

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Kewajiban membayar zakat merupakan tanggung jawab bagi setiap muslim. Zakat merupakan salah satu rukun Islam, dimana pelaksanaannya dimaksudkan untuk mencerminkan penegakan pilar penting dalam agama Islam. Dengan menjalankan kewajiban ini, maka pemilik harta telah menunaikan perintah Allah SWT sekaligus menunaikan kewajibannya dalam membantu kaum ekonomi lemah yang berhak menerima.

Menurut Musfiqoh (2002) yang dikutip oleh Damanhur (2016:72), pemberdayaan kegiatan zakat, beserta infaq dan shodaqah merupakan strategi untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat serta usaha mengurangi ketergantungan ekonomi Indonesia terhadap bantuan-bantuan luar, dan membebaskan masyarakat dari problem kemiskinan. Dari segi istilah fiqih, zakat berarti sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah diserahkan kepada orang yang berhak menerimanya. Dalam bidang moral, zakat berperan dalam membersihkan hati dari sifat kikir karena menumbuhkan rasa berbagi dan juga mensucikan harta yang dimiliki setiap *muzakki* agar Allah ridho akan harta kekayaan tersebut.

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, Islam telah memiliki instrumen tersendiri yaitu zakat. Umar bin Abdul Aziz dan Harun Rasyid adalah contoh pemimpin Islam yang berhasil membuktikan seberapa efektif

zakat dalam meningkatkan serta pemeratakan kesejahteraan rakyatnya. Bila zakat benar-benar dikelola dengan baik, tepat dan dioptimalkan dari segi penerimaan, pengambilan hingga penyaluran, maka masalah kemiskinan dapat segera teratasi.

Pengelolaan zakat secara profesional juga dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat. Kepercayaan *muzakki* merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan penghimpunan dana zakat menjadi lebih optimal. Dengan mempertahankan kepercayaan *muzakki* terhadap tata kelola zakat dan pada akhirnya mendorong orang lain untuk membayar zakat.

Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan dan penegakan kewajiban zakat, pembentukan badan amil atau pihak pengelola zakat sangat penting dalam kehidupan umat Islam. Pertumbuhan Lembaga Amil Zakat dari tahun ke tahun terus menunjukkan kemajuan yang cukup signifikan, meski terdapat kendala dan kekurangan yang perlu diperbaiki dimasa yang akan datang. Kemajuan tersebut menuntut setiap lembaga pengelola zakat agar memiliki karyawan yang bekerja secara profesional, amanah, transparan dan akuntabel. Setiap tahun jumlah ZIS (Zakat Infaq Shadaqah) di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun tetapi masih banyak *muzakki* yang membayarkan zakatnya langsung kepada mustahik (Forum Zakat, 2012).

Rendahnya minat pembayaran zakat melalui BAZNAS disebabkan beberapa faktor yang menjadi kendala penghimpunan zakat, antara lain pengetahuan masyarakat tentang zakat masih kurang, tingkat kesadaran

untuk membayar zakat yang rendah, kurangnya transparansi lembaga pengelola zakat sehingga tingkat kepercayaan masyarakat rendah, ditambah dengan kebiasaan masyarakat yang membayar zakat secara langsung (Hildawati & dkk, 2021:367).

Beragam skandal penyelewengan dana zakat yang terjadi di Organisasi Pengelola Zakat pun membuat *muzakki* lebih memilih untuk menyalurkan dananya langsung ke mustahik. Organisasi Pengelola Zakat sepertinya belum mendapat kepercayaan penuh dari masyarakat khususnya kalangan *muzakki*. Padahal peran dan kedudukannya sangat strategis dalam ikut serta mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial (Hamidi, 2013:18). Salah satu ketidakpercayaan *muzakki* terhadap Organisasi Pengelola Zakat juga dipengaruhi oleh adanya skandal penyelewengan dana zakat. Tugas dari lembaga amil zakat saat ini adalah mereka harus dapat menghilangkan keraguan para *muzakki* tentang pengelolaan zakat dengan cara meningkatkan transparansi laporan keuangannya (Paristu, 2014:156).

Berdasarkan observasi pendahuluan di lapangan, peneliti menemukan beberapa fenomena yang menjadi penghambat, dari segi kinerja dapat dikatakan para karyawan yang juga merupakan seorang amil kurang profesional karena terdapat beberapa karyawan yang tidak mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan membuat masyarakat atau calon *muzakki* merasa kecewa karena harus berulang kali mendatangi BAZNAS Kota Bogor untuk membayar zakat, dari segi sarana dan prasarana pun

terdapat kekurangan dikarenakan sampai saat ini objek penelitian belum mempunyai lokasi permanen, hal tersebut sangat mempengaruhi pelayanan amil terhadap para *muzakki* dalam mempercayai BAZNAS Kota Bogor sebagai pengelola dan penyalur dana zakat.

BAZNAS Kota Bogor merupakan salah satu lembaga pengelola zakat yang bergerak di bawah pengawasan pemerintahan Kota Bogor. Dengan jumlah penduduk yang mayoritas beragama Islam, diharapkan jumlah *muzakki* pun juga dapat tersebut bertambah. Kepercayaan masyarakat menjadi hal mendasar yang sangat penting bagi BAZNAS sebagai Organisasi Pengelola Zakat dalam menjalin hubungan dengan para *muzakki*.

Kepercayaan berasal dari adanya kepuasan *muzakki*. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kuswadi, 2004:76).

Kualitas jasa (pelayanan) merupakan kunci dari kepuasan dan kepercayaan *muzakki*. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, sebuah Badan Amil Zakat dalam perkembangannya dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada muzakki dengan memperhatikan segi kualitas pelayanan yang tanggap. Kepercayaan dan kepuasan *muzakki*

terhadap Badan Amil Zakat merupakan faktor penting agar pendayagunaan dana zakat dari *muzakki* lebih optimal (Ahmad, 2003:113).

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. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan ini, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh dalam penelitian yang berjudul **“Peranan Kinerja Karyawan BAZNAS dalam Meningkatkan Kepercayaan *Muzakki* (Studi Deskriptif pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor)”**. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki* untuk membayar zakat melalui BAZNAS.

## **B. Fokus Penelitian**

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas serta menjaga kemungkinan penyimpangan dalam penelitian ini, maka dalam penulisan ini peneliti hanya memfokuskan dan membatasi pada masalah peranan kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepercayaan *muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor. Fokus penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya karyawan Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor untuk meningkatkan kepercayaan *muzakki*?

2. Bagaimana disiplin kerja para karyawan di Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor?
3. Bagaimana motivasi kerja para karyawan di Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor?
4. Bagaimana evaluasi terhadap kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepercayaan *muzakki* yang telah diterapkan oleh Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian antara lain:

1. Untuk mengetahui upaya karyawan Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor untuk meningkatkan kepercayaan *muzakki*.
2. Untuk mengetahui disiplin kerja para karyawan di Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor.
3. Untuk mengetahui motivasi kerja para karyawan di Badan Amil Zakat Nasional.
4. Untuk mengetahui evaluasi terhadap kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepercayaan *muzakki* yang telah diterapkan oleh Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor.

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### **1. Dari Segi Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah serta memperluas pengembangan ilmu yang berkaitan dengan peranan kinerja karyawan dalam meningkatkan kepercayaan *muzakki*. Serta diharapkan

dapat dijadikan sebagai salah satu referensi atau bahan studi banding oleh peneliti lain.

## **2. Dari Segi Praktisi**

Diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan membantu pihak atau karyawan BAZNAS Kota Bogor agar lebih meningkatkan kualitas kinerja supaya dapat lebih dipercaya oleh *muzakki* serta agar selalu mempertahankan tingkat kepercayaan para *muzakki* dimasa kini dan dimasa mendatang.

## **E. Landasan Pemikiran**

### **1. Hasil Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian yang relevan ini digunakan untuk mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti ataupun bersumber dari penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi terhadap topik yang akan diteliti sebagai kajian pustaka, dan dimaksudkan untuk menghindari kesamaan dari penelitian sebelumnya. Dari beberapa skripsi yang telah peneliti baca, peneliti menemukan beberapa skripsi yang mengangkat tema mengenai lembaga zakat yang telah diteliti oleh peneliti lainnya, beberapa penelitian tersebut yaitu:

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Anggi Syahrullah yang berjudul “Strategi *Fundraising* dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan *Muzakki* pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pusat”. Program studi Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengetahui perumusan strategi *fundraising* yang diterapkan BAZNAS Pusat dalam upaya meningkatkan kepercayaan

*muzakki* karena strategi *fundraising* atau penghimpunan dana merupakan kegiatan penting dan utama dalam sebuah lembaga pengelolaan zakat, infak dan sedekah. Dengan menerapkan strategi *fundraising* dana zakat yang baik maka akan menciptakan kepercayaan masyarakat untuk menyalurkan dana zakatnya pada BAZNAS Pusat. Dalam skripsi tersebut berkesimpulan, strategi yang telah diterapkan terbukti efektif karena selalu terdapat peningkatan penghimpunan dana zakat setiap tahunnya dan terbukti semakin meningkatkan kepercayaan *muzakki* terhadap BAZNAS PUSAT (Syahrullah, Skripsi, 2018: 1-17). Persamaan dari skripsi ini yaitu sama-sama meningkatkan kepercayaan *muzakki*. Namun, terdapat perbedaan pada penelitian sebelumnya yaitu peneliti membahas tentang peranan kinerja karyawan yang diterapkan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor dalam upaya meningkatkan kepercayaan para *muzakki*.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Wiszda Asma, program studi Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin, dengan judul “Strategi Promosi Terhadap Peningkatan Jumlah *Muzakki* (Studi Terhadap Lembaga Amil Zakat Dhuafa Tersenyum)”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi promosi yang digunakan untuk meningkatkan jumlah *muzakki* dan bagaimana dampak strategi promosi tersebut. Dapat diketahui bahwa semakin banyaknya jumlah *muzakki*, semakin banyak pula pemasukan dana untuk menunjang sarana operasional dan program dari LAZ Dhuafa Tersenyum. Oleh karena itu dibutuhkan prinsip kerja



lembaga yang amanah, professional, dan transparan. Dengan begitu akan menimbulkan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat dan juga berusaha memberi kepuasan bagi *muzakki* dalam arti, apa yang diberi oleh *muzakki* baik itu berupa kepercayaan maupun dana harus benar-benar dikelola dengan baik. Dari banyaknya bentuk promosi, LAZ Dhuafa Tersenyum menggunakan promosi periklanan seperti menggunakan media siaran televisi, spanduk, brosur dan surat kabar. Hasil dari penelitian ini adalah strategi promosi yang dilakukan oleh LAZ Dhuafa Tersenyum berhasil meningkatkan jumlah *muzakki*. Dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2011 jumlah *muzakki* meningkat dengan pesat. (Asma, Skripsi, 2012: 1-20)

Dan yang terakhir, yaitu skripsi yang ditulis oleh Aminah Umi Rahayu, mahasiswa program studi Ekonomi Syariah dari IAIN Purwokerto menulis skripsi yang berjudul “Optimalisasi Upaya BAZNAS Kabupaten Banyumas dalam Meningkatkan Jumlah *Muzakki*”. Pada skripsinya, faktor pendukung dalam rangka mengoptimalkan pengumpulan zakat pada BAZNAS Kabupaten Banyumas dapat terlihat dari adanya inovasi dalam pentasarufan dana zakat, infak dan sedekah. Pendistribusian zakat tidak hanya untuk kegiatan konsumtif terhadap para asnaf, tetapi ada dana zakat tersebut yang didayagunakan untuk kegiatan produktif. Pendayagunaan zakat produktif ini lah yang meningkatkan jumlah *muzakki*. Kegiatan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan telah melakukan kinerjanya sesuai dengan masing-masing kegiatannya serta bertanggung

jawab sesuai ketentuan syariah dalam kinerjanya tersebut. Transparan dalam setiap pengelolaan juga sudah dilakukan oleh pengurus BAZNAS dengan laporan tahunan keuangan BAZNAS yang bisa di audit oleh yang berwenang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi optimalisasi jumlah *muzakki* yang dilakukan BAZNAS Kabupaten Banyumas yakni melalui peraturan daerah tentang wajib berzakat melalui BAZ dan juga pendayagunaan zakat untuk kegiatan yang lebih produktif sehingga tujuan BAZNAS Kabupaten Banyumas tercapai yakni memuzakkikan *mustahik*. Untuk indikator strategi optimalisasi jumlah *muzakki* menggunakan teori Didin Hafidhudin dengan menggunakan empat indikator optimalisasi peningkatan jumlah *muzakki* yaitu, sosialisasi dan edukasi berzakat melalui Badan Amil Zakat harus semakin agresif, penguatan amil dan pekerja pengumpul zakat semakin berkualitas, penggunaan dana zakat yang transparan dan terbuka, sinergi program atau bekerja sama dengan berbagai pihak (Rahayu, 2016: 1-2).

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas, penelitian yang peneliti ingin teliti berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu, walaupun terdapat kesamaan tema yang berkenaan tentang lembaga zakat. Tetapi penelitian ini berfokus kepada peranan kinerja karyawan BAZNAS Kota Bogor dalam upaya meningkatkan kepercayaan *muzakki*. Jadi, dapat dikatakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berbeda dengan penelitian terdahulu yang sudah dikaji sebelumnya.

## **2. Landasan Teoritis**

### **a) Peranan**

Menurut David Berry (2003:105), mendefinisikan peranan sebagai harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan itu ditentukan oleh norma-norma didalam masyarakat. Dalam peranan itu terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang yang menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa peran adalah perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang karena kewajibannya dari jabatan atau pekerjaannya.

### **b) Kinerja Karyawan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja merupakan sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja. Menurut Mangkunegara (2000:67), kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja, kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan menurut Gibson dkk (1996) kinerja karyawan merupakan suatu ukuran yang dapat digunakan untuk menetapkan perbandingan antara hasil pelaksanaan tugas, tanggung jawab yang

diberikan oleh organisasi pada periode tertentu dan relatif dapat digunakan untuk mengukur prestasi kerja atau kinerja organisasi.

Menurut Setiyawan dan Waridin (2006:182) kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Setiyawan dan Waridin (2006:188) menyatakan bahwa disiplin kerja karyawan merupakan bagian dari faktor kinerja seorang karyawan. Terdapat beberapa faktor negatif yang dapat menurunkan kinerja karyawan, diantaranya adalah:

- 1) Menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja,
- 2) Tingkat absensi yang kurang,
- 3) Kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kurang mentaati peraturan,
- 4) Program kerja yang tidak tercapai.

Jika suatu organisasi mampu memperbaiki kinerja organisasi secara berkala, maka organisasi tersebut dapat bertumbuh menjadi organisasi sehat yang mendapatkan kepercayaan dari publik. Menurut PEBS-FEUI dan IMZ (2010), organisasi dengan kepercayaan publik yang baik akan mampu mengatasi salah satu masalah rendahnya

penerimaan dana zakat, yaitu kepercayaan publik terhadap Organisasi Pengelola Zakat yang masih rendah.

**c) Pelayanan**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan hak seseorang baik pribadi maupun kelompok dan dilakukan secara universal (Nurdin, 2019:54). Dalam kegiatan pelayanan terjadi interaksi antara 2 pihak yaitu BAZNAS dan *muzakki*. Masyarakat akan membandingkan ekspektasi mereka dengan pelayanan yang telah diberikan. Untuk itulah dalam memberikan pelayanan perlu kehati-hatian dengan memperhatikan kualitas pelayanan (Mulyawan, 2016)

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada *muzakki* akan memberikan kepuasan para *muzakkinya* yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas *muzakki* pada pengelola zakat yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan efektif.

Pengukuran kualitas pelayanan ditelaah dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zaithmal dkk dalam Mulyawan (2016) yaitu bukti langsung, keandalan, tanggapan, jaminan dan empati.

**d) Kepercayaan *Muzakki***

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka. Kepercayaan

merupakan faktor yang ikut mempengaruhi pandangan dan perilaku pembelian konsumen. Sebuah kepercayaan timbul dari suatu proses secara perlahan hingga terakumulasi menjadi suatu bentuk kepercayaan.

Kepercayaan didefinisikan oleh Mayer, dkk (1995) sebagai kesediaan satu pihak untuk mempercayai pihak lain yang didasarkan pada harapan bahwa pihak lain tersebut akan melakukan tindakan tertentu yang penting bagi pihak yang mempercayainya.

*Muzakki* adalah orang yang diberi kewajiban untuk berzakat. Telah disepakati oleh umat Islam bahwa zakat hanya diwajibkan kepada seorang muslim, merdeka, dewasa yang berakal, yang memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dengan syarat tertentu.

Pelaksanaan perintah wajib zakat sangat bergantung pada *muzakki*, karena mereka lah orang-orang yang dibebani kewajiban untuk mengeluarkan sebagian tertentu dari kekayaannya yang kemudian akan diberikan kepada yang berhak menerimanya. Kemampuan menghimpun *muzakki* menjadi penentu berhasil tidaknya suatu pelaksanaan zakat, karena dana yang akan disalurkan kepada mustahik dalam rangka memperbaiki ekonomi umat berasal dari seorang *muzakki*.

Indikator kepercayaan yang telah dikembangkan oleh Moorman, Deshpade dan Zaltman (1993:9), yaitu:

- 1) Kinerja sesuai dengan harapan konsumen (*muzakki*).
- 2) Kepercayaan telah mengerjakan sesuai dengan standar.
- 3) Kepercayaan bahwa pelayanannya konsisten.

4) Kepercayaan perusahaan bertahan lama.

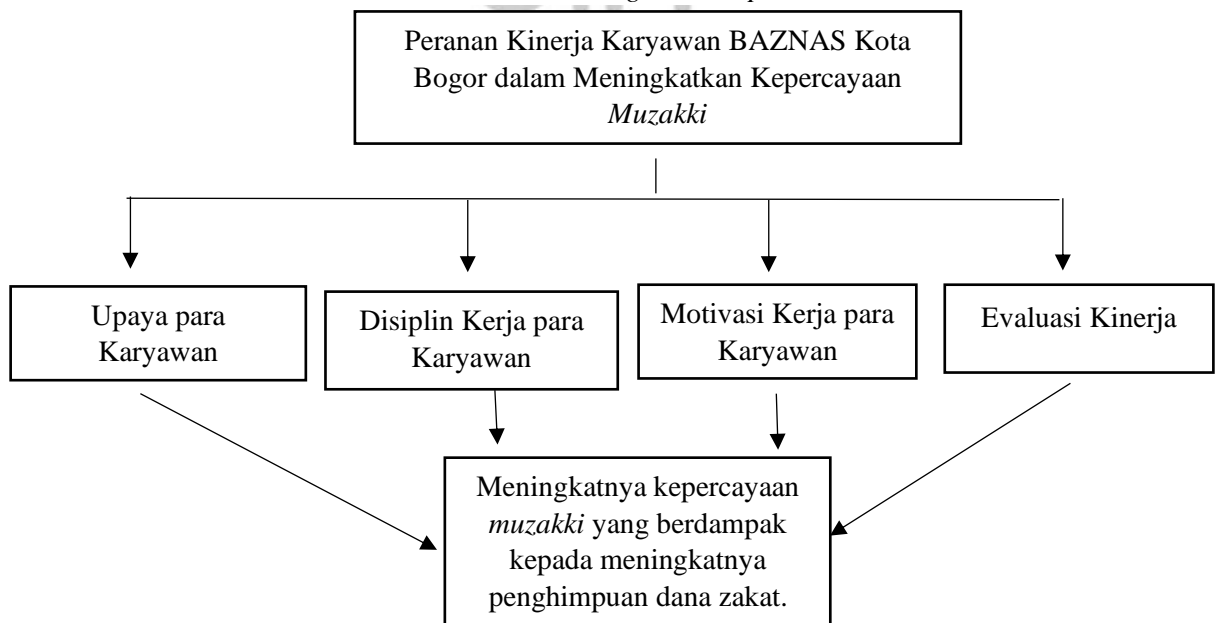
#### e) Zakat

Zakat merupakan salah satu dari rukun Islam dan wajib bagi setiap muslim. Kewajiban zakat dalam Islam sebagian besar dikaitkan dengan kewajiban shalat, hal ini menunjukkan bahwa kewajiban zakat dapat disejajarkan dengan kewajiban shalat (Nafik, 2008).

Di dalam Al-Qur'an pun terdapat beberapa terminologi yang bisa digunakan untuk menjelaskan kata zakat seperti yang tercantum pada QS. Al-Taubah ayat 103 yang artinya "Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui."

### 3. Kerangka Konseptual

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual



## **F. Langkah-Langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor yang berada di Jl. Pajajaran No.10, Menara Masjid Raya Bogor, Baranangsiang, Bogor Timur, Kota Bogor. Lokasi ini relatif mudah dijangkau dari tempat tinggal peneliti, hal ini memungkinkan efektivitas dan efisiensi dalam pengumpulan data-data dan informasi yang dibutuhkan.

### **2. Paradigma dan Pendekatan**

Paradigma kualitatif merupakan paradigma penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas yang holistik, kompleks dan rinci. Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivis dianggap lebih relevan bila digunakan untuk melihat realitas signifikansi objek yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis metode deskriptif. Pendekatan kualitatif yaitu pendekatan penelitian tanpa menggunakan angka statistik tetapi dengan pemaparan secara deskriptif yaitu berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi menjadi fokus perhatiannya untuk kemudian dijabarkan sebagaimana adanya. Penggunaan pendekatan ini dirasa tepat untuk digunakan karena yang menjadi sorotan dalam penelitian adalah Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor sebagai pengelola zakat.



### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut I Made Winartha (2006) metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

Dasar pemikiran digunakannya metode ini dikarenakan penelitian ini ingin mengetahui tentang fenomena yang ada. Disamping itu, metode penelitian kualitatif deskriptif kiranya lebih tepat digunakan karena peneliti perlu terjun langsung ke lapangan untuk mengamati objek penelitian. Sesuai dengan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu gambaran deskriptif mengenai peranan kinerja karyawan BAZNAS Kota Bogor dalam meningkatkan kepercayaan *muzakki*, maka peneliti akan mendapatkan data secara utuh yang dapat dideskripsikan dengan jelas sehingga hasil penelitian ini sesuai dengan kondisi di lapangan.

### 4. Jenis Data dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif menurut Sugiyono (2016:14) adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

#### 2. Sumber Data

Menurut Satori sumber data bisa berupa benda, orang, maupun nilai, atau pihak yang dipandang mengetahui tentang situasi

sosial dalam objek material penelitian (sumber informasi), (Ibrahim, 2015:67). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

**a) Sumber Data Primer**

Sumber data primer atau sumber data utama, yaitu informasi berbentuk lisan yang diperoleh dari informan (manusia), dalam penelitian ini sumber data utamanya ialah hasil wawancara dengan Sekretaris BAZNAS Kota Bogor dan beberapa staff.

**b) Sumber Data Sekunder**

Data sekunder atau sumber data penunjang dalam penelitian ini berupa dokumen, foto, catatan, arsip, program kerja, buku-buku maupun karya tulis ilmiah skripsi dan jurnal yang relevan dan lain sebagainya.

**5. Informan**

Pemilihan informan yang merupakan responden penelitian berfungsi untuk menjangkau sebanyak-banyaknya informasi yang dapat bermanfaat untuk bahan analisis penelitian dan konsep serta proporsi sebagai temuan penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini merupakan pihak-pihak yang berkaitan dengan BAZNAS Kota Bogor.

**G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini

peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Untuk memperoleh data yang dimaksud dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

### **1. Observasi**

Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat tentang fenomena sosial beserta dengan gejala-gejala psikis yang dilakukan, kemudian dijalankan oleh peneliti (Sudaryono, 2007:216).

Dalam metode observasi ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian dengan mencatat hal-hal yang diperlukan sehubungan dengan data tersebut, guna memperoleh gambaran dan informasi yang memungkinkan. Peneliti mengamati bagaimana peranan kinerja karyawan dalam meningkatkan kepercayaan *muzakki* untuk berzakat di BAZNAS Kota Bogor. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kinerja dan pelayanan yang baik tentu mempengaruhi keinginan *muzakki* dalam berzakat.

### **2. Wawancara**

Wawancara (*interview*) adalah tanya jawab atau pertemuan dengan seseorang untuk melakukan suatu pembicaraan. Metode wawancara berarti proses memperoleh fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara temu wicara atau menggunakan

teknologi komunikasi (jarak jauh). Dalam wawancara ini terdapat dua belah pihak yang berinteraksi yaitu yang bertanya disebut dengan *interviewer* (pewawancara) dan *interviewee* (yang diwawancarai atau dalam penelitian disebut dengan responden) (Supardi, 2005:121).

Dalam metode ini, peneliti dan responden berhadapan langsung (tatap muka) untuk mendapatkan informasi secara lisan yang berkaitan dengan Peranan Kinerja Karyawan BAZNAS dalam Meningkatkan Jumlah *Muzakki* di BAZNAS Kota Bogor.

### 3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder (Usman, et al., 2008:69).

Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan, membaca serta mempelajari berbagai macam bentuk data seperti struktur organisasi, laporan kegiatan, arsip, foto-foto dan data lain yang relevan dengan obyek penelitian.

### H. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis merupakan bagian yang teramat penting dalam sebuah penelitian, karena dengan analisis data tersebut dapat diberi arti dan

makna yang berguna untuk memecahkan masalah penelitian. Susan Stainback menyatakan bahwa analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dapat di evaluasi. (Sugiyono, 2011:107)

Secara teknis, Sugiyono (2016:252) menyatakan dalam analisis data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pengumpulan yang diperoleh dilapangan baik berupa arsip-arsip, dokumen-dokumen, gambar dan lainnya. Kemudian diperiksa kembali dan diatur untuk diurutkan

2) Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.

3) Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan data yang didapat dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

4) Verifikasi Data

Dari data-data yang telah didapatkan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan awal namun masih bersifat sementara, dan

akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

#### 5) Kesimpulan

Kesimpulan adalah suatu bagian akhir pada penelitian yang berguna untuk menyajikan sesuatu yang singkat dan menggambarkan penutupan tentang penelitian tersebut.

