

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Zakat, Infaq, Shadaqah

1. Pengertian ZIS

Zakat menurut bahasa berasal dari kata “*zakka, yuzakki, takziyatan, zakaatan*” yang berarti *thaharah* (membersihkan atau mensucikan), *namaa’* (tumbuh atau berkembang). Sedangkan menurut istilah, zakat adalah mengeluarkan sebagian harta benda atas perintah Allah SWT, sebagai *shadaqah* wajib, diberikan kepada mereka yang telah ditentukan oleh hukum islam.

Syarat wajib mengeluarkan zakat adalah:

1) Muslim

Pada syarat ini menunjukkan bahwa orang yang bukan muslim tidak berkewajiban mengeluarkan zakat.

2) Berakal Sehat

Orang yang tidak berakal sehat (gila) tidak berkewajiban mengeluarkan zakat.

3) Baligh atau Dewasa

Orang yang belum baligh (anak kecil) tidak diwajibkan untuk mengeluarkan zakat.

4) Memiliki Harta Benda Sendiri dan Mencapai Nisab

Nisab merupakan ukuran atau batas terendah yang telah ditetapkan untuk menjadi pedoman menentukan batas kewajiban mengeluarkan zakat bagi yang memilikinya.¹

Zakat merupakan salah satu dari rukun Islam yang ketiga. Zakat merupakan ibadah yang wajib dan penting. Banyak ayat dalam Al-Qur'an menerangkan zakat beriringan dengan ibadah wajib yang lainnya yaitu syahadat, shalat, puasa, dan haji bagi yang mampu. Terdapat delapan puluh dua ayat yang menyebutkan zakat beriringan dengan shalat. Hal ini menunjukkan bahwa zakat mempunyai keterkaitan hubungan yang erat dengan urusan shalat. Zakat sendiri telah diatur dengan jelas dan rinci di dalam Al-Qur'an dan sunnah yang membawa pada kemaslahatan dan kemanusiaan sesuai dengan perkembangan umat manusia.² Firman Allah SWT dalam surat Al Baqarah 2: 43

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ ٤٣

Artinya: “Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku'”(QS Al Baqarah 2: 43)³

Zakat juga mengandung dua aspek, yaitu ketaatan kepada Allah SWT dan amal sholeh kepada masyarakat (*mustahiq*). Aspek ketaatan kepada Allah SWT ialah dengan menunaikan zakat itu sendiri, yang artinya dia telah memenuhi kewajibannya untuk memberikan sebagian dari hartanya dan ini merupakan bentuk

¹Ahmad Hudaifah, Bambang TutukoDkk, *Sinergi Pengelolaan Zakat Di Indonesia*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka), hlm.3

²*Ibid.*, hlm.2

³Q.S Al Baqarah/2:43.

ketaqwaan kepada Allah SWT. Sedangkan aspek amal shaleh kepada masyarakat yang membutuhkan (*mustahiq*) mengandung segi sosial dan segi ekonomi. Dipandang dari segi sosial maka untuk kemashlahatan pribadi (mensucikan jiwa dan harta) dan untuk kemashlahatan ummat (*mustahiq*).

Sedangkan dari segi ekonomi adalah harta benda itu harus berputar dikalangan masyarakat, dan zakat menjadidaya dorong perputaran ekonomi masyarakat, khususnya masyarakat muslim.⁴Istilah infak berasal dari bahasa arab yaitu kata *anfaqa-yunfiqunfaq*, yang bermakna mengeluarkan sesuatu (harta) untuk kepentingan sesuatu.⁵Infaq adalah pemberian atau sumbangan harta selain zakat untuk kebaikan.

Sedangkan menurut Undang-Undang No.23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat dijelaskan bahwa infaq adalah harta yang dikeluarkan oleh seseorang atau badan usaha di luar zakat untuk kemaslahatan umum.Jadi dari penjelasan infaq di atas bahwa menginfakkan harta secara baik dan benar termasuk salah satu ukuran dan indikasi sifat ketaqwaan manusia kepada Allah SWT. Infaq yang diberikan menjadi salah satu pemasukan untuk dana sosial, yang tidak terikat jumlah dan waktunya. Infaq tidak mengenal nishab seperti zakat, melainkan infaq dikeluarkan oleh setiap orang yang beriman, baik yang berpenghasilan tinggi maupun rendah.⁶

⁴Ngudi Rahayu, Skripsi:*Optimization of Zakat, Infak And Sedekah (ZIS) Instruments In Mustahiq Economic Empower Through The Livestock Business Program In Lazis Qaryah Thayyibah Purwokerto*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017) hlm. 35-36.

⁵Munhanif Herry, *Tuntunan Praktis Zakat dan Permasalahannya* (Cibubur: Varlapop, 2012), hlm. 14.

⁶Abdul Haris. Nasution, dkk, *Kajian Strategi Zakat, Infaq Dan Shadaqah Dalam Pemberdayaan Umat*, Jurnal Ekonomi Bisnis Syariah. 1(1): 22-37, 2018, hlm. 4.

Dalam pengertian lain infak merupakan mendermakan atau memberikan rezeki (karunia Allah) atau menafkahkan sesuatu kepada orang lain berdasarkan rasa ikhlas dan karena Allah semata. Berdasarkan firman Allah SWT dalam surah Al- Baqarah: 2-3.

ذَٰلِكَ الْكِتَابُ لَا رَيْبَ فِيهِ هُدًى لِّلْمُتَّقِينَ ۚ ۲ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ ۚ ۳

Artinya: Kitab (Al-qur'an) ini tidak ada keraguan padanya, petunjuk bagi mereka yang bertaqwa, (yaitu) mereka yang beriman kepadayangghaib,yang melaksanakanshalat dan menginfaq kan sebagian rezeki yang Kami berikan kepada mereka.(Qs. Al-Baqarah ayat 2-3).⁷

Sedekah berasal dari kata *shadaqah* yang berarti benar. Dalam konsep ini, sedekah merupakan wujud dari keimanan dan ketakwaan seseorang, artinya orang yang suka bersedekah adalah orang yang benar pengakuan imannya. Menurut terminologi syariat, pengertian sedekah sama dengan pengertian infak, termasuk juga hukum dan ketentuanketentuannya. Hanya saja, jika infak berkaitan dengan materi, sedekah memiliki arti lebih luas, menyangkut hal yang bersifat non material, misalnya senyum itu sedekah.⁸

Shadaqah adalah suatu pemberian yang diberikan oleh seorang muslim kepada orang lain secara spontan dan sukarela tanpa dibatasi waktu dan jumlah

⁷Q.S Al Baqarah/2:2-3.

⁸Ngudi Rahayu, Skripsi:*Optimization of Zakat, Infak And Sedekah (ZIS) Instruments In Mustahiq Economic Empower Through The Livestock Business Program In Lazis Qaryah Thayyibah Purwokerto*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017), hlm. 37.

tertentu, suatu pemberian yang diberikan oleh seseorang sebagai suatu kebajikan yang mengharap ridha Allah SWT dan pahala semata. Dalam terminologi syariah, pengertian *shadaqah* berarti mengeluarkan sebagian harta atau penghasilan untuk kepentingan yang diperintahkan ajaran Islam. *Infaq* dan *shadaqah* menjadi bagian dari zakat dan memiliki tujuan sama yaitu untuk mensejahterakan umat dan mengajarkan untuk selalu berbagi kepada sesama dengan memberikan sebagian harta yang kita miliki.

Yang membedakannya yaitu orang yang menerimanya, zakat terbatas pada delapan asnaf sedangkan *infaq* dan *shadaqah* kepada siapa saja yang membutuhkan termasuk delapan asnaf, zakat dikeluarkan setelah harta mencapai nisabnya sedangkan *shadaqah* dan *infaq* bisa kapan saja dikeluarkan. Tetapi ketiganya memiliki peran dan fungsi yang sama untuk *muzakki* (pemberi zakat), *munfiq* (pemberi infaq), dan *mushaddiq* (pemberi sedekah) maupun *mustahiq* (penerima ZIS).⁹

Sedekah juga memiliki pengertian yang lebih luas. Sedekah dapat berupa bacaan tahmid, takbir, tahlil, istighfar, maupun bacaan-bacaan kalimah *thayyibah* lainnya. Demikian juga sedekah dapat berupa pemberian benda atau uang, bantuan tenaga atau jasa, serta menahan diri untuk tidak berbuat kejahatan. Pengertian sedekah lebih luas dan lebih umum dibandingkan dengan pengertian infak, namun yang dimaksud dengan sedekah di sini adalah harta guna yang membantu melepaskan kesulitan hidup bagi kaum dhu'afa.¹⁰

⁹*Ibid*, hlm. 4-5

¹⁰Ngudi Rahayu, Skripsi: *Optimization of Zakat, Infak And Sedekah (ZIS) Instruments In Mustahiq Economic Empower Through The Livestock Business Program In Lazis Qaryah Thayyibah Purwokerto*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017), hlm. 37-38.

2. Tujuan Zakat

Tujuan Zakat Secara umum zakat bertujuan untuk menata hubungan dua arah yaitu hubungan vertikal dengan tuhan dan hubungan horizontal dengan sesama manusia. Secara zakat vertikal, zakat sebagai ibadah dan wujud ketakwaan dan kesyukuran seseorang hamba Allah swt atas nikmat berupa harta yang diberikan Allah kepadanya serta untuk membersihkan dan menyucikan dari dan hartanya itu. Tujuan ini didasarkan pada pesan yang dikandung surat At-Taubah ayat 103 Artinya: “Ambil lah (himpunlah/kelola) dari sebahagian harta mereka sedekah/zakat; dengan sedekah itu kamu membesihkan mereka dan menyusikan mereka, dan berdoalah untuk mereka, karena sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketentraman jiwa bagi mereka; dan Allah maha mendengar dan maha mengetahui”.

Dalam kontes ini zakat bertujuan untuk menata hubungan seseorang hamba dengan tuhan sebagai pemberi rezeki. Sedangkan secara inilah zakat bertujuan mewujudkan rasa keadilan sosial dan kasih sayang diantara pihak yang berkemampuan dengan pihak yang tidak mampu dan dapat memperkecil problema dan kesenjangan sosial serta ekonomi umat. Dalam kontes ini zakat diharapkan dapat mewujudkan pemerataan dan keadilan sosial di antara sesama manusia.

Tujuan ini tergambar dalam QS: Al-Hasyr ayat 7. Jadi dapat dikatakan bahwa secara horizontal zakat berperan dalam mewujudkan keadilan dan kesetiakawanan sosial dan menunjang terwujudnya keamanan dalam masyarakat dari berbagai perbuatan negatif seperti pencurian atau tindakan kriminal lainnya, karena harta hanya beredar diantara orang-orang kaya saja. Tujuan secara

horizontal ini tampak secara jelas, karena didalam zakat telah ditetapkan ketentuan dan proseduralnya seperti batas nisab, haul dan kadar zakat yang harus dikeluarkan serta kriteria para mustahiq yang berhak menerimanya.¹¹

2. Asnaf

Delapan golongan yang berhak menerima zakat adalah sebagai berikut:

1) Fakir

Fakir merupakan orang yang tidak mempunyai harta dan usaha atau mempunyai harta dan usaha yang kurang dari seperdua kebutuhannya dan tidak ada orang yang berkewajiban memberi belanja.

2) Miskin

Miskin sendiri merupakan orang yang mempunyai harta seperdua kebutuhannya atau lebih tetapi tidak mencukupi atau orang yang biasa berpenghasilan, tetapi penghasilannya tidak mencukupi untuk kebutuhannya.

3) Amil

Amil merupakan orang atau lembaga yang diangkat oleh pemerintah maupun lembaga berbadan hukum untuk mengurus zakat. Tugas utama sebuah amil atau lembaga amil zakat meliputi penghimpunan, pengelolaan, dan pendistribusian zakat. Kelompok asnaf ini berhak menerima dana zakat meskipun asnaf di sini merupakan orang yang mampu dengan tujuan agar agama terpelihara dengan baik.

¹¹Tengku Savina Goldia, Skripsi: *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Jasa BAZNAS Dalam Penyaluran Zakat (Studi Muzakki Tanjung Morawa Deli Serdang)* (Medan: UIN, 2018) hlm. 31

Dan penggunaan perolehan dana asnaf ini tidak digunakan untuk kepentingan pribadi semata, melainkan untuk pelayanan kepada masyarakat terkait pendayagunaan zakat sesuai aturan yang berlaku di Indonesia dan syariah. Sebagian ulama berpendapat bahwa bagian amil dari harta zakat adalah seperdelapan dari total yang terhimpun. Pendapat tersebut juga diperkuat dengan peraturan BAZNAS yang menyatakan bahwa ketentuan dari amil zakat maksimal seperdelapan dari zakat atau setara dengan 12.5% dalam SK Dewan Pertimbangan BAZNAS No:001/DP-BAZNAS/XII/2010.¹²

4) Mualaf

Mualaf sendiri merupakan orang yang baru masuk agama Islam dan belum kuat imanya serta jiwanya, sehingga perlu adanya pembinaan serta pendampingan agar keimanannya bertambah kuat. Bantuan kepada mualaf dapat disalurkan dalam bentuk program yang biasanya dapat ditemukan pada *Islamic Center* atau masjid yang membuka program pemberdayaan mualaf.

5) Hamba Sahaya

Hamba sahaya adalah budak yang telah dijanjikan oleh sesuatu kemerdekaan. Hamba sahaya tersebut diperbolehkan menebus dirinya dan mempunyai hak mendapatkan zakat dalam proses pembebasan dan kemerdekaan. Dalam dunia modern, praktek perbudakan secara literal sudah dihapuskan, bentuk perbudakan berubah menjadi perdagangan

¹²*Op.cit.*, hlm.13

manusia dan antar negara dan wilayah, yang kesemuanya masuk dalam kategori kejahatan besar dan serius.

6) Gharimin

Gharimin merupakan orang yang berhutang untuk sesuatu kepentingan bukan untuk kemaksiatan dan dengan sebenarnya orang tersebut tidak sanggup melunasinya. Gharimin sendiri terbagi menjadi tiga macam yaitu:

- a) Orang yang berhutang karena mendamaikan antara dua orang yang berselisih;
- b) Orang yang berhutang untuk dirinya sendiri, untuk kepentingan mubah atau tidak mubah, tetapi dia sudah bertobat;
- c) Orang yang berhutang karena jaminan hutang orang lain, sedangkan dia dan jaminannya tidak dapat membayar hutang tersebut.

7) Fi Sabilillah

Fi sabilillah merupakan orang yang berjuang dengan sukarela untuk menegakkan agama Allah SWT. Meskipun dia dalam kondisi yang kaya, orang tersebut berhak mendapatkan zakat untuk menambah semangat dalam berjuang mendakwahkan ajaran Islam yang baik dan benar di pelosok desa, hutan, pedalaman, dan lainnya.

8) Ibnu Sabil atau Musafir

Ibnu sabil sendiri adalah orang yang dalam perjalanan untuk keperluan yang baik seperti mencari ilmu, menyiarkan agama, dan lain sebagainya. Dalam perjalanannya, orang atau pihak tersebut mengalami kekurangan bekal,

sehingga berhak mendapatkan dana zakat supaya bisa kembali melanjutkan perjalanan untuk sampai ke tujuan.¹³

3. Hikmah dan Manfaat ZIS

Zakat, infak, dan sedekah juga mengandung hikmah dan manfaat yang demikian besar dan mulia baik yang berkaitan dengan *muzakki*, *mustahiq*, hartayang dikeluarkan, maupun masyarakat disekelilingnya. Hikmah dan manfaattersebutantara lain:

1. Sebagai perwujudan keimanan kepada Allah SWT.
2. Karena zakat merupakan hak mustahiq, maka zakat berfungsi untuk menolong, membantu dan membina mereka terutama fakir miskin kearah kehidupan yang lebih baik.
3. Sebagai pilar amal bersama antara orag-orang kaya yang berkecukupan hidupnya dan para mujahid yang seluruh waktunya yang digunakan untuk berjihad di jalan Allah.
4. Sebagai salah satu sumber dana bagi pembangunan sarana, maupun prasarana yang harus dimiliki umat islam.
5. Menghilangkan sifat kikir dan iri dari hati orang-orang miskin.
6. Untuk memasyarakatkan etika bisnis yang benar.¹⁴

B. Lembaga Pengelolaan Zakat

Badan Amil Zakat merupakan organisasi pengelola zakat yang dibentuk terdiri dari unsur pemerintah dan masyarakat dengan tugas mengumpulkan,

¹³*Ibid.*, hlm. 16-18

¹⁴Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern* (Jakarta: Gema Insani, 2002), hlm. 9-12.

mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat.¹⁵BAZNAS menjadi salah satu lembaga yang memberikan alternatif untuk mengurangi peningkatan kemiskinan, dengan adanya lembaga BAZNAS, sangat membantu perekonomian masyarakat yang dapat dilihat dari jumlah yang membayarkan dana ZIS kepada pihak lembaga BAZNAS Sumatera Utara selama tiga tahun terakhir. Selain itu zakat yang dikelola oleh Badan Zakat Nasional atau sering disingkat dengan BAZNAS dan kemudian disalurkan kepada ormas Islam yang bisa dikelola secara transparan dan yang paling utama adalah tepat sasaran.

Banyaknya *mustahiq* yang selama ini menjadi bagian dari jamaah pengajian, majelis taklim, amal usaha dan yang lainnya. Seperti yang kita ketahui zakat dalam¹⁶ segi istilah adalah harta tertentu yang wajib dikeluarkan oleh orang yang beragama islam dan diberikan kepada golongan yang berhak menerimanya.

Disamping itu, BAZ tidak hanya mengelola zakat, tetapi juga mengelola infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya. Hal ini dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Sumatera Utara.

Pengelolaan ZIS telah dilakukan oleh beberapa lembaga dalam keorganisasian Badan Amil Zakat atau Lembaga Amil Zakat. Kedua-duanya telah mendapat payung perlindungan dari pemerintah. Wujud perlindungan pemerintah terhadap kelembagaan pengelola ZIS tersebut adalah Undang-Undang RI Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, Keputusan Menteri Agama RI Nomor 581 Tahun 1999 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999

¹⁵Supani, *Zakat di Indonesia: Kajian Fikih dan Perundang-Undangan* (Yogyakarta: Grafindo Lentera Media, 2010), hlm. 12.

¹⁶<http://wikipedia.com> diakses pada tanggal 20 pukul 11.24 wib

tentang Pengelolaan Zakat, serta Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/291 Tahun 2000 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Zakat.¹⁷

C. Manajemen Zakat

a. Pengertian Manajemen Zakat

Manajemen zakat adalah pekerjaan intelektual yang dilakukan seseorang dalam hubungannya dengan organisasi bisnis, ekonomi, sosial dan yang lainnya. Manajemen zakat dapat digolongkan menjadi tiga aspek, yaitu perencanaan zakat, pelaksanaan zakat dan pengawasan zakat.

b. Perencanaan Zakat

Dalam manajemen zakat proses awal yang perlu dilakukan adalah merancang sebuah perencanaan yang bertujuan untuk menentukan sasaran dan tujuan yang ingin dicapai. Dengan kata lain perencanaan menyangkut mekanisme melakukan sesuatu secara terorganisasi. Adapun perencanaan zakat dalam manajemen zakat yaitu antara lain:

- 1) Menentukan dan menetapkan sasaran dan tujuan zakat
- 2) Menetapkan bentuk organisasi atau kelembagaan zakat yang sesuai dengan tingkat kebutuhan yang hendak dicapai dalam pengelolaan zakat.
- 3) Menetapkan cara melakukan penggalan sumber dan distribusi zakat.
- 4) Menentukan waktu untuk penggalan sumber zakat dan waktu untuk mendistribusikan zakat.

¹⁷Yosi Dian Endahwati, *Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, Dan Shadaqah (ZIS)* 2014 Vol. 4, No. 1, Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika, hlm 2.

- 5) Menetapkan *amil* atau pengelola zakat dengan menentukan orang yang memiliki komitmen, kompetisi *mindset* dan profesionalisme untuk melakukan pengelolaan zakat
- 6) Menetapkan sistem pengawasan terhadap pelaksanaan zakat, baik mulai dari pembuatan perencanaan, pembuatan pelaksanaan, pengembangan secara terus menerus dan berkesinambungan.

c. Pelaksanaan Zakat

Dalam pengelolaan pelaksanaan zakat, diperlukan pengelola zakat yang profesional, mempunyai kompetensi dan komitmen sesuai dengan kegiatan yang akan dilakukan. Adapun hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan zakat adalah dengan menentukan kriteria pelaksanaan zakat. Selain itu juga mencari serta menggali sumber dana zakat di masyarakat dengan strategi yang telah direncanakan secara matang untuk mengumpulkan dana zakat di masyarakat. Menurut Yusuf Qadarwi dalam menyebutkan kriteria petugas pelaksanaan zakat (*amil*) yaitu:

- 1) Beragama Islam
- 2) *Mukallaf*
- 3) Memiliki sifat *amanah* atau jujur
- 4) Mengerti dan memahami hukum-hukum zakat yang menyebabkan ia mampu melakukan sosialisasi segala sesuatu yang berkaitan dengan zakat kepada masyarakat.
- 5) Memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
- 6) Kesungguhan *amil* zakat dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam menggali sumber zakat terdapat strategi diantaranya:

- 1) Pembentukan unit pengumpulan zakat
- 2) Pembukaan *counter* penerimaan zakat
- 3) Pembukaan rekening Bank

Dengan menjalankan sistem pelaksanaan yang sesuai dan terorganisasi maka akan terciptanya kualitas pelayanan yang baik dilakukan oleh lembaga zakat. Dengan demikian, terciptalah citra lembaga yang baik pula di mata masyarakat. Sehingga kepercayaan terhadap lembaga amil zakat meningkat, dan juga meningkat dana ZIS yang terkumpul dari tahun ke tahun.

d. Pengawasan Zakat

Pengawasan zakat dilakukan untuk menetapkan standar kerja pada pengelolaan dalam pelaksanaan zakat, apakah telah sesuai dengan standar atau terjadi suatu penyimpangan. Apabila terjadi sesuatu penyimpangan sangat perlu untuk dilakukan tindakan evaluasi atau perbaikan dalam suatu manajemen zakat. Dengan tujuan untuk memperbaiki manajemen zakat tersebut.

D. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Membayarkan Dana ZIS.

Membayarkan Dana ZIS adalah pendanaan dari umat islam yang sangat penting untuk mengentaskan kemiskinan. suatukeadaan yang mempengaruhi untuk membentuk kepercayaan dan perbuatan sekelompok umat Islam dalam membayar zakat, infaq dan sedekah. Hal ini sangat penting untuk mengentaskan kemiskinan kemudian yang dibayarkan pada sebuah lembaga yang melakukan pengelolaan zakat. Untuk bisa mengumpulkan dana zakat dari masyarakat, dibutuhkan adanya

kesadaran berzakat dari setiap individu. Kesadaran itu akan muncul karena adanya minat masyarakat untuk membayarkan zakatnya di lembaga yang ada, sebab tanpa adanya minat segala kegiatan yang dilakukan kurang efektif dan efisien.

Secara bahasa minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah, keinginan. Sedangkan menurut istilah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.

Sedangkan arti minta membayar zakat zakat menurut Bachmid adalah kesadaran membayar zakat sesuai dengan ketentuan syariat, seperti nisab, haul, serta cara mengeluarkannya secara benar (melalui amil) merupakan bentuk dan perwujudan kepatuhan *muzakk* terhadap perintah zakat. Bentuk dan perwujudan kepatuhan merupakan penggambaran dari perilaku muzaki dalam membayarkan zakat, yang banyak dipengaruhi oleh tingkat keyakinan, pemahaman, kecenderungan dan minat yang dimiliki oleh *muzakki*.¹⁸

a. Promosi Produk

Promosi mempunyai dua makna, makna umum dan makna khusus. Makna umum promosi adalah segala perbuatan yang dilakukan oleh *shirkah* (perusahaan atau produsen) untuk menambah hasil penjualan. Sedangkan arti promosi secara khusus adalah hubungan komunikatif penjualan atau produsen kepada para pembeli

¹⁸Andi Triawan, Siti Aisyah, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS* Vol. 2, No. 1, juli 2016 Islamic Economics Journal, hlm 63

dengan maksud untuk memberitahu mereka, membujuk dan mendorong mereka untuk membeli.¹⁹

Promosi adalah arus informasi atau persuasi satu arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukaran pemasaran. Sedangkan menurut Kotler, promosi adalah proses komunikasi suatu perusahaan dengan pihak-pihak yang berkepentingan sekarang dan yang akan datang serata masyarakat.

Promosi merupakan salah satu variabel dalam bauran pemasaran yang sangat penting dilaksanakan oleh perusahaan dalam memasarkan produk jasa. Kegiatan promosi bukan saja berfungsi sebagai alat komunikasi antara perusahaan dengan konsumen, melainkan juga sebagai alat untuk memengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Adapun tujuan promosi menurut Swastha dan Irawan adalah modifikasi tingkah laku, memberikan informasi, membujuk (*persuasive*), mengingatkan kembali (*reminding*).

Banyak orang yang beranggapan bahwa promosi dan pemasaran mempunyai pengertian yang sama, di mana promosi hanya merupakan salah satu bagian dari kegiatan pemasaran. Meskipun promosi sering dihubungkan dengan penjualan akan tetapi kenyataannya promosi mempunyai arti yang lebih luas dari penjualan, karena penjualan hanya berhubungan dengan pertukaran hak milik yang dilakukan oleh tenaga penjual, sedangkan promosi adalah setiap aktivitas yang ditunjukkan

¹⁹Syabbul Bahri, *Hukum Promosi Produk Dalam Perspektif Hukum Islam*, Vol. 8, No. 1 2013, hlm. 141.

untuk memberitahukan, membujuk atau mempengaruhi konsumen untuk tetap menggunakan produk yang dihasilkan perusahaan tersebut.²⁰

b. Citra Lembaga

Citra adalah total persepsi terhadap suatu obyek yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu. Citra didefinisikan sebagai kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang sesuatu. Citra diartikan sebagai pandangan mengenai perusahaan oleh para pemegang saham eksternal, khususnya oleh para pelanggan.

Menurut Iman terdapat tiga hal penting dalam citra, yaitu kesan obyek, proses terbentuknya citra, dan sumber terpercaya. Obyek meliputi individu maupun perusahaan yang terdiri atas sekelompok orang di dalamnya. Citra dapat terbentuk dalam memproses informasi yang tidak menutup kemungkinan terjadinya citra pada obyek dari adanya penerimaan informasi setiap waktu. Pentingnya citra perusahaan dikemukakan Sutisna sebagai berikut.

- 1) Menceritakan harapan bersama kampanye pemasaran eksternal. Citra positif memberikan kemudahan perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif sedangkan citra negatif sebaliknya.
- 2) Sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan. Citra positif menjadi pelindung terhadap kesalahan kecil. Kualitas teknis atau fungsional sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut.

²⁰Nela Evelina, dkk, *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Telkomsel*, *Journal Of Social And Politic* Tahun 2012, hlm 6.

- 3) Sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan.
- 4) Mempunyai pengaruh penting terhadap manajemen atau dampak internal. Citra perusahaan yang kurang jelas dan nyata mempengaruhi sikap karyawan terhadap perusahaan.

Harrison dalam Iman, informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat elemen sebagai berikut.

- 1) *Personality*, keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial.
- 2) *Reputation*, hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank.
- 3) *Value*, Nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.
- 4) *Corporate Identity*, komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna dan slogan.

c. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Keprofesionalan BAZNAS dapat membuat wajib zakat patuh untuk membayar zakat di lembaga tersebut, oleh karena itu, BAZNAS dapat lebih meningkatkan mutu pelayanannya seperti dalam hal

transparansi, sosialisasi, dan administrasi, karena hal ini akan berpengaruh besar terhadap masyarakat dalam membayar zakat di lembaga BAZNAS.

Beberapa Dimensi Pelayanan:

- 1) Berwujud Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- 2) Jaminan Pengelola yang transparan dalam memberikan laporan pertanggung jawaban dana zakat serta memberikan informasi secara optimalisasi.
- 3) Empati Pengelola atau karyawan dalam sebuah lembaga memberikan pelayanan yang baik ketika menyanyakan informasi. Serta ramah, jujur, dan menjaga sopan santun dalam memberikan pelayanan.²¹

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

	Nama peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Penelitian oleh Kamila Windyani (Skripsi, 2019)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial faktor pengetahuan, pendapatan, religiusitas dan citra lembaga	Penelitian ini sama-sama membahas tentang Zakat, Infaq, Sedekah (ZIS).	Perbedaanya hanya terletak di Provinsi pada Lembaga.

²¹Tengku Savina Goldia, Skripsi: *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Jasa BAZNAS Dalam Penyaluran Zakat (Studi Muzakki Tanjung Morawa Deli Serdang)* (Medan: UIN, 2018) hlm. 51

		<p>t</p> <p>Membayar</p> <p>kan Dana</p> <p>ZIS Pada</p> <p>Badan</p> <p>Amil Zakat</p> <p>Nasional</p> <p>(BAZNAS</p> <p>) Provinsi</p> <p>Kalimanta</p> <p>n Selatan.</p>	<p>berpengaruh</p> <p>signifikan</p> <p>terhadap</p> <p>kepercayaan</p> <p>masyarakat</p> <p>membayarkan</p> <p>dana ZIS pada</p> <p>Amil Zakat</p> <p>Nasional</p> <p>(BAZNAS)</p> <p>Provinsi</p> <p>Kalimantan</p> <p>Selatan.</p> <p>Sedangkan faktor</p> <p>kualitas</p> <p>pelayanan tidak</p> <p>berpengaruh</p> <p>terhadap</p> <p>kepercayaan</p> <p>masyarakat</p> <p>membayarkan</p> <p>dana ZIS pada</p> <p>Badan Amil</p>	<p>Lembaga Tempat</p> <p>meneliti</p> <p>BAZNAS.</p>	
--	--	---	--	--	--

			<p>Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kalimantan Selatan. Secara simultan faktor pengetahuan, kualitas pelayanan, pendapatan, religiusitas dan citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat membayarkan dana ZIS di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi</p>		
--	--	--	---	--	--

			Kalimantan Selatan.		
	Penelitian oleh Tengku Savina Goldia (Skripsi 2018)	Analisis Faktor- Faktor Yang Mempeng- aruhi Masyaraka t Mengguna- kan Jasa BAZNAS Dalam Penyalura- n Zakat (Studi Muzakki Tanjung Morawa Deli Serdang)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel religiusitas, pelayanan dan kepercayaan secara simultan/bersama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BAZNAS di Deli Serdang.	Persamaan yang terdapat dalam penelitian terdahulu sama- sama memiliki variabel bebas (Pelayanan) dan melakukan penelitian ditempat yang sama	Perbedanny a terletak pada penyaluran dananya. Peneliti meneliti penyaluran dana ZIS sedangkan peneliti terdahulu hanya meneliti penyaluran dana Zakat saja.

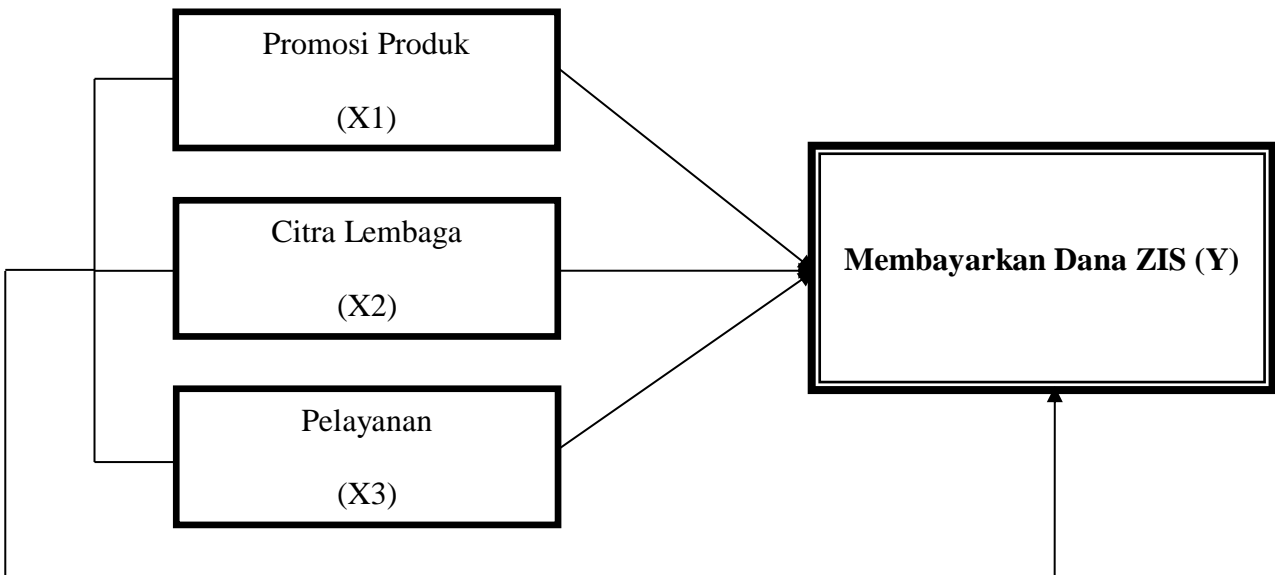
<p>Penelitian oleh Abdul Mi'iz Ihsan (Skripsi 2020)</p>	<p>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi keputusan muzaki dalam membayar zakat di LAZNAS Yatim Mandiri Ponorogo</p>	<p>Hasil pnelitian ini menunjukkan terdapat 8 faktor yang mempengaruhi keputusan muzakki dalam membayar zakat di LAZNAS yatim mandiri ponorogo, yaitu faktor religiusitas, citra lembaga, kualitas pelayanan, pendapatan, peribadatan, kehandalan dan daya tanggap, pekerjaan atau jabatan, empati. Faktor yang paling dominan</p>	<p>Persamaan yang terdapat dalam penelitian terdahulu sama-sama memiliki variabel Pelayanan dan Citra Lembaga</p>	<p>Perbedaanya hanya terletak pada Lembaga zakat.</p>
---	--	--	---	---

			adalah faktor religiusitas.		
--	--	--	-----------------------------	--	--

F. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesiskan dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian. Berikut kerangka pemikiran dalam penelitian ini:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



G. Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata, yakni kata “*hupo*” (sementara) dan “*thesis*” (pernyataan atau teori). Hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya melalui penelitian ilmiah. hipotesis dirumuskan untuk menjawab permasalahan dengan menggunakan teori-teori yang ada hubungannya (relevan) dengan masalah penelitian dan belum berdasarkan fakta serta dukungan data yang nyata di lapangan.

Dalam hal ini, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 =Tidak terdapat pengaruh antara variabel promosi produk, citra lembaga, dan pelayanan terhadap keputusan masyarakat dalam membayarkan dana ZIS pada BAZNAS Sumatera Utara.

H_a =Terdapat pengaruh antara variabel promosi produk, citra lembaga, dan pelayanan terhadap keputusan masyarakat dalam membayarkan dana ZIS pada BAZNAS Sumatera Utara.