# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Zakat merupakan suatu ibadah amaliyah yang lebih menjurus kepada aspek sosial, untuk mengatur kehidupan manusia dalam hubungannya dengan Allah dan dalam hubungannnya dengan sesama manusia. Kalau sholat lebih menjurus kepada pembinaan kepribadian yang mulia, maka zakat lebih menjurus kepada pembinaan kesejahteraan masyarakat.[1] Dengan kata lain, zakat disamping memiliki dimensi spiritual juga memiliki dimensi sosial ekonomi. Dengan demikian, bagi setiap muslim yang telah menunaikan zakat, tidak hanya beribadah untuk dirinya sendiri tetapi juga berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan sesamanya, dimana pengeluaran zakat dibebankan atas harta atau kekayaan seorang muslim sehingga zakat memiliki tujuan sangat mulia.[2]

Zakat juga merupakan salah satu bentuk konkret dari jaminan sosial yang disyariatkan oleh ajaran Islam. Melalui syari'at zakat, kehidupan orang-orang fakir, miskin dan orang-orang menderita lainnya, terperhatikan dengan baik. Zakat merupakan salah satu bentuk pengejawantahan perintah Allah

---

[1] Muhammadiyah Ja'far, *Tuntunan Ibadat Zakat, Puasa dan Haji,* (Jakarta: PT Kalam Mulia, 1997), 3.

[2] Deni Riani, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku *Muzakkī* dalam Membayar Zakat (Studi Kasus pada BAZNAS Kota Yogyakarta)", (Skripsi--Yogyakarta 2012), diakses pada tanggal 27 Mei 2016.



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SWT untuk senantiasa melakukan tolong-menolong dalam kebaikan dan takwa,[3] sebagaimana firman Allah SWT dalam surah al-Maa'idah: 2,

...وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ... ٢

Artinya:
"...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa..." Q.S al-Maa'idah (5: 2)[4]

Juga hadits Rasulullah saw riwayat Imam Bukhori dari Anas bahwa Rasulullah bersabda,

{ لاَيُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لأَخِيْهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ }

Artinya:
"Tidak dikatakan (tidak sempurna) iman seseorang, sehingga ia mencintai saudaranya, seperti ia mencintai dirinya sendiri"[5]

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 menjelaskan zakat merupakan pranata keagamaan yang bertujuan untuk meningkatkan keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Undang-undang ini juga memberikan arahan kepada seluruh lembaga zakat untuk mampu memperbaiki sistem pengelolaan zakat di Indonesia, sehingga optimalisasi pengumpulan dana dan penyaluran zakat dapat lebih terarah, professional dan transparan.[6]

Di Indonesia zakat dikelola oleh organisasi pengelola zakat yang terdiri dari Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk oleh organisasi

---

[3] Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern,* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 12.
[4] Muhammad Shohibu Thohir, Mushaf Aisyah, (Bandung: JABAL, 2010), hal 106.
[5] Shahih Bukhori (Riyadh: Daar el-Salaam, 2000), 3, dalam Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern,* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), 12.
[6] Hana Septi Kuncaraningsih dan M. Rasyid Ridla, *Good Corporate Governance* dalam Meningkatkan Kepuasan *Muzakki* di Badan Amil Zakat Nasional", *Jurnal MD Membangun Profesionalisme Keilmuan*, Edisi Januari-Juni 2015, 98.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat dan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang merupakan lembaga pengelola zakat yang dibentuk oleh pemerintah. Sebagai organisasi resmi pengelola zakat yang dibentuk oleh pemerintah non struktural sesuai dengan Keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001.[7] Dalam rangka melaksanakan tugasnya sebagai lembaga pengelola zakat nasionl, BAZNAS menjalankan fungsi-fungsi utama, sebagaimana diatur dalam pasal 7 ayat (1) UU Nomor 23/ 2011 adalah sebagai berikut: perencanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat; pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat; pengendalian pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat; pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat.[8] BAZNAS juga dapat bekerjasama dengan pihak terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.[9] Tidak mungkin sebuah organisasi pengelola zakat dapat melakukan segala hal. Namun apabila aspek paling berharga benar-benar diperhatikan, maka bukan mustahil apa pun target dan program organisasi akan dapat tercapai.

Agar organisasi pengelola zakat bisa berjalan secara baik, ia harus didukung oleh sumber daya manusia yang memenuhi kualifikasi tertentu. Mengacu pada contoh yang telah ditunjukkan Rasulullah saw, yang dipilih

---

[7] Ika Rahmawati, "Pengaruh Publisitas Program-Program Distribusi dan Kredibilitas Lembaga terhadap Peningkatan Minat Zakat, Infaq, dan Shodaqoh di Baznas Kota Mojokerto", (Skripsi--UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016).

[8] Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Zakat, *Standarisasi Amil Zakat di Indonesia*, 2012, 47-48.

[9] Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Zakat, *Manajemen Pengelolaan Zakat*, 2012, 27.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan diangkat sebagai amil zakat. Amil zakat hendaknya mereka yang inovatif dan kreatif sehingga mampu menjalin hubungan dan kerjasama dengan berbagai lembaga lain peduli terhadap masalah-masalah umat.[10]

Dana zakat merupakan dana kepercayaan yang dibatasi oleh sumber zakat itu. Dana itu harus dikumpulkan dan selanjutnya didistribusikan sesuai sasaran yang telah diketahui/ dan direncanakan. Mengingat zakat adalah dana kepercayaan, maka pengelolaan dana tersebut harus dikumpulkan pada proses pertanggungjawaban agar para sumber dana yakin bahwa zakat yang dikeluarkan didistribusikan dan dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan (syari'ah).[11]

Secara teori penerapan tata kelola suatu lembaga pengelola zakat seperti BAZ dan LAZ yang baik dalam pengelolaan zakat akan berpengaruh dalam *trust* (kepercayaan) *muzakkī* untuk membayarkan zakatnya melalui lembaga-lembaga bersangkutan. Pengelolalan zakat yang profesional, transparan, dan akuntabel oleh lembaga amil zakat tentu saja akan menumbuhkan kepercayaan publik terhadap lembaga zakat yang rentan terjadinya penyelewengan.[12]

Badan Amil Zakat seyogyanya mampu menunjukkan kekuatan komitmen, *trust* dan integritas pada manajemen pelaksanaan zakat,

---

[10] Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern Instrumen Pemberdayaan EkonomiUmat*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), 70-71.
[11] Ibid., 60-61.
[12] M. Sholahudin, *Lembaga Ekonomi Islam,* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2006), 236-237.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tampaknya perlu membangun nuansa sosiologis yang mampu mendorong lahirnya gerakan zakat. Jika pada zaman pemerintahan Umar bin Khattab, ia akan memerangi orang-orang yang mengabaikan zakat, maka pada zaman modern sekarang ini diperlukan sistem dan bahkan juga kewibawaan yang mampu mendorong kaum muslimin untuk membayarkan zakat.[13]

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al Qur'an surat Q.S Al-Taubah ayat 103.

خُذْ مِنْ أَمْوَٰلِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِم بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ ۖ إِنَّ صَلَوٰتَكَ سَكَنٌ لَّهُمْ ۗ وَٱللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

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". (Q.S Al-Taubah. 09:103)[14]

Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan umum lembaga pengelola zakat yaitu masalah profesionalisme, dibutuhkan adanya penguatan dari sisi kelembagaan. Menurut Hafidhuddin, faktor pendukung kesuksesan lembaga amil zakat ialah meningkatkan *trust* (kepercayaan) *muzakkī* dalam menyalurkan wajib zakatnya kepada lembaga amil zakat. Sesungguhnya zakat itu dikelola ole lembaga amil zakat yang kredibel, amanah, transparan

[13] Didin Hafidhuddin, *The Power of Zakat Studi Perbandingan Pengelolaan Zakat Asia Tenggara*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), hal. 7.
[14] Muhammad Shohibu Thohir, Mushaf Aisyah, (Bandung: JABAL, 2010), hal 203.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau amil zakat yang memberikan laporan yang kontinyu kepada masyarakat.[15]

*Trust* (kepercayaan) adalah suatu sejarah proses dependen didasarkan pada contoh pengalaman-pengalaman yang relevan namun terbatas. Dapat diambil garis besar bahwa *trust* adalah suatu harapan yang positif dan relevan terhadap orang lain yang dapat menjadi *familiaritas* (kedekatan) serta ada unsur resiko.[16]

*Trust* (kepercayaan) timbul dari suatu proses yang lama. Apabila *trust* sudah timbul antara pelanggan/ *muzakkī* dan perusahaan/ lembaga, maka usaha untuk membina hubungan kerjasama akan lebih mudah. *Trust* (kepercayaan) timbul ditunjukkan oleh suatu kredibilitas yang diperoleh dari pihak lain karena memiliki keahlian yang dikehendaki untuk melakukan suatu tugas. *Trust* (kepercayaan) juga dapat diperoleh karena melakukan sesuatu hal yang terbaik kepada pihak lain melalui suatu hubungan.[17]

*Tust* (kepercayaan) secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan suatu hubungan. Tanpa adanya kepercayaan, suatu hubungan tidak akan bertahan dalam jangka waktu yang panjang. Menurut Barnes, beberapa elemen penting dari kepercayaan adalah kepercayaan

---

[15] Agung Pandu Dwipratama, "Sistem Informasi Manajemen Zakat, Infaq dan Shodaqoh pada Badan Amil Zakat Nasional", (Skripsi--UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011), diakses pada 27 September 2016.

[16] Danang Kusuma Bakti, "Studi *Indigenous Trust to Leader* pada Karyawan Jawa", (Skripsi--Universitas Negeri Semarang, 2013), diakses pada 20 Oktober 2016.

[17] Erik Siswoyo, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Jateng Pemuda Semarang", (Skripsi--Semarang 2011), diakses pada 27 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan masa lalu; watak yang diharapkan dari partner, seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan; kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam risiko; kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri partner.[18]

*Trust* (kepercayaan) publik pada suatu institusi lembaga pengelola zakat sangatlah penting dan menentukan. Munculnya sikap percaya terhadap para penyelenggara zakat, seperti BAZNAS Kota Mojokerto dapat dilihat dari meningkatnya pengumpulan BAZNAS Kota Mojokerto dari tahun 2013 sampai dengan 2015. Berikut ini merupakan perkembangan pengumpulan BAZNAS Kota Mojokerto:

**Tabel 1.1**
**Perkembangan Pengumpulan BAZNAS Kota Mojokerto dari Tahun 2013-2015[19]**

| | 2013 | 2014 | 2015 | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| ZAKAT | 575.568.836 | 665.544.808 | 916.478.795 | 2.157.592.439 |
| I NFAQ & ṢODAQOH | 324.377.900 | 304.588.614 | 328.020.739 | 956.987.253 |
| JUMLAH | 899.946.736 | 970.133.422 | 1.244.499.534 | 3.114.579.692 |
| TARGET PENDAPATAN | 976.000.000 | 976.000.000 | 1.200.000.000 | |

Sumber: laporan tahunan BAZNAS Kota Mojokerto 2015

Adapun jumlah *muzakkī* BAZNAS Kota Mojokerto dari sektor zakat *māl* pada tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 dari *muzakkī* PNS dan masyarakat. Berikut ini merupakan perkembangan jumlah *muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto:

[18] Ibid.,
[19] BAZNAS, *Laporan Tahunan Badan Amil Zakat Nasional Kota Mojokerto Tahun 2015.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah *Muzakkī* dari Tahun 2013 sampai dengan 2015[20]

| No | Jenis *Muzakkī* | Jumlah *Muzakkī* Zakat *Māl* | | | Pertumbuhan |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Tahun 2013 | Tahun 2014 | Tahun 2015 | |
| 1 | UPZIZ (dalam orang) | 1.395 | 1.403 | 2.228 | 60% |
| 2 | MASYARAKAT | 191 | 227 | 235 | 23% |
| | TOTAL | 1.586 | 1.630 | 2.463 | 55% |

Sumber: laporan tahunan BAZNAS Kota Mojokerto 2015

Dari tabel di atas dengan jumlah *muzakkī* BAZNAS Kota Mojokerto selama tiga tahun terakhir ini, *muzakkī* cenderung naik.

Berdasarkan sedikit laporan tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui penyebab *trust* (kepercayaan) *muzakkī* pada BAZNAS Kota Mojokerto. Sehingga menyebabkan semakin meningkatnya *muzakkī* yang menghimpun dananya di BAZNAS Kota Mojokerto dan untuk mengetahui apakah dengan diterapkannya teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga yang baik merupakan penyebab *trust* (kepercayaan) *muzakkī* terhadap BAZNAS Kota Mojokerto.

Saat ini sistem informasi sangat penting bagi setiap badan usaha. Karena mempercepat dan memperlancar serta mengefisienkan dan mengefektifkan waktu setiap transaksi sehari-hari dan yang lebih penting lagi, sistem informasi memiliki fungsi seperti mencatat, mengumpulkan,

[20] Ibid.,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyimpan dan memberi laporan setiap kegiatan yang dibutuhkan setiap badan usaha atau organisasi.[21]

SIMBA atau Sistem Manajemen Informasi BAZNAS merupakan sebuah sistem yang menjadi terobosan baru dalam hal memenuhi peran koordinator zakat nasional bagi terciptanya sistem pengelolaan zakat yang transparan dan akuntabel di seluruh Indonesia. Dengan basis online, peran koordinator zakat bisa menjangkau hampir di seluruh wilayah Indonesia.[22]

Dalam hal integrasi pengelolaan zakat, oleh UU No. 23/ 2011 BAZNAS diberi amanah sebagai koordinator zakat nasional. Dengan adanya amanah tersebut, BAZNAS kemudian membutuhkan sebuah sistem manajemen informasi yang dapat membantu operasional BAZNAS (pusat, provinsi, kabupaten/ kota) dan LAZ dalam sistem manajemen informasi yang bisa menghasilkan laporan yang berjenjang dari kabupaten/ kota ke provinsi, dari provinsi ke pusat, dan dari pusat ke Presiden/ DPR. Targetnya adalah membuat sebuah sistem yang dapat meng-integrasi data BAZNAS pusat dan BAZNAS di seluruh Indonesia dengan cara yang efektif, singkat serta terjangkau ke seluruh daerah.[23]

Berkenaan dengan peningkatan profesionalisme lembaga pengelola zakat, dengan diterapkannya sistem insormasi manajemen proses penerimaan zakat bisa dilakukan dengan cepat dan *database* penerimaan zakat dapat

---

[21] Ibid.,
[22] Achmad Subianto, "1 Tahun, BAZNAS telah Kembangkan SIMBA", dalam http://pusat.baznas.go.idberita-utama, diakses pada 30 September 2016.
[23] Ibid.,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terintegrasi serta kesalahan dalam melakukan input dan perhitungan zakat dapat terminimalisir. Dengan demikian, kegiatan pembagian zakat dapat lebih efektif dan efisien untuk dilakukan. Selain itu, masyarakat/ *muzakkī* dapat melihat keterbukaan dalam pengelolaan zakat dan dengan keterbukaan dalam pelaporan zakat, diharapkan masyarakat/ *muzakkī* dapat secara mudah melihat laporan zakat. Sehingga, masyarakat/ *muzakkī* akan mempunyai persepsi baik terhadap citra lembaga pengelola zakat, sehingga akan meningkatkan *trust* (kepecayaan) *muzakkī* terhadap lembaga pengelola zakat.

Citra terbentuk dari bagaimana lembaga melaksanakan kegiatan operasionalnya yang mempunyai landasan utama pada segi layanan. Citra juga terbentuk berdasarkan impresi dan pengalaman yang dialami seseorang terhadap sesuatu, sehingga membangun sikap mental. Citra akan diperhatikan publik dari waktu ke waktu dan akhirnya akan membentuk suatu pandangan positif yang akan dikomunikasikan dari satu mulut ke mulut yang lain.[24]

Badan atau Lembaga Amil Zakat merupakan organisasi sosial ekonomi dalam masyarakat Islam. Dengan kehadiran lembaga zakat telah memberikan cukup besar kontribusi dalam memberdayakan kaum muslimin. Karena dari dana-dana *muzakkī* segala program lembaga zakat bisa diimplementasikan. Lembaga zakat mempunyai reputasi tersendiri dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, lembaga zakat harus berusaha menciptakan

[24] Adi Nur Kholis, "Analisis Pengaruh Citra Pondok Pesantren dan Produk Syari'ah terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Jasa Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Artha Mas Abadi di Kabupaten Pati", (Skripsi--Universitas Negeri Walisongo Semarang, 2015), diakses pada 20 Oktober 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

citra positif dihati masyarakat. Citra inilah yang akan mengiring masyarakat untuk menyalurkan dananya ke lembaga zakat atau sebaliknya.

Dari sisi lembaga pengelola zakat, penerapan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga di BAZNAS Kota Mojokerto akan berpengaruh terhadap *trust muzakkī* dalam pengelolaan zakat yang baik dan optimal. Berikut ini merupakan beberapa referensi dari penelitian mengenai penerapan sistem informasi manajemen di lembaga zakat dan citra lembaga terhadap *trust* (kepercayaan) *muzakkī*.

Menurut Sri Dewi Anggadini, Universitas Padjadjaran Bandung (2011), bahwa dengan adanya sistem informasi manajemen berbasis komputer akan memudahkan dalam proses pengambilan keputusan. Dengan adanya SIM berbasis komputer penyimpanan secara komputerisasi ini dapat diproses dengan cepat dan dalam pencariannya tidak membutuhkan waktu yang lama, selain itu dokumen dapat dirawat secara digital. Dengan demikian, para pimpinan dapat lebih mudah, murah, efisien dan efektif dalam upaya pengambilan keputusan termasuk didalamnya dalam melakukan fungsi-fungsi manajemen yang hasil keputusannya tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan.[25]

Menurut Hana Dian Pratiwi, *at al* (2013), dalam jurnalnya menyatakan bahwa tingkat kepercayaan konsumen dalam bertransaksi

[25] Sri Dewi Anggadini, "Analisis Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer dalam Proses Pengambilan Keputusan", *Majalah Ilmiah UNIKOM*, Vol. 11, No. 2, diakses pada 30 September 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara online dapat dipengaruhi oleh reputasi perusahaan dan kualitas website.[26]

Dari analisis dan pemaparan pengembangan sistem, sistem yang dibangun dapat memenuhi kebutuhan *stakeholder* khususnya dalam hal keterbukaan dan kemudahan dalam menunaikan kewajiban zakat dan bantuan kemanusiaan. Dengan laporan yang secara life ter*update* secara berkala dapat memberikan efek *trust* (kepercayaan) yang lebih kepada para *muzakkī* untuk berzakat. Hasil penelitian Sugiyatno, *at. al*, STMIK AMIKOM Yogyakarta (2015).[27]

Merza Ariszani, *et al* (2012) dalam jurnalnya menjelaskan bahwa perusahaan yang memiliki citra positif akan mencerminkan bahwa perusahaan tersebut mempunyai kualitas layanan yang baik dan konsisten serta memiliki reputasi dan kredibilitas yang baik pula, oleh karena itu konsumen akan merasa yakin bahwa perusahaan akan memeberikan apa yang akan mereka butuhkan dan pada akhirnya menimbulkan kepercayaan pada konsumen.[28]

---

[26] Hana Dian Pratiwi, *et al,* "Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Website terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen dalam Bertransaksi secara *Online*", (Skripsi--Universitas Brawijaya, 2012), diakses pada 4 Oktober 2016.

[27] Sugiyatno, *at. al*, "Perancangan Aplikasi *Muzakkī* pada Sistem Informasi Zakat, Infaq dan Shodaqoh Berbasis Android", (Artikel--*Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, Yogyakarta, 6-8 Februari 2015), diakses pada 30 September 2016.

[28] Merza Ariszani, *et al*, "Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan serta Dampaknya pada Minat Beli", *Jurnal Adminisrasi Bisnis,* No. 1, Vol. 3, diakses pada 19 September 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rizki Wijayanto, *at al,* Universitas Brawijaya, Malang (2012), dalam penelitiannya menyatakan bahwa perubahan citra PT Pertamina berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pada pelayanan SPBU.[29]

Dengan beberapa referensi penelitian di atas, penulis menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat/ *muzakkī* perlu adanya strategi dari manajemen amil zakat dalam pengelolaan dan pendistribusian zakat. Telah dipaparkan di atas, bahwa dalam penerapan teknologi sistem informasi manajemen dan citra lembaga dapat mempengaruhi *trust* (kepercayaan) masyarakat/ *muzakkī*.

Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai penerapan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga pengelola zakat pada BAZNAS Kota Mojokerto. Penelitian ini berjudul: **"PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BAZNAS (SIMBA) DAN CITRA LEMBAGA PENGELOLA ZAKAT TERHADAP *TRUST MUZAKKI* DI BAZNAS KOTA MOJOKERTO"**.

[29] Rizki Wijayanto, *at al*, "Pengaruh Perubahan Citra PT. Pertamina terhadap Kepercayaan pada Pelayanan SPBU" (Skripsi--Universitas Brawijaya, Malang, 2012), diakses pada 27 September 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka masalah yang ingin dikaji penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penerapan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga pengelola zakat secara simultan terhadap *trust muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto ?
2. Bagaimana pengaruh penerapan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga pengelola zakat secara parsial terhadap *trust muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto ?

## C. Tujuan Penelitan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk membuktikan bahwa penerapan tekologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga pengelola zakat berpengaruh secara simultan terhadap *trust muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto.
2. Untuk membuktikan penerapan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga pengelola zakat berpengaruh secara parsial terhadap *trust muzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## D. Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitian dapat dibedakan menjadi dua aspek:

1. Aspek Teoritis:

   Dari aspek teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan studi ekonomi syari'ah terutama dalam bidang kelembagaan zakat, mengenai penerapan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga dalam meningkatkan *trust* (kepercayaan) *muzakkī* untuk menyalurkan zakat pada BAZNAS Kota Mojokerto.

2. Aspek Praktis :

   Dari aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Mojokerto dan tempat lain dalam hal pengevaluasian, pengembangan, dan peningkatan *trust* (kepercayaan) *muzakkī* untuk menyalurkan zakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id