

MANAJEMEN *FUNDRAISING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA WAHDAH INSPIRASI ZAKAT CABANG KALIMANTAN TIMUR

Riyani

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara
Muntai No. 1 Gunung Kelua Samarinda,
Email: riyaniummuhudzaifah@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of fundraising management and service quality on muzakki trust. This research was conducted at Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) East Kalimantan branch with a total sample of 92 respondents. Collecting data in this study using a questionnaire distributed to respondents. The results showed that 92 respondents obtained a correlation coefficient (R) of 0.766, which means that the relationship between the independent variable and the dependent variable is strong. The coefficient of determination (R^2) obtained is 0.586 or 58.6%, which means that the influence of fundraising management variables and service quality is 58.6% on Muzakki's trust and 41.4% is influenced by other variables. The F test obtained is very significant, the effect of fundraising management and service quality on muzakki's trust is $63,116 > 3,10$, there is a simultaneous significant effect on muzakki's trust. The t test (partial) on the fundraising management variable on Muzakki's trust was $1.307 < 1.986$, which means that fundraising management did not have a significant effect on Muzakki's trust, while the t (partial) test on the variable service quality on Muzakki's trust was $8.387 < 1.986$ which This means that the quality of service has a significant effect on Muzakki's trust.

Keywords: *Fundraising Management, Service Quality, Muzakki Trust.*

Pendahuluan

Perkembangan perekonomian Islam global menunjukkan bahwa Indonesia merupakan satu diantara negara yang penduduknya mayoritas beragama Islam sehingga hal ini yang dapat meningkatkan ekonomi umat. Salah satu hal yang dapat digunakan untuk meningkatkan ekonomi umat Islam adalah dengan berzakat. Saefudin (1987) dalam Pratama (2015) menyampaikan bahwa zakat

merupakan salah satu diantara lima nilai instrumental yang strategis dan memiliki pengaruh pada tingkah laku ekonomi masyarakat serta pembangunan ekonomi umumnya.

Zakat merupakan amalan yang bermakna ganda yaitu pada satu sisi merupakan ibadah dan pada sisi yang lainnya memiliki dampak sosial. Umat Islam yang mampu dan berkecukupan diwajibkan untuk mengeluarkan sedikit hartanya untuk menyejahterakan dan memberdayakan mustahiq. Pada bidang ekonomi, zakat mencegah terjadinya penumpukan harta pada sebagian orang dan mewajibkan orang tersebut untuk mengeluarkan hartanya dan diberikan kepada orang miskin. Menurut Affandy *et. al.* (2018) zakat adalah sumber pendanaan yang potensial untuk memberantas kemiskinan.

Kemuliaan agama Islam di dalamnya mengatur syariat zakat untuk meningkatkan dan menjaga keseimbangan perekonomian di masyarakat. Namun hal yang demikian ini kurang dipahami dan dianggap oleh masyarakat bahwa zakat hanya sebagai kewajiban dan perintah agama semata. Padahal zakat diwajibkan di dalam syariat agama Islam karena memiliki pengaruh yang tinggi terhadap sosial kemasyarakatan pada lingkungan sekitar (Purwanti, 2020). Selain zakat, ibadah yang serupa juga memiliki pengaruh terhadap tingkat pertumbuhan perekonomian umat yaitu infak dan sedekah.

Infak dan sedekah merupakan bentuk dari kepedulian, kesempurnaan, dan kemuliaan agama Islam untuk menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan sosial. Infak dan sedekah berfungsi untuk membersihkan serta menyucikan harta dan hati agar tidak terjerumus ke sifat sombong dan kikir karena infak dan sedekah yang dikeluarkan untuk melatih hati agar selalu ikhlas (Suma, 2013). Sedekah juga memberikan rasa bahagia bagi pelakunya karena dilaksanakan untuk menolong sesamanya. Begitu halnya dengan infak yang dilakukan yakni berfungsi untuk membantu dan meningkatkan perekonomian keumatan.

Pada dasarnya ketiga komponen ini yaitu zakat, infak, dan sedekah merupakan amal dan ibadah umat Islam kepada Allah Ta'ala. Dalam melakukan ibadah ini harus disertai dengan hati yang penuh dengan keikhlasan dan ketawadhuhan. Perlunya manajemen yang sistematis untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi yang ada dari zakat, infak dan sedekah. Berdasarkan hal tersebut maka diperlukannya manajemen yang baik untuk membantu mempermudah dari proses *fundraising* untuk mendapatkan dana zakat, infak dan sedekah (Abidah, 2016).

Hasibuan (2007) dalam Ningrum (2016) mengatakan bahwa manajemen secara umum berhubungan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan dengan tujuan untuk mengkoordinasikan aktivitas dari berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan atau lembaga yang pada akhirnya memberikan hasil yang efisien. Untuk memperbesar daya guna dan hasil guna dari zakat, infak, dan sedekah maka diperlukan adanya manajemen

penghimpunan (*fundraising*) atau pengelolaan penghimpunan dana untuk memperbesar pendapatan zakat infak dan sedekah.

Suatu sistem penghimpunan dana atau materi untuk mendukung terlaksananya program dan kegiatan suatu Lembaga Amil zakat, infak, dan sedekah disebut dengan *Fundraising*. Abidah (2016) mengatakan bahwa *Fundraising* atau kegiatan perhimpunan zakat, infak, dan sedekah serta sumber daya lainnya yang bersumber dari masyarakat baik individu, kelompok, organisasi dan perusahaan yang penyaluran dan pendayagunaannya diberikan kepada orang yang membutuhkan atau disebut sebagai mustahiq.

Furqon (2012) menyebutkan bahwa pada kegiatan *fundraising* selalu ada yang namanya proses “mempengaruhi”. Proses ini meliputi kegiatan: memberitahu, mengingatkan, mendorong, membujuk, merayu atau memberikan iming-iming, termasuk melakukan penguatan (*stressing*), jika hal ini dirasa memungkinkan atau diperbolehkan. Manajemen *fundraising* mampu meningkatkan pengelolaan penghimpunan dana Zakat Infaq dan Sedekah dengan baik.

Furqon (2012) mengatakan juga bahwa teknik *fundraising* dana ZIS bisa dilakukan dengan dua cara, yakni teknik *fundraising* secara langsung dan teknik *fundraising* tidak langsung. Kedua teknik tersebut pastinya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Maka daripada itu, selaku lembaga pengelola ZIS memerlukan strategi dalam mendapatkan calon donatur atau yang disebut dengan muzakki yang berfungsi untuk menghimpun dana ZIS.

Adanya Lembaga Amil zakat, infak, dan sedekah harusnya menjadi harapan penghidupan bagi orang-orang yang memerlukan dana serta dapat membantu mengentaskan kemiskinan dan pengangguran yang ada di masyarakat umum. Lembaga-lembaga yang didirikan patutnya memiliki strategi khusus atau jurus jitu di dalam upaya pencarian donatur agar dapat menambah dan meningkatkan bantuan dana (Rahmayanti, 2014). Strateginya dilakukan dengan cara mengambil dana zakat, infak, dan sedekah yaitu secara langsung dengan menyertakan langsung muzakki atau donatur dan secara tidak langsung tanpa menyertakan muzakki atau donatur terkait. Lembaga Amil zakat, infak, dan sedekah diharapkan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya hal ini dimaksudkan untuk menjaga kepercayaan muzakki dan memberikan kepuasan kepada mereka untuk menyetorkan donasinya melalui Lembaga Amil zakat, infak, dan sedekah yang dipercaya.

Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) adalah Lembaga yang mengelola dana zakat, infak, dan sedekah serta dana-dana sosial lainnya dengan penyaluran dan pelaksanaan program-program pemberdayaan masyarakat. Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) yang dulunya bernama LAZIS Wahdah adalah Lembaga Amil zakat, infak, dan sedekah yang secara struktur berada di bawah dari organisasi massa Islam Wahdah Islamiyah. Lembaga ini berdiri mulai dari tahun 2002 M / 1422 H di Kota Makassar Sulawesi Selatan.

Selama 17 tahun dalam menyambut keberkahan di negeri ini, Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) telah merealisasikan program diseluruh Indonesia yaitu: 2.340 unit Masjid Binaan, 4.548 unit Majelis Taklim, 4.068 unit Rumah Tahfidz, 8.400 penerima manfaat/unit, 105.180 eksemplar Tebar Al-Qur'an, 8.150 Tahfidz Community, 1.516 Da'i, 3.529 orang guru mengaji, 2.109 penerima beasiswa Pendidikan yatim dan dhuafa, 230.034 penerima Wahdah Peduli, 1.172 penerima bantuan kemandirian (Usaha Mikro), 18.720 penerima Tebar Sembako Dhuafa. Pada tahun 2020 Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) telah tersebar di 12 Provinsi di seluruh Indonesia, dan termasuk di dalamnya Kantor Cabang Kalimantan Timur. Berdasarkan analisis dan latar belakang yang disampaikan di atas maka penulis mengangkat judul penelitian tentang "Pengaruh Manajemen *Fundraising* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki pada Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) Cabang Kalimantan Timur."

Metode

Jenis penelitian pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Berdasarkan metode penelitian, maka kami mengambil data menggunakan populasi, sampel dan sampling. Dalam penelitian ini populasi yang diperoleh adalah 1.145 donatur (muzakki) Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) Cabang Kalimantan Timur. Pengumpulan sampel merupakan pengumpulan sejumlah komponen dari seluruh populasi yang ada. Pengumpulan sampel ini memakai rumus Slovin dengan hasil yang didapat sebanyak 92 sampel. Untuk mendapatkan sampel, peneliti menggunakan Google Form dan kuesioner secara langsung yang disebarikan kepada donator (muzakki) Wahdah Inspirasi Zakat Cabang Kalimantan Timur. Dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu, Manajemen *Fundraising* (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepercayaan *Muzakki* (Y).

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan persamaan regresi linear berganda. Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 24 item pernyataan yang telah dilakukan uji validitas, maka semua item pernyataan tersebut dikatakan *valid* karena sesuai dengan ketentuan uji validitas yaitu uji dua sisi dengan taraf signifikan (0,05) dengan melihat perbandingan antara nilai rhitung > rtabel dan berdasarkan lampiran tabel distribusi nilai rtabel untuk jumlah sampel 92 adalah sebesar 0,2028.

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa hasil pengujian reliabilitas yang membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka seluruh *item* pernyataan kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai X_1 adalah 0,744 lebih besar dari 0,60, untuk nilai X_2 adalah 0,811 lebih besar dari 0,60, dan nilai Y adalah 0,907 lebih besar dari 0,60.

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel Penelitian	Kode Item Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel 5%} (92)	Hasil
Manajemen Fundraising (X ₁)	X1.1	0,648	0,202	<i>Valid</i>
	X1.2	0,602	0,202	<i>Valid</i>
	X1.3	0,742	0,202	<i>Valid</i>
	X1.4	0,650	0,202	<i>Valid</i>
	X1.5	0,703	0,202	<i>Valid</i>
	X1.6	0,629	0,202	<i>Valid</i>
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,313	0,202	<i>Valid</i>
	X2.2	0,557	0,202	<i>Valid</i>
	X2.3	0,742	0,202	<i>Valid</i>
	X2.4	0,692	0,202	<i>Valid</i>
	X2.5	0,711	0,202	<i>Valid</i>
	X2.6	0,653	0,202	<i>Valid</i>
	X2.7	0,751	0,202	<i>Valid</i>
	X2.8	0,571	0,202	<i>Valid</i>
	X2.9	0,635	0,202	<i>Valid</i>
	X2.10	0,570	0,202	<i>Valid</i>
Kepercayaan Muzakki (Y)	Y.1	0,821	0,202	<i>Valid</i>
	Y.2	0,847	0,202	<i>Valid</i>
	Y.3	0,746	0,202	<i>Valid</i>
	Y.4	0,692	0,202	<i>Valid</i>
	Y.5	0,677	0,202	<i>Valid</i>
	Y.6	0,832	0,202	<i>Valid</i>
	Y.7	0,789	0,202	<i>Valid</i>
	Y.8	0,815	0,202	<i>Valid</i>

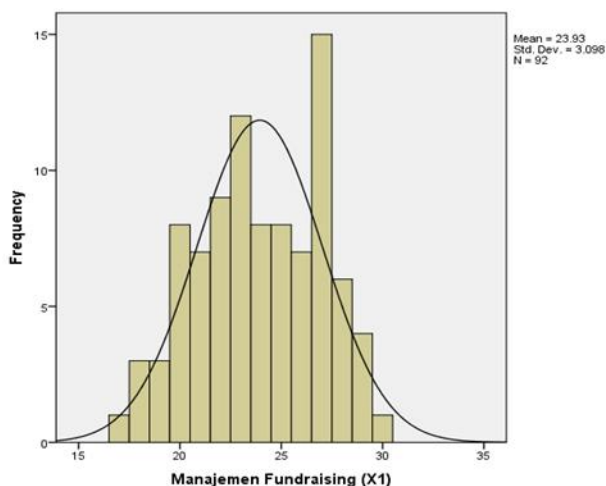
sumber: data diolah, 2021

Tabel 2. Uji Reliabilitas

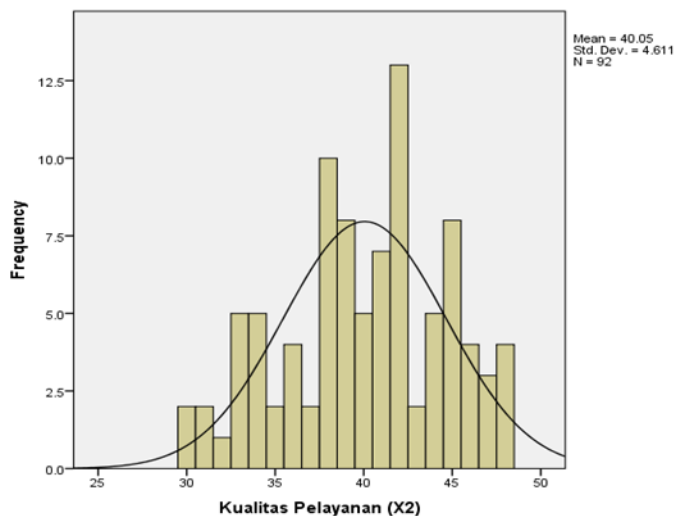
Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
X ₁	0,744	Reliabel
X ₂	0,811	Reliabel
Y	0,907	Reliabel

sumber: data diolah, 2021

Pada Gambar 1 merupakan persebaran data grafik dari variabel Manajemen Fundraising (X₁). Pada Gambar 2 merupakan persebaran dari grafik variabel Kualitas Pelayanan (X₂).



Gambar 1. Grafik Normalitas Manajemen *Fundraising*
 sumber: data diolah, 2021



Gambar 1. Grafik Normalitas Kualitas Pelayanan
 sumber: data diolah, 2021

Tabel 3. Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolenrance	VIF	Keterangan
X ₁	0,670	1,492	Tidak terjadi multikolinieritas
X ₂	0,670	1,492	Tidak terjadi multikolinieritas

sumber: data diolah, 2021

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
X ₁	0,598	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X ₂	0,102	Tidak terjadi heteroskedastisitas

sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 3 diperoleh nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Berdasarkan pada tabel 4 menunjukkan bahwa uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser diperoleh nilai signifikansi > 0,05, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-.356	3.088		-.115	.909
Manajemen Fundraising	.170	.130	.109	1.307	.195
Kualitas Pelayanan	.733	.087	.698	8.387	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan hasil tabel 5 menunjukkan persamaan regresi linier berganda dari variabel Manajemen Fundraising (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kepercayaan Muzakki (Y) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = -0,356 + 0,170X_1 + 0,733X_2$$

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan telah dibahas pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut: Manajemen *Fundraising* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepercayaan Muzakki pada Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) Cabang Kalimantan Timur. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepercayaan Muzakki pada Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) Cabang Kalimantan Timur. Manajemen *Fundraising* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepercayaan Muzakki pada Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) Cabang Kalimantan Timur. Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap Kepercayaan Muzakki pada Wahdah Inspirasi Zakat (WIZ) Cabang Kalimantan Timur.

Daftar Pustaka

- Abidah, A. (2016). Analisis strategi fundraising terhadap peningkatan pengelolaan ZIS pada lembaga amil zakat kabupaten ponorogo. *Kodifikasia*, 10(1), 144946.
- Affandy, F. F., Djalaluddin, A., & Munir, M. (2018). PRAKTIK DAGANG WILAYAH PERBATASAN RI-PAPUA NEW GUINEA (Perspektif Ekonomi Islam). *Islamic Economics Quotient: Journal of Economics & Business Sharia*, 1(2).
- Furqon, A. (2012). Praktik Wakaf Uang di Bank Syariah Mandiri. *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 6(1), 113-128.
- Ningrum, E. (2016). Pengembangan sumber daya manusia bidang pendidikan. *Jurnal Geografi Gea*, 9(1).
- Pratama, Y. C. (2015). Peran zakat dalam penanggulangan kemiskinan (Studi kasus: Program zakat produktif pada Badan Amil Zakat Nasional). *Tauhidinomics: Journal Of Islamic Banking And Economics*, 1(1), 93-104.
- Purwanti, D. (2020). Pengaruh zakat, infak, dan sedekah terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(1), 101-107.
- Rahmayanti, A. (2014). Efisiensi Lembaga Amil Zakat Dalam Mengelola Dana Zakat di Indonesia (Studi Kasus: PKPU, Rumah Zakat, dan BAMUIS BNI).
- Suma, M. A. (2013). Zakat, Infak, dan Sedekah: Modal dan Model Ideal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Modern. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 5(2).