BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Trust Muzakkī*

a. Definisi *Trust* (Kepercayaan)

Menurut Moorman, *at al*, kepercayaan didefinisikan sebagai keinginan untuk menyerahkan sesuatu kepada partner yang bisa dipercaya.[1] Penelitian yang sejalan dengan Moorman *et al,* adalah penelitian yang dilakukan oleh Morgan dan Hunt, yaitu perilaku keterhubungan yaang terjadi antara perusahaan dengan mitranya banyak ditentukan oleh kepercayaan dan komitmen. Sehingga dapat diperkirakan bahwa kepercayaan akan mempunyai hubungan yang positif. Sedangkan menurut Robbins, *trust* adalah suatu sejarah proses dependen didasarkan pada contoh pengalaman-pengalaman yang relevan namun terbatas.[2] 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.

Trust (kepercayaan) konsumen/ *muzakkī* adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen/ *muzakkī* dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen/ *muzakkī* tentang obyek,

---

[1] Moorman, *et al,* "Factors Affecting Trust in Market Reseach Relationship", *Jounal Marketing Reseach,* Vol. 57, diakses pada 14 September 2016.

[2] Danang Kusuma Bakti, "Studi *Indigenous Trust to Leader* pada Karyawan Jawa", (Skripsi--Universitas Negeri Semarang, 2013), 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

atribut, dan manfaatnya. Obyek dapat berupa produk, orang, perusahaan, dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Atribut adalah karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh obyek.[3] *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:[4]

1) Kepercayaan merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan masa lalu.
2) Watak yang diharapkan dari partner, seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan.
3) Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam risiko.
4) Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri partner.

Trust merupakan harapan umum yang dipertahankan oleh individu yang ucapan dari satu pihak ke pihak lainnya dapat dipercaya. *Trust* merupakan sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara satu pihak dengan pihak lainnya.

---

[3] Fita Usria, "Implementasi dan Peran CSR terhadap Kepercayaan Anggota BMT Fastabiq Pati", *Iqtishadia*, Vol. 7 No. 2, September 2014, diakses pada 10 September 2016.
[4] 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

Trust pada dasarnya adalah kemauan suatu pihak untuk mengandalkan pihak yang lain, yaitu pihak yang mendapat kepercayaan. *Trust* juga merupakan sekumpulan keyakinan spesifik terhadap *Integritas* (kejujuran pihak yang terpercaya), *Benevelonce* (perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka), *Competency* (kemampuan pihak yang dipercaya untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai) dan *Predictability* (konsistensi perilaku pihak yang dipercaya).[5]

Selain kepercayaan yang telah dijelaskan secara umum Allah SWT juga telah menjelaskan kepercayaan dalam Islam yang disebut dengan *amanah* (dapat dipercaya). Sebagaimana yang terkandung dalama surat An-Nisa' ayat 58 yang berbunyi:

۞إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرٗا ٥٨

Artiya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat".

Dari terjemahan ayat di atas diketahui bahwasanya Allah SWT menjelaskan amanah sebagaimana sesuatu yang diserahkan kepada

[5] Wahab Zaenuri, *at al*, *Membangun Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Melalui Atribut Produk, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan Pada Bank Syari'ah,*(Semarang: Puslit IAIN Walisongo), 14.

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

pihak lain untuk dipelihara dan dikembalikan bila saatnya atau diminta oleh pemiliknya. Amanah adalah lawan kata dari khianat. Al-Qur'an sangat erat dengan ajaran tentang kepercayaan (the spirit of trust). Ajaran tentang kepercayaan meliputi tuntutan untuk beraksi, yang dimulai dari pergeseran memandang, berbicara, berperilaku, dan bekerja.

Model kepercayaan organisasional memasukkan sifat kepribadian yang disebut kecenderungan untuk percaya (*propencity to trust*). Kecenderungan dapat dianggap sebagai keinginan umum untuk mempercayai orang lain. Kecenderungan akan memengaruhi beberapa banyak *trust* (kepercayaan) yang dimiliki seseorang untuk orang yang dipercaya. *Trust* melibatkan loncatan kognitif melampaui harapan-harapan yang dijamin oleh dasar pemikiran dan pengalaman. Untuk membangun sebuah *trust* (kepercayaan) diperlukan tujuh *core values*, yaitu sebagai berikut:[6]

1) Keterbukaan

Kerahasiaan dan kurangnya transparasi dalam menjalankan sesuatu akan mengganggu *trust building*. Oleh karena itu diperlukan keterbukaan antara kedua belah pihak agar keduanya dapat saling percaya antara satu sama lain.

[6] Wibowo, *Manajemen Perubahan* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2006), 380.

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

2) Kompeten

Adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas atau peran dalam membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran. Yakni sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas dibidang pekerjaan tertentu.

3) Kejujuran

Kejujuran merupakan elemen terpenting dalam mendapatkan sebuah kepercayaan, hal ini dimaksudkan untuk menghindari kecurangan yang bersifat merugikan yang lain. Jujur bermakna keselarasan antara berita dengan kenyataan dan kebenaran. Dalam penerapannya, secara hukum tingkat kejujuran seseorang biasanya dinilai dari ketepatan pengakuan atau apa yang dibicarakan dengan kebenaran dan kenyataan yang terjadi.

4) Integritas

Integritas adalah keselarasan antara niat, pikiran, perkataan dan perbuatan. Dalam prosesnya, berjanji akan melaksanakan tugas secara bersih, transparan, dan profesional dalam arti akan mengerahkan segala kemampuan dan sumber daya secara optimal untuk memberikan hasil kerja terbaik. Orang yang berintegritas tinggi mempunyai sikap yang tulus, jujur, berperilaku konsisten serta berpegang teguh pada prinsip

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

kebenaran untuk menjalankan apa yang dikatakan secara bertanggung jawab.

5) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan dorongan psikologi sosial yang dimiliki seseorang untuk mempertanggungjawabkan sesuatu yang telah dikerjakan kepada lingkungannya atau orang lain. Akuntabilitas sekiranya dapat diukur dengan pertanyaan-pertanyaan tentang seberapa besar motivasi menyelesaikan pekerjaan dan seberapa besar usaha (daya pikir) untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan tersebut.

6) *Sharing*

Sharing adalah sebuah pengakuan atau pengungkapan diri terhadap orang lain yang berfungsi untuk berbagi sesuatu untuk meringankan sebuah masalah. *Sharing* merupakan elemen penting dalam membangun kepercayaan karena mempunyai manfaat nilai psikologi yakni membantu membangun hubungan yang lebih baikantara satu sama lain. Termasuk didalamnya *sharing* informasi, keterampilan, pengalaman dan keahlian.

7) Penghargaan

Untuk mendorong sebuah kepercayaan maka harus terdapat respek saling menghargai antara satu sama lain.

Dalam penelitan ini, kepercayaan terhadap lembaga zakat didefinisikan sebagai rasa percaya *muzakkī* terhadap suatu lembaga 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

dalam mengandalkan lembaga untuk menyalurkan zakatnya kepada *mustaḥiq*zakat, karena lembaga dianggap amanah, jujur, transparan, dan profesional. Dengan demikian, *muzakkī* akan menjadikannya sebagai pilihan utama dalam berzakat dan mengajak orang lain untuk berzakat di lembaga amil zakat. Disamping akan menumbuhkan rasa kepercayaan tinggi *muzakkī*terhadap lembaga zakat, dana zakat yang terkumpul juga akan lebih optimal dalam pendistribusiannya.

2. PenerapanTeknologi Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA)

   a. DefinisiTeknologi Sistem Informasi Manajemen

      Menurut Maharsih, teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, *database*, teknologi jaringan, dan peralatan telekomunikasi lainnya. Selanjutnya, teknologi informasi dipakai dalam sistem informasi organisasi untuk menyediakan informasi bagi para pemakai dalam rangka pengambilan keputusan.[7]

      Sedangkan menurut Rahmawati dalam Alannita,teknologi sistem informasi dapat berjalan dengan efektif apabila anggota dalam organisasi dapat menggunakan teknologi dengan baik dan sangat penting bagi individu, salah satu bentuk teknologi sistem informasi adalah komputer. Komputer sangat membantu kinerja dalam suatu

[7] Atik Indarsih, "Pengaruh Teknologi Sistem Informasi Baru dan Kepercayaan dalam Kinerja Individual", (Skripsi--Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015), 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

organisasi, perangkat ini dari tahun ke tahun selalu mengalami perkembangan, dengan berbagai macam inovasi baru yang dapat mempermudah kinerja para penggunanya.[8]

Pada dasarnya sistem informasi mempunyai tiga kegiatan utama yaitu: menerima data sebagai masukan, kemudian memprosesnya dengan melakukan perhitungan, penggabungan unsur-unsur data dan akhirnya dapat diperoleh informasi yang diperlukan sebagai keluaran. Prinsip tersebut berlaku baik bagi sistem informasi manual maupun sistem informasi modern dengan penggunaan perangkat komputer.

Pada umumnya apabila orang membicarakan tentang Sistem Informasi Manajemen yang tergambar adalah suatu sistem diciptakan untuk melaksanakan pengolahan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi.[9] Sebelum menjelaskan pengertian Sistem Informasi Manajemen, terlebih dahulu akan diuraikan pengertian Sistem, Informasi, Manajemen yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli:

1) Sistem

Secara sederhana suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel-

[8] Ibid.,
[9] Wahyudi Kumorotomo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-Organisasi Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1996), 7.

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

variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu.[10]

Menurut Kadir, sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, disebutkan bahwa sistem mempunyai dua pengertian; (a) seperangkat unsur ynang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas; dan (b) susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas dan sebagainya.[11]

Dari ketiga definisi di atas, terlihat bahwa sistem memakai pendekatan pada elemen atau komponen. Artinya, sistem haruslah terdiri atas berbagai komponen/ elemen yang saling berhubungan sehingga membentuk satu kesatuan yang utuh.

2) Informasi

Informasi adalah hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan relevan yang dibutuhkan orang untuk menambah pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada. Seringkali informasi disamakan dengan data, padahal data dan informasi memiliki perbedaan substansi yang cukup mendasar. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian/

[10] Ibid., 8.
[11] 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

kesatuan nyata yang terjadi pada saat tertentu. Data mengacu pada fakta berupa angka-angka, teks, dokumen, gambar, bagan, kode tertentu serta bentuk lainnya.[12]

Informasi dapat diperoleh secara mudah, namun sesungguhnya masih banyak manajer yang kekurangan informasi kalau yang dimaksud adalah informasi yang berkualitas baik. Informasi yang memiliki kualitas tinggi akan menentukan sekali efektivitas keputusan-keputusan manajer. Syarat-syarat tentang informasi yang baik, lebih lengkap diuraikan oleh Parker, sebagai berikut:[13]

a) Ketersediaan *(availability)*;

   Sudah barang tentu syarat yang mendasar bagi suatu informasi adalah tersedianya informasi itu sendiri. Informasi harus dapat diperoleh *(accessible)* bagi orang yang hendak memanfaatkannya.

b) Mudah dipahami *(comprehensibility)*;

   Informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan, baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan-keputusan yang bersifat strategis. Informasi yang rumit dan berbelit-belit hanya akan membuat kurang efektifnya keputusan manajemen.

c) Relevan;

---

[12] Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 2005), 9.
[13] Wahyudi Kumorotomo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen*, ..., 11-12.

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

Dalam konteks organisasi, informasi yang diperlukan adalah yang benar-benar relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi.

d) Bermanfaat;

Sebagai konsekuensi dari syarat relevansi, informasi juga harus bermanfaat bagi organisasi. Karena itu informasi juga harus dapat tersaji kedalam bentuk-bentuk yang memungkinkan pemanfaatan oleh organisasi yang bersangkutan.

e) Tepat waktu;

Informasi harus tersedia tepat pada waktunya. Syarat ini terutama sangat penting paa saat oganisasi membutuhkan informasi ketika manajer hendak membuat keputusan-keputusan yang krusal.

f) Keandalan;

Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. Pengolah data atau pemberi informasi harus dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikannya.

g) Akurat;

Syarat ini mengharuskan bahwa informasi bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Ini juga berarti bahwa informasi

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

harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.

h) Konsisten;

Informasi tidak boleh mengandung kontradiksi didalam penyajiannya karena konsistensi merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan keputusan.

3) Manajemen

Secara umum dikatakan bahwa manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, mengorganisasian, pergerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia maupun sumberdaya lainnya.[14]

Setelah merinci kata kunci yakni: sistem, informasi, manajemen. Maka dapat dipahami bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu konsep manajemen yang memanfaatkan sistem informasi secara optimal guna membantu tugas-tugas manajer dalam pengambilan keputusan. Dengan pendekatan sistem, maka komponen dalam organisasi dipandang sebagai bagian yang saling terkait.

SIM (Sistem Informasi Manajemen) dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk

[14] Eti Rochaety, *at. al*, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan,* (Jakarta: PT Bumi Aksara), 5.

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

menyedikan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.[15]

SIM adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Lebih lengkapnya SIM adalah jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam organisasi dan disatukan apabila di pandang perlu, dengan maksud memberikan data kepada manajemen setiap waktu diperlukan, baik data yang bersifat intern maupun yang bersifat ekstern, untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.[16]

Menurut Gordon B. Davis, pada dasarnya sebuah sistem informasi manajemen menerima dan memproses data untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen. Untuk memperjelas pelaksanaan dari sistem informasi manajemen diperlukan beberapa indikator dari sistem informasi manajemen. Adapun indikator-indikator dari sistem informasi manajemen, yaitu:[17]

1) Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil

---

[15] Danu Wira Pangestu, "Teori Dasar Sistem Informasi Manajemen (SIM)", dalam http://bangdanu.wordpress.com, diakses pada 30 September 2016.
[16] Wahyudi Kumorotomo, *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi Publik*, (Yogyakarta: Gajah Mada Press, 1996), 96.
[17] Rahma, "Sistem Informasi Manajemen", dalam http://digilib.unila.ac.id, 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

pengolahan data yang tidak memberikan arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

2) Manusia sebagai pengolah informasi

Peranan manusia disini sangat besar yaitu untuk menciptakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap. Baik buruknya informasi yang dihasilkan tergantung dari profesionalitas dari manusia itu sendiri.

3) Konsep sistem

Sistem adalah suatu bentuk kerjasama yang harmonis antara bagian/komponensub sistem yang saling berhubungan satu dengan bagian/komponen/sub sistem lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Selain itu sistem tidaklah berdiri sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan, baik itu lingkungan intern maupun lingkungan ekstern.

4) Konsep organisasi dan manajemen

Organisasi tidak bisa lepas dari kegiatan manajemen dan begitu pula sebaliknya karena keduanya mempunyai hubungan yang begitu erat dan kuat.

5) Konsep pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan adalah tindakan pimpinan untuk memecahkan masalah yang dihadapinya dalam organisasi yang

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

dipimpinnya dengan melalui pemilihan satu diantara alternatif-alternatif yang dimungkinkan.

6) Nilai informasi

Informasi dapat mengubah sebuah keputusan. Perubahan dalam nilai hasil akan menentukan informasi. Bahwa suatu informasi itu harus dapat menjadi ukuran yang tepat, yang nantinya dapat memberikan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

Jadi dari pengertian diatas dapat ditarik pengertian bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen.

b. SIMBA BAZNAS

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.[18]

Dalam hal integrasi pengelolaan zakat, oleh UU No.23/2011 itu BAZNAS diberi amanah sebagai koordinator zakat nasional.

[18] Achmad Subianto, "1 Tahun, BAZNAS telah Kembangkan SIMBA", dalam http://pusat.baznas.go.idberita-utama, 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

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.[19]

BAZNAS akhirnya mengembangkan sebuah teknologi manajemen informasi yang berbasis jaringan internet bernama SIMBA. Dalam rancangan tersebut, sistem informasi di BAZNAS dibangun baik dari teknologinya, ruang lingkupnya, input maupun output-nya. Setelah itu, dibuatlah *standardoperating procedure* (SOP)-nya. Harapannya, SIMBA dapat dipergunakan oleh BAZNAS di seluruh Indonesia sebagai standar operasional lembaga zakat dan pelaporan zakat nasional.[20]

Di dalam SIMBA ada dua sistem, yaitu Sistem Informasi Operasional (SIO) dan Sistem Informasi Pelaporan (SIP). Masing-masing BAZNAS dan LAZ menggunakan SIO untuk operasi sehari-hari dengan pendekatan kas masuk dan kas keluar. Dalam kas masuk, antara lain, dapat di-input data base*muzakkī*, transaksi

[19] Ibid.,
[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

penghimpunan dana Zakat, Infaq dan Shodaqoh (ZIS). Sedangkan dalam kas keluar, bisa di-input data base *mustaḥiq* dan penyaluran ZIS.[21]

Data-data tersebut, termasuk yang sifatnya keuangan dan transaksi keuangan akan di-input dan akan menghasilkan laporan-laporan, seperti profil *muzakkī*, jumlah penghimpunan dana ZIS, profil asnf, dan jenis program penyaluran. Ada juga laporan keuangan standar yang mengacu kepada Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 109. Bisa diterbitkan juga kartu nomor pokok wajib zakat (NPWZ) dan bukti setor zakat. Jadi, dengan SIMBA, *muzakkī* dilayani sebaik mungkin mulai dari registrasi sampai ke pembayaran dan pelaporan.[22]

Dengan *database* yang di-input oleh BAZNAS kabupaten/kota, maka BAZNAS provinsi akan bisa membaca laporan dari seluruh kabuten/kota yang ada dalamwilayahnya. Begitu juga BAZNAS. Dia bisa tahu tentang laporan BAZNAS provinsi dan kabupaten/kota. Inilah kemudian yang akan menjadi sistem informasi pelaporan (SIP) yang sudah terintegrasi, berbeda dengan SIO yang berada di masing-masing BAZNAS atau tidak terintegrasi. Dengan demikian akan lahir laporan zakat nasional dengan standar yang

[21] Ibid.,
[22] 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

transparan, akuntabel dan mudah diakses melalui web masing-masing BAZNAS (pusat, provinsi,kota/kabupaten) dan LAZ.[23]

Menurut Ketua Umum BAZNAS dalam kaitan integrasi pengelolaan zakat nasional dan penerapan aplikasi Sistem Manajemen Informasi BAZNAS (SIMBA) merupakan dua spektrum yang tak dapat dipisahkan. SIMBA merupakan sebuah sistem yang dibangun dan dikembangkan untuk keperluan penyimpanan data dan informasi yang dimiliki oleh BAZNAS secara nasional. Dengan sistem yang berbasis internet dan terhubung secara online, Sistem Manajemen Informasi BAZNAS dirancang untuk dapat digunakan oleh seluruh badan atau lembaga zakat di seluruh Indonesia tanpa harus melewati proses instalasi yang rumit Integrasi pengelolaanzakat dan penerapan aplikasi SIMBA akan semakin memperkuat sistem zakat nasional yang memberi manfaat terhadap kesejahteraan masyarakat. Untuk itu BAZNAS daerah dan LAZ perlu mendukung dan menyiapkan perangkat infrastruktur fisik dan kapasitas sumber daya manusia agar sistem yang dibangun ini berjalan dengan baik sesuai harapan kita semua.[24]

3. Citra Lembaga Pengelola Zakat

Citra dalam bahasa inggris “image” adalah sejumlah kepercayaan, ide, atau nilai dari seseorang terhadap suatu obyek, merupakan konstruksi mental seseorang yang diperoleh dari hasil pergaulan atau

[23] Ibid.,
[24] 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

pengalaman seseorang, atau merupakan interprestasi, reaksi, persepsi atau perasaan dari seseorang terhadap apa saja yang berhubungan dengannya. Istilah citra ini digunakan dalam berbagai konteks seperti citra terhadap orang, lembaga, perusahaan, merek dansebagainya.[25]Kotler mengemukakan teorinya bahwa citra perusahaan adalah respon konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan dan didefinisikan sebagai jumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada suatu organisai.[26]

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Citra adalah rupa, gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk.[27] Citra adalah produk mempresentasikan keseluruhan persepsi terhadap produk dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap produk itu.[28]

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

---

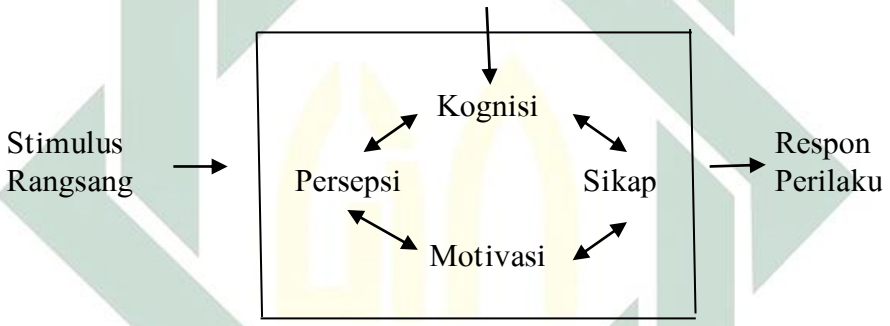
[25] Sustina, *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), 331.
[26]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Pengenddalian,* Jilid Dua, (Jakarta: Erlangga, 2005), 46.
[27] Pusat Bahasa Departement Pendidikan Nasional, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 216.
[28] Imdatul Munir, "Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen", (Skripsi--Universitas Stikubank Semarang), 12.

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

membentuk suatu pandangan positif yang akan dikomunikasikan dari satu mulut ke mulut yang lain.[29]

Citra bisa diketahui, diukur dan diubah. Penelitian mengena citra organisasi (*corporate image*) telah membuktikan bahwa citra bisa diukur dan diubah, walaupun perubahan citra relatif lambat. Selanjutnya Ardianto dan Soemirat menjelaskan bagaiamana efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra.[30]

Model Pembentukan Citra



Sumber: Ardianto dan Soemirat

Gambar 2.1

Dari gambar 2.1 di atas dapat dijelaskan bahwa stimulus adalah input yang diberikan kemudian diproses melalui pola pikir tentang sesuatu yang dipercaya dapat memengaruhi persepsi, motivasi dan sikap mereka. Sehingga akhirnya menghasilkan output yaitu berupa respon atau perilaku tertentu.

[29]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.

[30]Elfinaro Ardianto, *et al, Dasar-dasar Public Relations,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), 72.

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

Badan atau Lembaga Amil Zakat merupakan organisasi sosial ekonomi dalam masyarakat Islam. Dengan kehadiran lembaga zakat telah memberikan cukup besar kontribusi dalam memberdayakan kaummuslimin. Karena dari dana-dana *muzakkī* segala program lembaga zakatbisa diimplementasikan. Lembaga zakat mempunyai reputasi tersendiri dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, lembaga zakat harus berusaha menciptakan citra positif dihati masyarakat. Citra inilah yang akan mengiring masyarakat untuk menyalurkan dananya ke lembaga zakat atau sebaliknya.

Menurut Shirley Harrison informasi yang lengkap mengenai citra meliputi empat elemen sebagai berikut:[31]

1. *Personality*, keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publiksasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaanmempunyai tanggung jawab sosial.
2. *Reputation*, hal yang dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaranberdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain, seperti kinerjakeamanan transaksi sebuah bank.
3. *Value*, nilai-nilai yang dimiliki perusahaan dengan kata lain budayaperusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan,karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhanpelanggan.

[31] Imam Mulyana Dwi Suwandi, "Citra Perusahaan Seri Manajemen Pemasaran", dalam www.e-iman.uni.cc, diakses pada 14 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

4. *Corporate Identity*, adalah komponen-komponen yang mempermudahmengenal publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna dan slogan.

Irawan menyatakan, citra perusahaan dapat memberikan kemampuan pada perusahaan untuk mengubah harga premium, menikmati penerimaan lebih tinggi dibandingkan pesaing, membuat kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.[32]

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan ringkasan tentang kajian/ penelitian yang sudah pernah dilakukan diseputar masalah yang akan diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian/ penelitian yang tidak ada. Sebuah penelitian tidak mungkin terlepas dari adanya teori-teori yang diambil dari buku, penelitian terdahulu, serta sumber lain yang relevan dan masih dapat dipertanggung jawabkan. Demikian pula dengan penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) dan Citra Lembaga Pengelola *Zakāt* terhadap *TrustMuzakkī* di BAZNAS Kota Mojokerto" yang menarik untuk dibahas. Penelitian terdahulu yang digunakan untuk menunjang dan memberikan perbedaan antara penelitian yang telah ada dan penelitian ini, dan penelitian terdahulu tersebut adalah sebagai berikut:

[32] Hadi D Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan,* (Jakarta: PT. Elok Media Kaputindo, 2002), 318.

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 2.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama Pengarang dan Judul Penelitian	Tujuan	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Sekarang
1.	Skripsi Atik Indarsih, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Muhammadiyah, Surakarta (2015) dengan judul, *"Pengaruh Teknologi Sistem Informasi Baru dan Kepercayaan dalam Kinerja Individual"*	Mengetahui teknologi sistem informasi baru berpengaruh secara parsial terhadap kinerja individual dan kepercayaan atas teknologi sistem informasi baru berpengaruh secara parsial terhadap kinerja individual	Teknologi sistem informasi baru secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual. Kepercayaan atas teknologi sistem informasi baru secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja individual.	Penelitian ini memiliki fokus bahwa kinerja individual dipengaruhi oleh teknologi sistem informasi baru dan kepercayaan atas teknologi sistem informasi baru. Sedangkan penelitian sekarang memilih fokus bahwa *trustmuzakkī* dalam menyalurkan zakat, infaq dan shodaqoh dapat dipengaruhi penggunaan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga pengelola zakat
2.	Jurnal Hana Dian Pratiwi, at al, (2013) dengan judul, *"Pengaruh Reputasi*	Menganalisis reputasi perusahaan dan kualitas website berpengaruh	Reputasi perusahaan berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap tingkat	Penelitian ini memiliki fokus bahwa tingkat kepercayaan konsumen dalam

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

	Perusahaan dan Kualitas Website terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen dalam Bertransaksi secara Online (studi pada Konsumen Ongisnadestore.com)"	secara parsial dan simultan terhadap tingkat kepercayaan konsumen dalam bertransaksi secara online	kepercayaan konsumen dalam bertransaksi secara online	bertransaksi secara online dapat dipengaruhi oleh reputasi perusahaan dan kualitas website. Sedangkan penelitian sekarang memilih fokus bahwa *trustmuzakkī* dalam smenyalurkan zakat, infaq dan shodaqoh dapat dipengaruhi penggunaan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga pengelola zakat
3.	Jurnal Rizki Wijayanto, at al, Universitas Brawijaya, Malang tahun (2012), dengan judul, *"Pengaruh Perubahan Citra PT. Pertamina terhadap Kepercayaan pada Pelayanan SPBU"*	Mengetahui perubahan citra PT Pertamina berpengaruh terhadap kepercayaan pada pelayanan SPBU	Perubahan citra PT Pertamina berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pada pelayanan SPBU	Penelitian ini memiliki fokus bahwa kepercayaan pada pelayanan SPBU dipengaruhi oleh perubahan citra PT Pertamina. Sedangkan penelitian sekarang memilih fokus bahwa *trustmuzakkī* dalam

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

				menyalurkan zakat, infaq dan shodaqoh dapat dipengaruhi penggunaan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga pengelola zakat
4.	Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, Volume 1 Nomor 2, Yusrina, Fakultas Ekonomi Universitas Abulyatama, Aceh tahun (2013), dengan judul, *"Peranan Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan Nasabah Bank BRI Cabang Banda Aceh"*	Mengetahui peranan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI Cabang Aceh	Citra perusahaan berpengaruh posistif terhadap kepercayaan nasabah Bank BRI Banda Aceh.	Penelitian ini memiliki fokus bahwa kepercayaan nasabah dapat dipengaruhi oleh citra perusahaan. Sedangkan penelitian sekarang memilih fokus bahwa *trustmuzakkī* dalam menyalurkan zakat, infaq dan shodaqoh dapat dipengaruhi penggunaan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga pengelola *zakat*
5.	Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Volume 3	Mengetahui citra perusahaan berpengaruh	Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan	Penelitian ini memiliki fokus bahwa kepercayaan

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

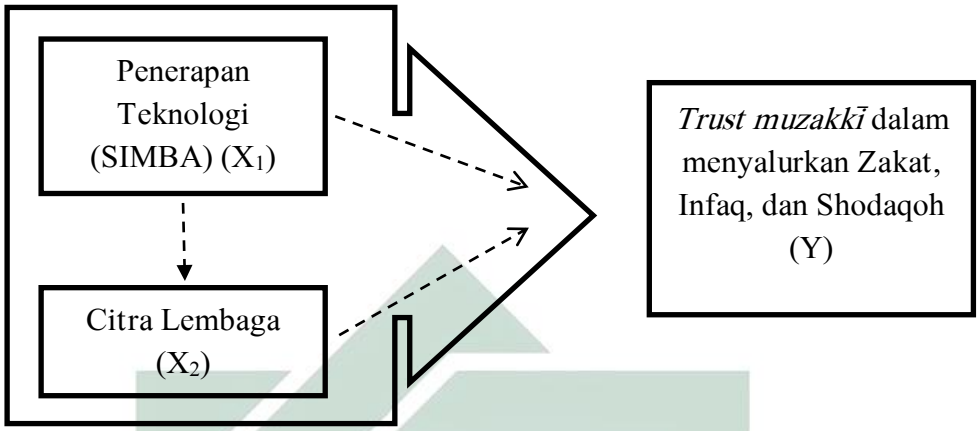
	Nomor 1, Merza Ariszani, *at. al*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang tahun (2015), dengan judul, *"Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan serta Dampaknya pada Minat Beli (Studi pada Penjual Online yang Menggunakan Jasa Pengiriman PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE))"*	terhadap kepercayaan serta dampaknya pada minat beli	minat beli	dan minat beli dipengaruhi oleh citra perusahaan. Sedangkan penelitian sekarang memilih fokus bahwa *trustmuzakkī* dalam menyalurkan zakat, infaq dan shodaqohdapat dipengaruhi penggunaan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga pengelola zakat

C. Kerangka Konseptual

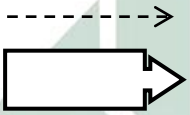
Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya kerangka pemikiran yang merupakan landasan dalam meneliti masalah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

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

Gambar 2.2
Hubungan Variabel X dan Y



Keterangan:



= Pengaruh secara parsial

= Pengaruh secara simultan

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual, maka hipotesis dalam penelitian ini diduga bahwa:

1. H_0 = Penerapan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) tidak berpengaruh terhadap *trustmuzakkī* dalam menyalurkan zakat, infaq, dan shodaqoh di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Mojokerto.

   H_1 = Penerapan teknologi sistem informasi manajemenBAZNAS (SIMBA) berpengaruh terhadap *trustmuzakkī* dalam menyalurkan zakat, infaq dan shodaqoh di Badan Amil Zakat Nasional (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

2. H_0 = Citra lembaga tidak berpengaruh terhadap *trustmuzakkī*dalam menyalurkan zakat, infaq, dan shodaqoh di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Mojokerto.

   H_1 = Citra lembagaberpengaruh terhadap *trustmuzakkī* dalam menyalurkan zakat, infaq, dan shodaqoh di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Mojokerto.

3. H_0 = Penerapan teknologi sistem informasi manajemen BAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga tidak berpengaruh secara simultan terhadap *trustmuzakkī* dalam menyalurkan zakat, infaq dan shodaqoh di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Mojokerto.

   H_1 = Penerapan teknologi sistem informasi manajemenBAZNAS (SIMBA) dan citra lembaga berpengaruh secara simultan terhadap *trustmuzakkī* dalam menyalurkan zakat, infaq dan shodaqoh di Badan Amil Zakat Nasional (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