

ABSTRAK

Nisha Azzahra Setiovani: Peranan Kinerja Karyawan BAZNAS dalam Meningkatkan Kepercayaan *Muzakki* (Studi Deskriptif pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor)

Kepercayaan *muzakki* merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan penghimpunan dana zakat menjadi lebih optimal. Kualitas jasa (pelayanan) dari kinerja setiap karyawan merupakan kunci dari kepuasan dan kepercayaan *muzakki*. Dengan mempertahankan kepercayaan *muzakki* terhadap tata kelola zakat diharapkan akan mendorong orang lain untuk membayar zakat. Hal ini menuntut lembaga zakat khususnya BAZNAS untuk memiliki karyawan yang bekerja secara profesional, amanah, transparan serta akuntabel. Kepercayaan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai bentuk keyakinan dan kemauan para *muzakki* untuk menggunakan dan mengandalkan BAZNAS dalam menyalurkan zakatnya. Dan kinerja seorang amil sebagai pengelola zakat dapat mencerminkan kualitas manajemen sebuah Organisasi Pengelola Zakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang diterapkan BAZNAS Kota Bogor dalam rangka meningkatkan kepercayaan *muzakki*, mengetahui disiplin kerja para karyawan, mengetahui bentuk motivasi kerja yang didapat para karyawan dan mengetahui evaluasi yang telah diterapkan oleh BAZNAS Kota Bogor terhadap tingkat kepercayaan *muzakki*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder berdasarkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi berkaitan dengan peranan kinerja karyawan dalam meningkatkan kepercayaan *muzakki*.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa peranan kinerja karyawan BAZNAS Kota Bogor, upayanya yaitu: 1) Program Anugerah Zakat, 2) Melakukan komunikasi langsung maupun tidak langsung dengan para *muzakki*, 3) Menjaga transparansi dana lewat pelaporan Koran Radar Bogor maupun website dan sosial media. Disiplin kerja dapat terlihat dari para karyawan yang bekerja sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) dan izin jika tidak masuk kerja. Pemberian motivasi oleh atasan saat pengajian rutin bulanan. Serta evaluasi setiap bulan, semester dan tahunan yang membahas dan mencari solusi terhadap beragam kendala sudah efektif.

Dari pemaparan hasil penelitian, terbukti BAZNAS Kota Bogor selalu meningkatkan kepercayaan *muzakki* terhadap BAZNAS berdasarkan adanya peningkatan pada penghimpunan dana ZIS setiap tahunnya.

Kata Kunci : Kinerja, Kepercayaan, Zakat, *Muzakki*