuan dan Peran Lembaga Amil Zakat	1) Kredibilitas 2) Kompetensi 3) Sikap			

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diah Elok Nuraini
NIM : E20194021
Prodi : Manajemen Zakat dan Wakaf
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq

Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang” secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 11 September 2023.

Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Diah Elok Nuraini
NIM. E20194021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B- 933 /Un.22/7.a/PP.00.9/05/2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

22 Mei 2023

Kepada Yth.
Kepala LAZNAS Yatim Mandiri Lumajang
Jl. Kapten Suwandak No. 42, Ditrotunan, Lumajang

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Diah Elok Nur Aini
NIM : E20194021
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Manajemen Zakat dan Wakaf

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu

7

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 042/YYM-LMJ/VIII/2023

Assalaamualaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdul Azis, S.Ag

Jabatan : Kepala Cabang Yatim Mandiri Lumajang

Alamat : Jl. Kapten Suwandak no. 42 Kelurahan Ditotrungan Kecamatan Lumajang
Kabupaten Lumajang

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa Prodi Manajemen Zakat dan wakaf, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, dengan nama sebagai berikut :

No	Nama	NIM
1	Diah Elok Nuraini	E20194021

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian skripsi di Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Cabang Lumajang terhitung 25 Mei -14 Agustus 2023.

Demikian surat keterangan ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Lumajang, 14 Agustus 2023

Hormat Kami





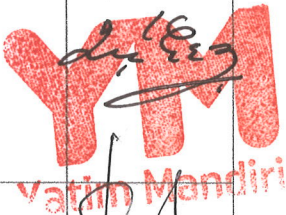


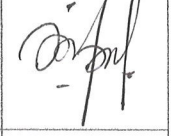
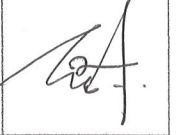

Yatim Mandiri
Abdul Azis, S.Ag
Kepala Cabang

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama : Diah Elok Nuraini

NIM : E20194021

Judul : Strategi Peningkatan *Trust* Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ
Yatim Mandiri Lumajang

NO.	KEGIATAN	TANGGAL	INFORMAN	PARAF
1.	Menyerahkan surat ijin penelitian	25 Mei 2023	Bapak Abdul Azis	
2.	Observasi awal tempat penelitian sekaligus wawancara dengan kepala cabang LAZ Yatim Mandiri Lumajang	29 Mei 2023	Bapak Abdul Azis	 
3.	Wawancara dengan ZISCO LAZ Yatim Mandiri Lumajang	30 Mei 2023	Ibu Susriana	
4.	Wawancara dengan staf admin keuangan LAZ Yatim Mandiri Lumajang	30 Mei 2023	Mbak Desy Itawati	
5.	Wawancara dengan muzakki/donatur LAZ Yatim Mandiri Lumajang	8 Juni 2023	Ibu Siti Maimunah	
6.	Wawancara dengan muzakki/donatur LAZ Yatim Mandiri Lumajang	8 Juni 2023	Ibu Melik Sumitarsih	
7.	Wawancara dengan muzakki/donatur LAZ Yatim Mandiri Lumajang	8 Juni 2023	Ibu Aida	

8.	Wawancara dengan staf program LAZ Yatim Mandiri Lumajang	12 Juni 2023	Bapak Adhiim Hayyu Andy Purwanto	
9.	Wawancara dengan staf admin data LAZ Yatim Mandiri Lumajang	14 Agustus 2023	Mbak Dina Nuriyatil Mas'udah	
10.	Wawancara dengan staf admin keuangan LAZ Yatim Mandiri Lumajang	14 Agustus 2023	Mbak Desy Itawati	 
				

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-125.MZW/Un.22/7.d/PP.00.9/8/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Diah Elok Nuraini
NIM : E20194021
Program Studi : Manajemen Zakat dan Wakaf
Judul : Strategi Peningkatan Trust Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 8 September 2023

An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS ISLAM
REPUBLIK INDONESIA

Syahrul Mulyadi

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara dengan Amil LAZ Yatim Mandiri Lumajang

1. Apa saja strategi yang digunakan dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang?
2. Apa saja program-program di LAZ Yatim Mandiri Lumajang? manakah yang menjadi program unggulan khususnya dalam meningkatkan kepercayaan muzakki?
3. Bagaimana cara LAZ Yatim Mandiri Lumajang dalam melakukan perumusan strategi untuk peningkatan *trust* muzakki?
4. Untuk meningkatkan kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang, bagaimana bentuk implementasi strategi yang diterapkan?
5. Bagaimana keterbukaan LAZ Yatim Mandiri Lumajang kepada para muzakki?
6. Apakah seorang amil LAZ Yatim Mandiri Lumajang dapat melakukan perannya dengan baik?
7. Bagaimana transparansi kejujuran yang dilakukan LAZ Yatim Mandiri Lumajang terhadap muzakki?
8. Bagaimana cara LAZ Yatim Mandiri Lumajang dalam mengevaluasi pelaksanaan strategi peningkatan *trust* muzakki?
9. Apa saja kendala yang dihadapi dalam peningkatan *trust* muzakki pada lembaga amil zakat di LAZ Yatim Mandiri Lumajang?

B. Wawancara dengan Muzakki LAZ Yatim Mandiri Lumajang

1. Mengapa anda memilih LAZ Yatim Mandiri Lumajang? Dan sudah berapa lama anda menjadi muzakki di LAZ Yatim Mandiri Lumajang?
2. Apakah anda puas terhadap pelayanan amil di LAZ Yatim Mandiri Lumajang?
3. Apa yang membuat anda percaya dengan pelayanan di LAZ Yatim Mandiri Lumajang?

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Bapak Abdul Aziz selaku Kepala Cabang LAZ Yatim Mandiri Lumajang.



Wawancara dengan Ibu Susriana selaku ZISCO LAZ Yatim Mandiri Lumajang.



Wawancara dengan Mbak Desy Itawati selaku Staf Admin Keuangan LAZ Yatim Mandiri Lumajang.



Wawancara dengan Mbak Dina Nuriyatil Mas'udah selaku Staf Admin Data LAZ Yatim Mandiri Lumajang.



Wawancara dengan Bapak Adhiim Hayyu selaku Staf Program LAZ Yatim Mandiri Lumajang.



Wawancara dengan Ibu Siti Maimunah selaku muzakki LAZ Yatim Mandiri Lumajang.



Wawancara dengan Ibu Melik Sumitarsih selaku muzakki LAZ Yatim Mandiri Lumajang.



Wawancara dengan Ibu Aida selaku muzakki LAZ Yatim Mandiri Lumajang.



Wawancara dengan Ibu Solikah selaku muzakki LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

KANTOR LAZ YATIM MANDIRI LUMAJANG



Kantor LAZ Yatim Mandiri Lumajang.



Penghargaan yang diraih oleh LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

MEDIA PUBLIKASI LAZ YATIM MANDIRI LUMAJANG

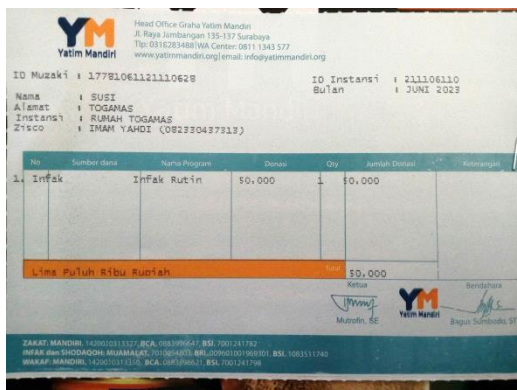


Majalah bulanan LAZ Yatim Mandiri. Akun sosial media resmi milik LAZ Yatim Mandiri Lumajang.

REKENING BANK DARI SETIAP CABANG LAZ YATIM MANDIRI

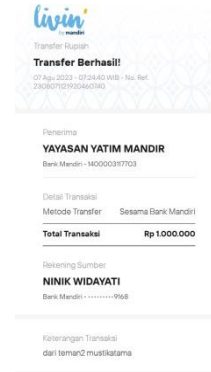


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Kwitansi LAZ Yatim Mandiri Lumajang sebagai bukti pembayaran.

BUKTI PEMBAYARAN MELALUI M-BANKING DAN APLIKASI PEMBAYARAN ONLINE



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ CONTOH FLAYER PROGRAM/KEGIATAN



BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama : Diah Elok Nuraini

NIM : E20194021

Tempat/Tgl Lahir : Jember, 30 Juni 2001

Alamat : Dusun Sidonganti, RT/RW: 002/009, Desa Kraton,
Kec. Kencong, Kab. Jember, Jawa Timur 68167

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Manajemen Zakat dan Wakaf

Agama : Islam

No. Telp/Hp : 0822-3651-2803

Email : diaheloknr3006@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI Muhammadiyah 05 Cakru (2007-2013)
2. SMP Trunojoyo Cakru (2013-2016)
3. MAN 3 Jember (2016-2019)
4. UIN KHAS Jember (2019-2023)