

**PERANAN KINERJA PEGAWAI BAZNAS DALAM MENINGKATKAN
KEPERCAYAAN MUZAKKI**



PROPOSAL

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Akuntansi Syariah*

Oleh:

**ALYA RIFA WARMAN
NIM. 21 402 00038**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**PERANAN KINERJA PEGAWAI BAZNAS DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MUZAKKI**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Akuntansi Syariah*

Oleh:

**ALYA RIFA WARMAN
NIM. 21 402 00038**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**PERANAN KINERJA PEGAWAI BAZNAS DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN
MUZAKKI**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

ALYA RIFA WARMAN
NIM. 21 402 00038

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, belonging to Nofinawati, M.A.

Nofinawati, M.A
NIP. 198211162011012003

Pembimbing II

A handwritten signature in black ink, belonging to Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I., M.H.

Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I., M.H
NIP. 198812132019031009

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Alya Rifa Warman**
Lampiran : 4 (Empat Eksemplar)

Padangsidempuan, Desember 2025
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Alya Rifa Warman** yang berjudul **“Peranan Kinerja Pegawai Baznas Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki”**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terima kasih.

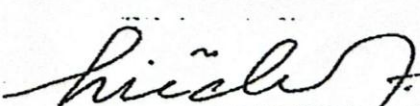
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Nofinawati, MA
NIP. 19821116 201101 2 003

PEMBIMBING II



Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I., M.H
NIP. 19881213 201903 1 009

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alya Rifa Warman
Nim : 21 402 00038
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 3 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya.

Padangsidempuan, Desember 2025
Saya yang Menyatakan,



ALYA RIFA WARMAN
NIM. 21 402 00038

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alya Rifa Warman
Nim : 21 402 00038
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada Tanggal : Desember 2025
Saya yang Menyatakan,



**ALYA RIFA WARMAN
NIM. 21 402 00038**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki

NAMA : Alya Rifa Warman
NIM : 21 402 00038

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah



Padangsidempuan, 28 Januari 2026

Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

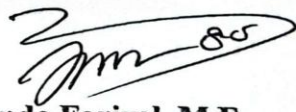
**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Alya Rifa Warman
NIM : 21 402 00038
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Peranan Kinerja Pegawai Baznas Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki

Ketua

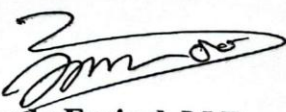
Sekretaris

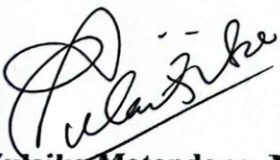

Dr. Sarmiana Batubara, M.A.
NIDN.2127038601


Nando Farizal, M.E
NIDN.2019109402

Anggota


Dr. Sarmiana Batubara, M.A.
NIDN.2127038601


Nando Farizal, M.E
NIDN.2019109402


Luluka Matondang, M.Si
NIDN.2017058302


Indah Permatasari Siregar, M.Si
NIDN.2024059302

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Jum'at / 18 Desember 2025
Pukul : 10.30 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/78,75 (B)
Indeks Predikat Kumulatif : 3,56
Predikat : Pujian

ABSTRAK

Nama : Alya Rifa Warman

Nim 2140200038

Judul Skripsi : Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki

Peranan kinerja pegawai BAZNAS menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan muzakki sebagai pihak yang menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Keberhasilan lembaga zakat, khususnya BAZNAS Kota Padangsidempuan, sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan, integritas, dan profesionalitas amil dalam mengelola serta menyalurkan dana zakat secara amanah dan transparan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, melalui teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari pegawai BAZNAS dan lima muzakki yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan telah berjalan baik melalui pelayanan yang ramah, sopan, komunikatif, serta berlandaskan nilai keikhlasan dan amanah. Pegawai juga menunjukkan tanggung jawab dalam memberikan bukti penyaluran, menjaga transparansi, serta melaksanakan pendistribusian zakat secara tepat sasaran. Namun, penelitian ini juga menemukan hambatan berupa pemanfaatan teknologi digital yang belum optimal, kegiatan sosialisasi yang masih terbatas, serta adanya sebagian muzakki yang tetap menyalurkan zakat secara langsung karena faktor kedekatan emosional dan persepsi trust personal. Upaya perbaikan dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan, penguatan pelaporan, serta komitmen menjaga kepercayaan publik. Dengan demikian, kinerja pegawai berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan muzakki, sekaligus mendorong optimalisasi penghimpunan dan penyaluran zakat di Kota Padangsidempuan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, BAZNAS, Kepercayaan Muzakki, Pelayanan

ABSTRACT

Name : Alya Rifa Warman
Reg. Number : 2140200038
Thesis Title : The Role of BAZNAS Employee Performance in Increasing Muzakki's Trust

The role of BAZNAS employee performance is a key factor in building the trust of muzakki as a party that distributes zakat through official institutions. The success of zakat institutions, especially BAZNAS Padangsidempuan City, is highly determined by the quality of service, integrity, and professionalism of the amil in managing and distributing zakat funds in a trustworthy and transparent manner. This research uses a qualitative approach with a descriptive method, through in-depth interview, observation, and documentation techniques. The informants consisted of BAZNAS employees and five muzakki who were selected purposively. The results of the study show that the performance of BAZNAS employees in Padangsidempuan City has gone well through friendly, polite, communicative services, and based on the values of sincerity and trust. Employees also show responsibility in providing evidence of distribution, maintaining transparency, and carrying out the distribution of zakat in a targeted manner. However, this study also found obstacles in the form of the use of digital technology that is not optimal, socialization activities that are still limited, and the existence of some muzakki who continue to distribute zakat directly due to emotional closeness factors and personal trust perceptions. Improvement efforts are carried out through improving service quality, strengthening reporting, and commitment to maintaining public trust. Thus, employee performance plays an important role in increasing muzakki trust, as well as encouraging the optimization of the collection and distribution of zakat in Padangsidempuan City.

Keywords: Employee Performance, BAZNAS, Muzakki Trust, Service

ملخص البحث

الاسم	:أليا رفعة وارمان
رقم التسجيل	:٢١٤٠٢٠٠٠٣٨
عنوان البحث	:دور أداء موظفي الوكالة الوطنية للزكاة في زيادة ثقة المزمكين

يعد أداء موظفي الوكالة الوطنية للزكاة عاملاً رئيسياً في بناء ثقة المزمكين كأطراف توزع الزكاة من خلال المؤسسات الرسمية. ويتم تحديد نجاح مؤسسات الزكاة، ولا سيما الوكالة الوطنية للزكاة في مدينة بادانجسيديمبوان، إلى حد كبير من خلال جودة الخدمة ونزاهة ومهنية الأمل في إدارة وتوزيع أموال الزكاة بطريقة موثوقة وشفافة. تستخدم هذه الدراسة نهجاً نوعياً مع طريقة وصفية، من خلال مقابلات متعمقة ومراقبة وتوثيق. يتألف المشاركون في الدراسة من موظفي الوكالة الوطنية للزكاة وخمسة مزمكين تم اختيارهم بشكل هادف. تشير نتائج الدراسة إلى أن أداء موظفي الوكالة الوطنية للزكاة في مدينة بادانجسيديمبوان كان جيداً من خلال الخدمات الودية واللطيفة والتواصلية القائمة على قيم الصدق والمصادقية. كما أظهر الموظفون مسؤوليتهم في تقديم إثبات التوزيع والحفاظ على الشفافية وتوزيع الزكاة بشكل مناسب. ومع ذلك، وجدت هذه الدراسة أيضاً عقبات تتمثل في الاستخدام غير الأمثل للتكنولوجيا الرقمية، ومحدودية الأنشطة الاجتماعية، وحقيقة أن بعض المزمكين لا يزالون يوزعون الزكاة مباشرة بسبب القرب العاطفي وتصوراتهم الشخصية عن الثقة. وقد تم إجراء تحسينات من خلال تعزيز جودة الخدمة، وتقوية عملية إعداد التقارير، والالتزام بالحفاظ على ثقة الجمهور. وبالتالي، يلعب أداء الموظفين دوراً مهماً في زيادة ثقة المزمكين، مع تشجيع تحسين عملية جمع الزكاة وتوزيعها في مدينة بادانجسيديمبوان.

الكلمات المفتاحية: أداء الموظفين، الوكالة الوطنية للزكاة ، ثقة المزمكين، الخدمة

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS kota Padangsidempuan dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki”**

Serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah meninggalkan dua pedoman hidup yang apabila berpegang teguh pada keduanya maka selamatlah dunia dan akhirat.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., Wakil Rektor Bidang

Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ai Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E, M.S.i. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Rukiah, S.E, M.S.i. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Nofinawati, M.A selaku pembimbing I dan Bapak Purnama Hidayah Harahap, S.H.I., MH selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum., selaku kepala Perpustakaan serta pegawai Perpustakaan UIN Syekh Ai Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

Padangsidimpun yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun.

7. Teristimewakepada kedua orang tua peneliti ayahanda tersayang (Alm) Joni Warman, Ibunda tercinta (Almh) Wan Khairun Hayati, dan Ibundaku Oni Suryani. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang di berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga bunda sehat, diberikan umur yang berkah dan bahagia selalu. Untuk papa dan mama bahagia selalu di sisi Allah ya pa, ma.
8. Untuk kakakku tersayang Odylia Azhura Warman, dan adik adikku yang paling kusayangi Rahma Nafillia Warman, Arsy Surya Putra, muhammad Alfatih, dan Arshaka Surya Warman, yang selalu memberikan motivasi dan dorongan kepada peneliti, serta memberikan do'a terbaiknya demi kelancaran peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Buat teman-teman sepejuangan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun, khususnya Ekonomi Syariah

angkatan 2021 terimakasih atas dukungan, saran dan semangat nya kepada peneliti.

10. Semua pihak yang tidak tercantum namanya peneliti ucapkan terimakasih yang sebesar besarnya atas penyelesaian tugas akhir ini.
11. Kepada diri saya sendiri, yang telah bertahan hidup saat ini disaat peneliti tidak percaya terhadap dirinya sendiri. Namun peneliti tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil yang telah diambil adalah bagian dari perjalanan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Aamiin ya rabbalalamin.

Padangsidempuan, November 2025

Alya Rifa Warman
NIM. 21 402 00038

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث			Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal		Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿain	ʿ	Koma terbalik di atas
غ	Ġain	Ġ	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..=..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

—	Kasrah	I	I
ُ	dommah	U	U

1. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ي....	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

2. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ي... ~ .. ا... ° ..	fathah dan alif atau ya		a dan garis atas
ي... ~ ...	Kasrah dan ya	-	i dan garis dibawah
و... □	dommah dan wau		u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *ta mar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu °. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama

diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab- Lain, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENGURUS SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA MUNAQOSYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN /DIREKTUR	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Batasan Istilah	8
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori	14
1. Teori Peran.....	14
2. Manajemen Sumber Daya Manusia	15
3. Perencanaan Sumber Daya Manusia.....	22
4. Pengertian Pengembangan	28
5. Pengertian Sumber Daya Manusia	30
6. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	30
7. Kinerja.....	34
B. Penelitian Terdahulu.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	45
B. Jenis Penelitian	45
C. Subjek Penelitian	45
D. Sumber Data.....	46
1. Data primer.....	46
2. Data sekunder.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	47
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	47
1. Reduksi Data	48
2. <i>Data Display</i>	48
3. Penarikan Kesimpulan	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
1. Sejarah Singkat BAZNAS Kota Padangsidempuan.....	49
2. Letak Geografis BAZNAS Kota Padangsidempuan	50
3. Visi dan Misi BAZNAS Kota Padangsidempuan	51
4. Struktur BAZNAS Kota Padangsidempuan.....	51
B. Deskripsi Data Penelitian	52
C. Hasil Penelitian.....	55
D. Pembahasan Penelitian.....	77
E. Keterbatasan Penelitian	79
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	38
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kepengurusan BAZNAS Kota Padangsidempuan.....	52
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Munculnya berbagai perkembangan, peran manajemen sumber daya manusia pun ikut berubah. Kemajuan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya di bidang transportasi dan komunikasi, telah memperpendek jarak antar negara. Persaingan menjadi semakin terbuka dan lingkungan bisnis menjadi semakin kompleks. Departemen sumber daya manusia perlu memainkan peran yang lebih besar dari sebelumnya. Pada awalnya sumber daya manusia dipandang sebagai suatu biaya, namun kini sumber daya manusia merupakan suatu investasi yang harus ada dan menjadi syarat mutlak bagi kelangsungan berfungsinya organisasi. Dahulu buruh dieksploitasi dan terdapat hubungan kerja antara buruh dan majikan, namun kini buruh diurus dan menjadi mitra kerja organisasi. Meningkatnya peran manajemen sumber daya manusia merupakan konsekuensi yang tidak dapat dihindari yang terjadi di berbagai perusahaan.

Perusahaan yang bersaing dalam kondisi saat ini menghadapi lingkungan yang semakin kompetitif, dinamis, dan tidak menentu. Persaingan dan perubahan yang terjadi menuntut perusahaan untuk mampu beradaptasi melalui pengelolaan perusahaan terhadap perubahan dan perkembangan yang terjadi, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan persaingan global. Perubahan lingkungan bisnis yang diakibatkan oleh perkembangan teknologi komunikasi dan teknologi informasi menjadi tantangan utama yang dihadapi

sumber daya manusia saat ini. Keadaan ini mengakibatkan tenaga kerja dengan potensi yang lebih rendah tidak mampu bersaing, oleh karena itu Perusahaan membutuhkan strategi bagaimana cara bersaing sehat, mantap dan dapat menaikkan nama Perusahaan dikalangan dunia bisnis karena dengan berkembangnya teknologi, perusahaan tidak lagi membutuhkan tenaga kerja kasar (*blue collar*), melainkan tenaga kerja yang sudah menguasai perkembangan teknologi yang ada dan mempunyai bakat manajerial.

Manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.¹ Sumber daya organisasi yang dimaksud adalah seluruh aset yang dimiliki oleh organisasi, baik manusianya dan keterampilannya, *know-how*, serta pengalaman mereka, maupun mesin, bahan mentah, teknologi, citra organisasi, paten, modal finansial, serta loyalitas pegawai dan pelanggan. Kualitas suatu organisasi sangat bergantung amat pada mutu SDM organisasi tersebut. Organisasi apapun, baik kecil maupun besar. Yakni, kebutuhan akan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dan memiliki motivasi.

Selain dari definisi tersebut manajemen juga merupakan pengambilan keputusan (*management is decision making*). Hal itu dapat dilihat bagaimana seseorang harus melakukan pekerjaan, misalnya pimpinan harus mengambil

¹ John Suprihanto, *Manajemen* (UGM PRESS, 2020).

keputusan untuk menentukan pengembangan produk baru, menentukan pasar sasaran, memperluas usaha, menentukan strategi pemasaran, menerima, atau mengeluarkan karyawan dan berbagai pekerjaan yang lain. Pengertian ini bukan berarti bertentangan atau berbeda dari definisi sebelumnya. Apabila disimak kembali manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan memperoleh hasil tertentu melalui orang lain. Dalam pengertian ini pun sudah dalam tampak adanya proses pengambilan keputusan antara lain manajer harus menentukan tujuan tertentu atau tujuan yang akan dicapai, kemudian menentukan pihak, waktu, dan cara melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.²

Manajemen kinerja melaksanakan pengembangan secara berkelanjutan pada kinerja sumber daya manusia. Manajemen kinerja berhubungan dengan budaya pembelajaran organisasi dan individu serta dibudayakan komunikasi antara atasan dengan pegawai yang diharapkan terjadi *sharing* informasi untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja dalam fungsinya memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat imbalan yang diberikan juga dipengaruhi oleh kemampuan dan sifat-sifat individu. Kinerja individu dipengaruhi oleh faktor faktor yaitu dorongan, kemampuan, kebutuhan dan harapan mengenai imbalan .³

Peranan karyawan bagi sebuah Perusahaan berupa keterlibatan mereka dalam sebuah perencanaan, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai oleh

² Jhon Suprihanto, hal 4

³ Akhmad Fauzi Rusdi Hidayat Nugroho A., *Manajemen Kinerja* (Airlangga university press, 2020).

Perusahaan. Berbicara mengenai peranan tenaga kerja, harus dibedakan antara mereka yang memiliki pekerjaan dan mereka yang bekerja. R. Kyosaki menyebutnya dalam empat tingkatan (*quadrant*) yaitu *self employed*, *employe*, pebisnis dan infestor.

Karyawan adalah mereka yang bekerja pada orang lain dengan menjual jasa mereka; waktu, tenaga dan pikiran untuk Perusahaan dan mendapat kompensasi dari Perusahaan tersebut. Namun berbicara mengenai tenaga kerja ini masih umum. Dalam MSDM yang ingin ditelaah adalah karyawan mereka yang menjual jasa-pikiran, tenaga dan waktu kepada orang lain atau perusahaan. Disini terjadi sebuah ikatan atau kontrak mengenai hak dan kewajiban masing-masing.⁴

Salah satu yang menunjang kesejahteraan hidup di dunia dan menunjang hidup di akhirat adalah adanya kesejahteraan sosial ekonomi. Ini merupakan seperangkat alternatif untuk mensejahterakan ummat Islam dari kemiskinan dan kemelaratan. Untuk itu perlu dibentuk Lembaga-lembaga sosial Islam sebagai upaya untuk menanggulangi masalah sosial salah satunya adalah (BAZNAS). Baznas, singkatan dari "Badan Amil Zakat Nasional", adalah lembaga di Indonesia yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mendistribusikan zakat dan dana sosial lainnya.

Tujuan Baznas adalah membantu masyarakat yang membutuhkan dan

⁴ Ni Wayan Dian Irmayani, *Manajemen sumber daya manusia* (CV BUDI UTAMA, 2022).

mengurangi kesenjangan sosial dengan menghimpun dan menyalurkan Zakat dan dana sosial karena islam menekankan keadilan distribusi dan menyertakan dalam sistemnya suatu program acara untuk pembagian kembali kekayaan dan kemakmuran sehingga tiap-tiap individu dijamin suatu standar hidup yang terhormat dan ramah satu sama lain, selaras dengan kehormatan untuk martabat manusia yang tidak bisa dipisahkan di dalam ajaran Islam.⁵

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. Pada era modern ini, Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga pengelola zakat menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan pengumpulan dan penyaluran zakat. Di kota Padangsidimpuan, badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) menjadi Lembaga resmi yang berperan dalam menghimpun, mengelola, dan mendistribusikan zakat kepada mustahik. Namun, keberhasilan Lembaga ini sangat dipengaruhi oleh kualitas kinerja para pegawainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Zainal Arifin Tampubolon, Marasati Ritonga, dan ibu Suryati Sannita Nasution selaku pegawai BAZNAS

⁵ Veithzal Rivai dan Andi Buchari, *Islamic Economic: Ekonomi Syariah Bukan Opsi Tapi Solusi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm.130.

Padangsidempuan, diketahui bahwa mereka secara konsisten berusaha meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengelolaan zakat, seperti melalui pelaporan keuangan yang terbuka, penggunaan sistem digital, serta pelayanan langsung yang cepat dan ramah, salah satu pegawai menyatakan bahwa, “Kami selalu mengupayakan agar muzakki bisa melihat langsung bagaimana zakat mereka disalurkan, supaya tidak ada keraguan.”⁶

Fenomena ini terlihat dari hasil wawancara dengan beberapa muzakki di kota Padangsidempuan. Bapak Fahri Lubis (45 tahun, pengusaha) menyatakan bahwa ia lebih memilih menyalurkan zakat secara langsung kepada fakir miskin dan anak yatim karena ia merasa lebih yakin, puas, dan bisa melihat dampaknya secara langsung.⁷ Hal serupa juga disampaikan oleh bapak irwansyah siregar (38 tahun, pengusaha), yang terbiasa menyalurkan zakat melalui lembaga sosial Islam tempat anaknya mengaji. Bagi bapak irwansyah siregar hubungan emosional dan kepercayaan personal menjadi alasan utama dalam memilih lembaga penyalur zakat.⁸ Sementara itu, bapak Imran Pohan (52 tahun, Karyawan Swasta) menyampaikan keraguannya terhadap transparansi dan efektivitas pengelolaan dana zakat oleh BAZNAS daerah. beliau lebih percaya kepada lembaga wakaf independen yang menurutnya lebih jelas dalam pelaporan dana.⁹ Bapak Ikhsan Tanjung (40 tahun, wirausaha) menekankan pentingnya ketepatan sasaran dan rasa Ikhlas

⁶ Wawancara dari pegawai BAZNAS hari selasa tanggal 14 Mei 2025, jam 15:00 WIB

⁷ Wawancara dari bapak Fahri Lubis hari senin tanggal 16 juni 2025, jam 11.00 WIB

⁸ Wawancara dari bapak Irwansyah Siregar hari senin tanggal 16 juni 2025, jam 13.30

WIB

⁹ Wawancara dari bapak Imran Pohan hari senin tanggal 16 juni 2025, jam 14.00 WIB

dalam berzakat, sehingga ia memilih menyerahkan langsung kepada pesantren dan kaum dhuafa tanpa melalui lembaga formal.¹⁰ Sedangkan bapak Yusuf Dalimunthe (48 tahun, PNS) menyampaikan bahwa beliau lebih nyaman menyalurkan zakat melalui masjid tempatnya mengabdikan, karena ia bisa ikut mengawasi distribusi zakat tersebut secara langsung.¹¹

Fenomena ini menunjukkan bahwa BAZNAS telah diberi kepercayaan oleh negara untuk mengelola zakat, namun masih terdapat tantangan dalam membangun kepercayaan dari para muzakki. Oleh karena itu, penting untuk meneliti lebih dalam bagaimana kinerja BAZNAS, terutama dalam aspek sosialisasi, pelayanan, transparansi, dan pendekatan kepada masyarakat, berperan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki agar mereka mau menyalurkan zakatnya melalui lembaga resmi.

Dari hasil penelitian Nisha Azzahra Setiovani, Arif Rahman dan Yuyun Yuningsih lebih banyak menekankan pada strategi penghimpunan zakat, optimalisasi pendayagunaan dana, serta promosi dan strategi lembaga dalam meningkatkan jumlah muzakki. Namun, penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji peranan kinerja karyawan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki. Padahal, kinerja karyawan merupakan faktor penting karena kualitas pelayanan, disiplin kerja, motivasi, dan *profesionalisme* amil zakat sangat menentukan persepsi dan kepercayaan muzakki terhadap lembaga pengelola zakat. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi

¹⁰ Wawancara dari bapak Ikhsan Tanjung hari senin tanggal 16 juni 2025, jam 14:30 WIB

¹¹ Wawancara dari bapak Yusuf Dalimunthe hari senin tanggal 16 juni 2025, jam 14.55

kekosongan tersebut dengan mengkaji bagaimana kinerja karyawan BAZNAS Kota Padangsidempuan berperan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS kota Padangsidempuan dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki”**

B. Batasan Masalah

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 BAZNAS yang dimana wilayah penelitian ini dibatasi hanya pada Kota Padangsidempuan.

C. Batasan Istilah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa istilah yang perlu dijelaskan agar tidak menimbulkan perbedaan penafsiran. Peranan dalam konteks penelitian ini diartikan sebagai fungsi, kontribusi, atau pengaruh yang dilakukan oleh seorang atau Suatu pihak dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam hal ini, peranan menunjuk pada sejauh mana pegawai BAZNAS menjalankan tugas dan fungsinya sehingga berdampak pada kepercayaan yang diberikan oleh para muzakki.

1. Menurut David Berry peranan didefinisikan 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.¹²
2. Kinerja adalah salah satu aspek penting yang digunakan untuk mengukur pegawai dalam bekerja. Dengan melakukan kinerja dengan baik akan memberikan manfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi hasil yang diperoleh perusahaan. Umpan balik yang diberikan pegawai atas kinerjanya akan memungkinkan manajer untuk merencanakan pengembangan karier, pelatihan dan pengembangan, peningkatan gaji, promosi dan Keputusan lainnya.¹³

Menurut Moeheriono kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.¹⁴ Kinerja Karyawan BAZNAS adalah ukuran seberapa baik pegawai di BAZNAS melaksanakan tugasnya dalam mengelola zakat, mencakup aspek teknis dan perilaku seperti: kompetensi/keahlian, profesionalisme, integritas, pelayanan terhadap muzakki (termasuk ketepatan waktu dan kualitas

¹² David Berry, *Pokok-pokok pikiran dalam sosiologi*, Raja Grafindo Persada, 2003, <https://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=7445&lokasi=lokal>.

¹³ Muskadi Sembiring dkk., “Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai,” *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 4, no. 1 (2021): 131–44.

¹⁴ Edi Moeheriono dan Dr M. Si, “Pengukuran kinerja berbasis kompetensi,” *Jakarta: Raja Grafindo Persada*, 2012.

layanan), akuntabilitas, transparansi, efektivitas program, inisiatif serta kreatifitas dalam meningkatkan efisiensi operasional.¹⁵

3. 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. Menurut Amir menjelaskan bahwa kepercayaan (*trust*) merupakan keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka.

Kepercayaan lahir dari suatu proses secara perlahan kemudian terakumulasi menjadi suatu bentuk kepercayaan, dengan kata lain kepercayaan adalah keyakinan kita bahwa di satu produk ada atribut tertentu. Keyakinan ini muncul dari persepsi yang berulang dari adanya pembelajaran dan pengalaman.¹⁶

4. Hasibuan Mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia dipandang sebagai kemampuan yang dimiliki untuk

¹⁵ Faris Shalahuddin Zakiy dkk., “Sharia governance and organizational performance in zakat management organization: evidence from Indonesia,” *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, Emerald Publishing Limited, 2023, <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jiabr-06-2023-0188/full/html>.

¹⁶ Amir. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015

didayagunakan untuk menjalankan suatu organisasi atau urusan sehingga berdayaguna atau berhasilguna.¹⁷

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran pegawai BAZNAS kota Padangsidempuan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat BAZNAS kota Padangsidempuan dalam memperoleh kepercayaan muzakki?
3. Bagaimana Upaya pegawai BAZNAS untuk meningkatkan kepercayaan muzakki?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai BAZNAS kota Padangsidempuan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat BAZNAS kota Padangsidempuan dalam memperoleh kepercayaan muzakki.

¹⁷ M. Nadila, "Analisis pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Malang," *Jurnal Ekobistek* 6, no. 2 (2010): 37–51.

3. Untuk mengetahui Upaya pegawai BAZNAS untuk meningkatkan kepercayaan muzakki.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dijabarkan menjadi manfaat teoritis dan praktis :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang dapat menambah pengetahuan dan wawasan perkembangan teori yang berkaitan dengan “Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki”.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai referensi, wawasan dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kepercayaan muzakki.

b. Bagi BAZNAS

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi BAZNAS dalam meningkatkan kinerja pegawai dan menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai produktivitas kerja BAZNAS.

c. Bagi Akademis

- 1) Sebagai tambahan referensi penelitian serta informasi khusus bagi mahasiswa/i UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi para mahasiswa/i dalam penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Peran

a. Pengertian Peran

Teori peran umumnya digunakan dalam dunia teater dimana peranan ialah aspek peran. Seorang yang melakukan hak serta kewajiban cocok dengan perannya sehingga dikatakan sudah melaksanakan kedudukannya. Peran ialah teori tentang posisi serta pula perilaku yang diharapkan dari seorang yang tidak berdiri sendiri tetapi berkaitan dengan orang lain yang memiliki ikatan. Pelaku peran sadar struktur sosial yang di dudukinya, oleh sebab itu seorang yang melaksanakan peran atau kedudukannya senantiasa berupaya buat lebih dari pada yang lebih dahulu supaya tidak menimpang dari harapan warga.¹⁸

1) Aspek – aspek peran

Biddle serta Thomas membagi aspek–aspek peran kedalam empat golongan yaitu:

- a) Sikap yang timbul dalam interaksi.
- b) Orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial.

¹⁸ Sarlito Wirawan Sarwono, Teori-Teori Psikologi Sosial, (Jakarta: Rajawali Pers, 2019), hlm. 215.

- c) Kaitan antara orang serta sikap dan perilaku.
 - d) Peranan orang – orang dalam sikap dan perilaku.
- 2) Orang yang melaksanakan peran
- a) Pelaku ialah orang yang melaksanakan sesuatu kedudukan dengan sikap cocok yang di perankan.
 - b) Sasaran ialah orang yang memiliki ikatan dengan pelaku tersebut.¹⁹

2. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam suatu organisasi hal yang paling penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi pendukung utama tercapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai Tingkat hasil daya guna yang tinggi, Manajemen sumber daya manusia adalah rangkaian strategis, proses dan aktivitas yang di desain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu sumber daya manusianya.²⁰

Manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi

¹⁹ Sarlito Wirawan, hlm. 216

²⁰ Veithzal Rival, “Enterprise Resource Management for the Company,” Jakarta, Rajawali Pers, 2009.

manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian.²¹

Menurut Umar Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian dalam pergerakan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.²² Sedangkan Andrew dalam mangkunegara berpendapat bahwa perencanaan sumber daya manusia atau perencanaan tenaga kerja didefinisikan sebagai proses menentukan kebutuhan tenaga kerja dan berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berintegrasi dengan rencana organisasi.²³

Dari beberapa pendapat diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang didalamnya terkandung fungsi-fungsi manajerial dan operasional yang ditujukan sumber daya manusia agar dapat dimanfaatkan seefektif dan seefisien mungkin untuk mencapai sasaran yang ditetapkan. Dengan perencanaan sumber daya manusia dapat menentukan kebutuhan akan tenaga kerja berdasarkan peramalan, pengembangan, pengimplementasian, dan pengontrolan kebutuhan

²¹ Dessler Gary, *Human resource management* (Pearson Education India, 2011).

²² khus, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan pada KSPS BMT BUS Cabang Kaliwungu," A.N.K., 2017.

²³ AA Anwar Prabu, "Mangkunegara. 2013," *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2017.

tersebut yang berintegrasi dengan rencana organisasi agar tercipta jumlah pegawai, penempatan pegawai secara tepat dan bermanfaat secara ekonomis.

b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Perusahaan atau organisasi dalam bidang sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasi visi dan mencapai tujuan-tujuan jangka menengah dan jangka pendek. Guna mencapai tujuan manajemen sumber daya manusia yang telah ditemukan, maka sumber daya manusia harus dikembangkan dan dipelihara agar semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang.

Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan tersebut akan berjalan lancar, apabila memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Menurut Rivai dan segala terdapat dua kelompok fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu sebagai berikut :²⁴

- 1) Fungsi Manajerial yaitu, untuk dapat melaksanakan tugas dan menjalankan perannya dengan baik dan benar, maka sebuah manajemen memiliki peran yang dapat mendukung dan

²⁴ Rivai Dan Ella Sagala dan Veithzal Rivai, "Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan," *Rajawali Pers, Jakarta*, 2013.

membantu dalam penerapannya. Dalam manajemen terdapat 4 fungsi atau aktifitas menurut beberapa ahli sebagai berikut :

a) Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan. Menurut Robbins dan Coulter : *“As managers engage in planning, they set goals, establish strategies for achieving those goals, and develop plans to integrate and coordinate activities.”*

Perencanaan (*planning*) adalah fungsi manajemen yang mencakup proses mendefinisikan sasaran, menetapkan strategi untuk mencapai sasaran itu, dan Menyusun rencana untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan sejumlah kegiatan. Bagi manajer SDM proses perencanaan berarti menentukan kemajuan suatu program SDM yang akan berguna dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan bagi perusahaan.²⁵

b) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan

²⁵ P. Stephen Robbins dan Mary Coulter, “Manajemen, diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani,” *Erlangga: Jakarta*, 2010.

kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi, dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c) Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarah dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik, adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengarahan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

d) Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan atau penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

2) Fungsi Operasional

Fungsi Operasional dalam manajemen sumber daya manusia merupakan dasar pelaksanaan manajemen sumber daya manusia yang efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia secara fungsional memiliki beberapa fungsi yang saling terkait satu sama lain dan operasional yang dijabarkan oleh manajemen sumber daya manusia sesuai dengan fungsi yang dimilikinya. Berdasarkan pendapat Gaol terdapat 6 fungsi yaitu :²⁶

a) Pengadaan (*Procurement*)

Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang pertama adalah pengadaan (*procurement*). Fungsi pengadaan berhubungan dengan mendapatkan jenis dan jumlah tenaga kerja yang penting untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Fungsi ini berkaitan dengan bagaimana penentuan kebutuhan sumber daya manusia berikut perekrutan, penyeleksian dan penempatan kerja.

b) Pengembangan (*Development*)

Setelah tenaga kerja diperoleh, mereka harus mengalami perkembangan. Perkembangan yang berkaitan

²⁶ Jimmy L. Gaol dan L. Jimmy, "A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis," Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2014.

dengan peningkatan keahlian melalui pelatihan, yang penting bagi kinerja pekerjaan. Kegiatan ini sangat penting dan akan terus berkembang dikarenakan perubahan-perubahan teknologi, penyesuaian kembali jabatan, dan meningkatnya kerumitan tugas-tugas manajerial.

c) Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi ini didefinisikan sebagai pemberian upah yang cukup dan wajar kepada tenaga kerja atas kontribusi/jasa mereka terhadap tujuan-tujuan organisasi.

d) Integrasi/Penyatuan (*Integration*)

Walaupun sudah menerima pegawai, sudah mengembangkan dan sudah memberikan kompensasi yang memadai, perusahaan masih menghadapi masalah yang sulit, yaitu “integrasi/penyatuan.” Dalam hal ini pegawai secara individu diminta mengubah pandangannya, kebiasaannya, dan sikap-sikap lainnya yang selama ini kurang menguntungkan bagi perusahaan agar disesuaikan dengan keinginan serta tujuan perusahaan.

e) Perawatan/Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan berarti berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kondisinya yang telah ada.

f) Pemisahan/Pelepasan (*Separation*)

Apabila fungsi pertama manajemen SDM adalah untuk melindungi karyawan, logis apabila fungsi terakhir harus memisahkan/mengeluarkan dan mengembalikan karyawan tersebut kepada masyarakat.

3. Perencanaan Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia (*human resources planning*) merupakan proses untuk menganalisis kebutuhan sumber daya manusia organisasi ditengah kondisi yang berubah dan melakukan aktivitas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan itu. Karena organisasi harus adaptif terhadap kondisi yang senantiasa berubah, perencanaan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang berkesinambungan.

Perencanaan sumber daya manusia terfokus pada seluruh sistem sumber daya manusia. Perencanaan ini menyangkut perencanaan manajemen sumber daya manusia, termasuk di dalamnya adalah perencanaan upaya semua fungsi sumber daya manusia. Dimana perencanaan sumber daya manusia tertuju pada penyusunan sebuah kebijakan dan program sumber daya manusia yang terpadu untuk mencapai tujuan organisasi dan sumber daya

manusia. Perlu adanya perencanaan sumber daya manusia yang efektif dalam berorganisasi. Terdapat dua hal yang mencakup perencanaan sumber daya manusia yang efektif, yaitu perencanaan kepegawaian dan perencanaan program.

- 1) Perencanaan kepegawaian (*employment planning*), merupakan komponen kunci dari perencanaan sumber daya manusia. Dimana disini tipe sumber daya manusia akan ditentukan dan dibutuhkan.
- 2) Perencanaan program (*program planning*), menyangkut pemilihan alat sumber daya manusia yang paling efektif yang terpusat pada kelebihan maupun kekurangan sumber daya manusia dan juga meliputi pengkoordinasian beragram program untuk memenuhi rencana kepegawaian dalam bidang personalia yang berbeda. Rencana program ini akan membantu manajer dalam mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan perubahan relative terhadap perolehan, penyebaran dan pendayagunaan orang-orang.

Aktivitas sumber daya manusia dirancang untuk mencapai tujuan sumber daya manusia. Penyusunan program merupakan tahap yang paling kritis dari perencanaan sumber daya manusia. Terdapat tiga hal penting dalam membuat dan mengevaluasi program sumber daya manusia, yaitu :

- a) Membuat program alternative berdasarkan model sumber daya manusia yang dapat dipergunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- b) Mengevaluasi berbagai alternative yang dihasilkan menurut empat kriteria yaitu: untuk sukses, antisipasi besarnya biaya, kelayakan teknis tindakan dan kemungkinan dampak tindakan terhadap bagian lain organisasi.
- c) Memutuskan untuk melaksanakan seperangkat program yang terintegrasi berdasarkan pencapaian tujuan sumber daya manusia seefektif mungkin.

b. Manfaat Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan biasanya dianggap penting bagi efektivitas manajemen di hampir semua organisasi besar. Telah banyak perusahaan yang telah melakukan proses sistematis untuk menentukan tujuan, kebutuhan sumber daya dan cara operasinya. Ini merupakan perencanaan yang bersifat strategis. Sumber daya alam, kemampuan teknologi, hak paten dan produk, pangsa pasar serta modal keuangan semuanya mendapat pertimbangan yang matang dalam perencanaan strategis.

Dengan demikian, sumber daya manusia sangat jarang diperhatikan. Pertimbangan akan sumber daya manusia umumnya terbatas pada anggaran dan perencanaan tahunan, atau untuk analisis

dan perencanaan yang dilaksanakan oleh spesialis sumber daya manusia dalam perencanaan program seperti rekrutmen dan pelatihan. Perencanaan sumber daya manusia yang efektif sangatlah tergantung pada kualitas dan banyaknya informasi relevan yang tersedia bagi pengambilan keputusan. Melalui proses ini ditentukanlah informasi yang tersedia saat ini, lalu diputuskan informasi mana yang diperlukan untuk memprediksi kebutuhan di masa depan. Dan cara terbaik dalam menyikapi perencanaan sumber daya manusia adalah dengan menganggapnya sebagai gambaran tentang kemungkinan yang akan terjadi di masa depan berdasarkan bukti yang ada saat ini.

Sekiranya hal ini dilakukan secara benar, perencanaan sumber daya manusia akan memberikan manfaat bagi organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Diantaranya:

- 1) Penggalakan perilaku proaktif ketimbang reaktif Menjadi proaktif berarti melihat kedepan dan mengembangkan visi serta bagaimana perusahaan dapat mendayakan sumber daya manusianya untuk menjadi lebih unggul.
- 2) Komunikasi eksplisit tujuan perusahaan Perencanaan sumber daya manusia dapat membantu perusahaan membuat sasaran strategik terfokus pada pemanfaatan tenaga berbakat dan ketrampilan khususnya.

- 3) Stimulasi pemikiran kritis dan pemeriksaan asumsi yang berkesinambungan. Masing-masing manajer mempunyai cara pandang dan pola pikir yang berbeda dalam menyikapi serta memecahkan masalah yang mereka dapatkan. Asumsi yang melandasi keputusan bisnis mereka akan membuahkan hasil yang baik apabila keputusan yang mereka ambil adalah benar, dan akan terjadi sebaliknya jika keputusan mereka adalah salah.
- 4) Identifikasi kesenjangan situasi sekarang dan visi masa depan
Perencanaan sumber daya manusia dapat berfungsi sebagai katalis perubahan dan mobilisasi sumber daya perusahaan untuk meraih dan/atau meningkatkan daya saing dimasa yang akan datang.
- 5) Penggalakan partisipasi manajer lini Sebagaimana aktivitas manajemen sumber daya manusia lainnya, partisipasi manajer linipun sudah sepatutnya kita libatkan dalam proses perencanaan.
- 6) Identifikasi kendala dan peluang sumber daya manusia Sumber daya manusia memainkan peran utama dalam keberhasilan atau kegagalan akhir dari setiap rencana bisnis strategik. Maka dari itu manajer sangat menghindari resiko sehingga mereka tidak akan kehilangan peluang bisnis yang penting.
- 7) Pembentukan ikatan bersama Rencana sumber daya manusia yang disusun dengan baik dimana melibatkan semua lapisan

organisasi dapat membantu perusahaan menciptakan rasa memiliki nilai-nilai dan ekspektasi bersama.

c. Dampak Sumber Daya Manusia Terhadap Perencanaan Sumber Daya Manusia

Kemampuan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan strategiknya dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor sumber daya manusia. Faktor tersebut penting sebagai landasan untuk membantu perencanaan bisnis dan eksekutif dalam memikirkan relevansi perencanaan sumber daya manusia. Faktor dasar dari sumber daya manusia diantaranya biaya ekonomis dan kapasitas untuk beroperasi secara efektif.

- 1) Biaya ekonomis, Biaya tenaga kerja merupakan biaya yang signifikan bagi banyak organisasi. Biaya modal, perlengkapan dan bahan baku semakin sulit dikendalikan karena kelangkaannya dan inflasi. Dengan demikian kendali atas banyaknya karyawan, kompensasi dan tunjangan menyita perhatian manajemen. Karena hal tersebut juga bisa menjadi kemungkinan untuk rugi.
- 2) Kapasitas untuk beroperasi secara efektif, bakat dan upaya sumber daya manusia memiliki imbas riil terhadap produktivitas, efektivitas organisasi, kompetensi manajemen, stabilitas organisasional, hubungan eksternal, adaptasi terhadap

perusahaan serta perubahan lainnya yang mendukung tujuan strategik perusahaan.

4. Pengertian Pengembangan

Menurut Komaruddin Sastradipoera sedikitnya ada dua buah definisi yang menjelaskan arti pengembangan yaitu :²⁷

- a) Pengembangan adalah proses pendidikan jangka panjang yang meliputi pengajaran dan praktek sistematis yang menekankan pada konsep-konsep teoritis dan abstrak yang dilakukan oleh para penyedia.
- b) Pengembangan mengacu pada hal yang berhubungan dengan penyusunan staff dan personalia, adalah proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisasi yang dengan prosedur itu personalia manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson, Pengembangan (*development*) mewakili usaha-usaha meningkatkan kemampuan para karyawan untuk menangani beraneka tugas dan untuk meningkatkan kapabilitas di luar kapabilitas yang dibutuhkan oleh pekerjaan saat ini. Menurut Malayu, Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan.

²⁷ Komaruddin Sastradipoera dan Yooke Tjuparmah S. Komaruddin, *Pengembangan dan pelatihan: suatu pendekatan manajemen sumber daya manusia* (Kappa-Sigma, 2006).

Pendidikan meningkatkan keahlian teoritis, konseptual dan moral karyawan sedangkan latihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan karyawan.²⁸ Menurut Sri Mirnawati strategi pengembangan sumber daya manusia meliputi pemberian motivasi, seminar, Kendala-kendala yang di hadapi adalah kesediaan karyawan dalam mengikuti pelatihan, karyawan belum bisa mengatur ritme pekerjaan, karyawan belum bisa mengendalikan hasil pelatihannya.²⁹

Pengembangan sumber daya manusia adalah analisis kebutuhan, rancangan instruksional, pelaksanaan, dan evaluasi. Kendala-kendala yang terjadi dalam pengembangan sumber daya manusia.³⁰ Drs. Jan Bella Mengemukakan bahwa pendidikan dan latihan sama dengan pengembangan yaitu merupakan proses peningkatan keterampilan kerja baik teknis maupun manajerial.³¹ Dari pengertian di atas dapat disimpulkan pengembangan adalah suatu proses usaha untuk meningkatkan kemampuan konseptual, teknis dan moral karyawan dalam jangka panjang menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir.

²⁸ Malayu SP Hasibuan, "Manajemen," Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004.

²⁹ Sri Mirnawati, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Bmt Ramadan Salatiga" (PhD Thesis, IAIN SALATIGA, 2018), <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/3221/>.

³⁰ Nadila, "Analisis pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Malang."

5. Pengertian Sumber Daya Manusia

Hasibuan Mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Sumber daya manusia dipandang sebagai kemampuan yang dimiliki untuk didayagunakan untuk menjalankan suatu organisasi atau urusan sehingga berdayaguna atau berhasilguna.³²

6. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Chris Rowley dan Keith Jackson, Pengembangan sumber daya manusia adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan, keahlian dan kemampuan pekerja.³³ Demikian juga dengan kompetensi-kompetensi yang dikembangkan melalui pelatihan dan pengembangan, pembelajaran organisasi, manajemen kepemimpinan, manajemen pengetahuan untuk kepentingan peningkatan kinerja. Tantangan untuk membangun dan melestarikan keunggulan kompetitif bukanlah tantangan jangka pendek, tetapi merupakan tantangan jangka panjang yang berkelanjutan.

Oleh karena itu, menjadi penting bagi manajemen untuk menganggap bahwa program pengembangan dan pelatihan merupakan program yang sama jangka panjang dan berkesinambungannya dengan tantangan tersebut. Karena itu pula, maka falsafah dan paradigma

³² Ibid, hlm.64

³³ Chris Rowley dan Keith Jackson, "Manajemen Sumber Daya Manusia," *Jakarta: Rajawali Pers*, 2012.

pengembangan dan pelatihan perlu dengan segera beradaptasi dengan tantangan tersebut, yakni tantangan jangka panjang dan strategis.³⁴

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Veithzal Rivai Mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dan berperan dalam pelatihan dan pengembangan :

- 1) *Cost-effectiveness* (efektivitas biaya).
- 2) Materi program yang dibutuhkan.
- 3) Prinsip-prinsip pembelajaran.
- 4) Ketepatan dan kesesuaian fasilitas.
- 5) Kemampuan dan preferensi peserta pelatihan.
- 6) Kemampuan dan preferensi instruktur pelatihan.

Menurut Hasan, untuk memajukan kualitas sumber daya manusia ada tiga dimensi yang harus diperhatikan, yaitu:³⁵

- a) Dimensi Kepribadian. Dimensi ini menyangkut kemampuan untuk menjaga integritas, termasuk sikap, tingkah laku, etika dan moralitas.
- b) Dimensi Produktivitas. Dimensi ini menyangkut apa yang dihasilkan oleh manusia tadi dalam hal jumlah yang lebih banyak dan kualitas yang lebih baik.

³⁴ Sastradipoera dan Komaruddin, *Pengembangan dan pelatihan*.

³⁵ M. E. Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani* (Bumi Aksara, 2023),

- c) Dimensi Kreativitas. Dimensi ini menyangkut pada kemampuan seseorang untuk berpikir dan berbuat kreatif, menciptakan sesuatu yang berguna bagi dirinya dan masyarakat.

b. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Veithzal Rivai, Tujuan dari pelatihan dan pengembangan adalah :³⁶

- 1) Untuk meningkatkan kuantitas output.
- 2) Untuk meningkatkan kualitas output.
- 3) Untuk menurunkan biaya limbah dan perawatan.
- 4) Untuk menurunkan jumlah dan biaya terjadinya kecelakaan.
- 5) Untuk menurunkan turnover, ketidak hadiran kerja serta meningkatkan kepuasan kerja.
- 6) Untuk mencegah timbulnya antipasi karyawan.

Sedangkan menurut Komaruddin, Tujuan utama pengembangan sumber daya manusia adalah melaksanakan kegiatan pendidikan bagi sumber daya manusia yang bekerja dan akan bekerja pada lingkungan industri sehingga mereka berkualitas dalam arti dapat mengembangkan industri tempat mereka bekerja, mengembangkan diri mereka masingmasing dan mengembangkan lingkungan masyarakat sekitarnya.

³⁶ Veithzal Rivai dan Performance Appraisal Basri, "Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan," *Jakarta: Raja Grafindra*, 2005.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia antara lain termanifestasi dalam peningkatan pengetahuan, keterampilan, dedikasi, loyalitas, disiplin, sikap, perilaku, kesadaran, aktivitas, kreativitas, produktivitas, profesi, hubungan insani, akuntabilitas, semangat korps dan karier. orang-orang yang mengikuti pelatihan. Perubahan tingkah laku yang dimaksud disini adalah dapat berupa bertambahnya pengetahuan, keahlian, keterampilan dan perubahan sikap dan perilaku.³⁷

Menurut Malayu Hasibuan Indikator yang diukur dari metode pengembangan yang diterapkan antara lain sebagai berikut:

- a) Prestasi kerja karyawan
- b) Kedisiplinan karyawan
- c) Absensi karyawan
- d) Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin
- e) Tingkat kecelakaan karyawan
- f) Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu
- g) Tingkat kerjasama
- h) Tingkat upah intensif karyawan
- i) Prakarsa karyawan
- j) Kepemimpinan dan keputusan manejer.

³⁷ Sastradipoera dan Komaruddin, *Pengembangan dan pelatihan*.

c. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Untuk mencapai tujuan dari program pengembangan dan pelatihan maka metode pengembangan harus dipilih dan disesuaikan dengan kebutuhan kemampuan karyawan perusahaan dan dapat dikembangkan oleh perusahaan.

7. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah salah satu aspek penting yang digunakan untuk mengukur pegawai dalam bekerja. Dengan melakukan kinerja dengan baik akan memberikan manfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi hasil yang diperoleh perusahaan. Umpan balik yang diberikan pegawai atas kinerjanya akan memungkinkan manajer untuk merencanakan pengembangan karier, pelatihan dan pengembangan, peningkatan gaji, promosi dan keputusan lainnya.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Untuk meningkatkan kinerja pegawai pimpinan harus memperhatikan kepuasan kerja, motivasi dan kemampuan kerja karyawannya.³⁸

³⁸ Sembiring dkk., “Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.”

Menurut Stolovitch dan Keeps, kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta, Sedangkan menurut Hersey dan Blanchard kinerja merupakan suatu fungsi motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Sedangkan menurut Mangkunegara definisi kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.³⁹ Moeheriono menyatakan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.⁴⁰

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai karyawan dalam suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran atau tujuan organisasi sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson mengemukakan

³⁹ AA Anwar Prabu Mangkunegara, "Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia," 2009,

⁴⁰ Moeheriono dan Si, "Pengukuran kinerja berbasis kompetensi."

bahwa kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut:⁴¹

- 1) Kuantitas dari hasil
- 2) Kualitas dari hasil
- 3) Ketepatan waktu dari hasil
- 4) Kehadiran
- 5) Kemampuan bekerja sama

Mengingat pentingnya sumber daya manusia diantara faktor produksi lainnya. Perusahaan melakukan peningkatan kinerja melalui pelatihan dan pengembangan untuk mencapai target kinerja yang diinginkan perusahaan. Kinerja karyawan yang efektif akan membuat perusahaan dapat berkompetisi di dalam persaingan yang ketat.

Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tertinggi untuk tujuan perusahaan, yang dikondisikan oleh kemampuan untuk memenuhi beberapa kebutuhan individu. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkannya.⁴²

Motivasi juga sangat berpengaruh kepada kinerja karyawan karena dengan adanya motivasi yang diberikan perusahaan

⁴¹ Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Human resource management* (Cengage Learning, 2010).

⁴² Salman Farisi dkk., "Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan," *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum* 4, no. 1 (2020): 15–33.

kepada karyawan akan membuat seseorang karyawan akan bekerja secara maksimal, memanfaatkan kemampuan dan keterampilannya dengan bersemangat dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan perusahaan kepadanya.⁴³

Kota Padang sidimpun telah melakukan pembentukan badan amil zakat, infaq dan sedekah untuk membantu para muzakki dalam mengumpulkan, mengelola dan mendistribusikan zakat, infaq dan sedekah jamaah untuk disalurkan kepada orang-orang yang berhak menerima. Kinerja yang dilakukan badan amil zakat, infaq dan sedekah adalah melakukan kegiatan pendataan, pengelolaan, pengumpulan dan pendistribusian zakat, infaq dan sedekah.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja dalam fungsinya memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat imbalan yang diberikan juga dipengaruhi oleh kemampuan dan sifat-sifat individu. Kinerja

⁴³ Jasman Saripuddin dan Rina Handayani, "Pengaruh disiplin dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan," *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara* 8, no. 10 (2017): 419–28.

individu dipengaruhi oleh faktor faktor berikut.⁴⁴

1) Dorongan

Setiap individu melaksanakan kegiatan didorong oleh faktor internal dan eksternal

2) Kemampuan

Setiap individu memiliki keahlian berbeda-beda sehingga kinerja seseorang akan berbeda.

3) Kebutuhan

Kebutuhan individu memengaruhi kinerja seorang pegawai, kebutuhan hidup pegawai terutama gaji akan meningkatkan kinerja.

4) Harapan mengenai imbalan

Melaksanakan suatu kegiatan atau pekerjaan mengharapkan suatu imbalan (gaji) .

B. Penelitian Terdahulu

Table II.1 Peneltitian Terdahulu

NO	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Gufron Harahap (Undergraduate thesis, IAIN	Kinerja Baznas Dalam Mengefektifkan Zakat Profesi	Hasil penelitian kinerja BAZNAS dalam mengefektifkan zakat profesi di Kabupaten

⁴⁴ Rusdi Hidayat Nugroho A., *Manajemen Kinerja*.

	Padangsidempuan 2020)	Di Kabupaten Tapanuli Selatan.	Tapanuli Selatan dinilai dari kesinambungan antara planning, organizing, atuating, dan controlling program BAZNAS, sebagai berikut: a) BAZNAS belum melakukan pengorganisasian dan pelaksanaan yang baik dalam merealisasikan pembinaan dan pengawasan kinerja UPZ di Kabupaten Tapanuli Selatan. b) BAZNAS telah merealisasikan pengusulan kepada Bupati Tapanuli Selatan agar mengeluarkan intruksi sadar zakat. c) BAZNAS belum merealisasikan dengan baik sosialisasi edukasi perzakatan di lingkungan pemerintah. d) BAZNAS telah melakukan penghimpunan zakat yang rutin dan bertanggungjawabkan. e) BAZNAS telah melaksanakan penyuluran zakat secara periodic sebagai syiar zakat.⁴⁵
2.	Zainal Alim Adiwijaya, Arimbi Desya Pratiwi, Rita Rosalina, (Jurnal Akuntansi Syari'ah, Vol.8	<i>Muzakki's Trust In Zakat Payment: The Role Of Zakat Literacy, Transparency, Accountability,</i>	Kepercayaan muzakki lebih dipengaruhi oleh tingkat literasi zakat, transparansi lembaga, akuntabilitas pengelolaan, dan religiusitas individu.

⁴⁵ Muhammad Gufron Hrp, "Kinerja Baznas dalam mengefektifkan zakat profesi di Kabupaten Tapanuli Selatan" (PhD Thesis, IAIN Padangsidempuan, 2020),

	No.2. 2024)	<i>And Religiosity</i>	Kinerja pegawai hanya dilihat sebagai bagian kecil dari variabel transparansi dan akuntabilitas. ⁴⁶
3.	SriDewi Wahyundari, Osmad Mudhaheer (International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding, Vol. 10, No.2, 2023)	<i>The Determinant Interest to Pay Zakat, Trust and Motivation as Mediation</i>	Hasil penelitian membuktikan bahwa trust menjadi variabel mediasi penting antara motivasi, religiusitas, dan minat bayar zakat. Tanpa adanya kepercayaan, faktor religiusitas maupun motivasi tidak mampu meningkatkan minat muzakki membayar zakat melalui lembaga resmi. ⁴⁷
4	Yuyun Madia, Dedy Rachmad (Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol. 12, No.2, 2023)	<i>Factors Influencing Muzzaki's Interest In Paying Zakat Via Digital Payments</i>	Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan terhadap sistem digital, kemudahan akses, dan norma sosial memengaruhi minat muzakki membayar zakat melalui platform digital. Trust dalam konteks digital sangat menentukan keputusan muzakki. ⁴⁸
	Anggia Ramadhan (Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu, Vol. 14 No.2, 2021)	Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam	Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.

⁴⁶ Zainal Alim Adiwijaya dkk., "Muzakki's Trust In Zakat Payment: The Role Of Zakat Literacy, Transparency, Accountability, And Religiosity," *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)* 8, no. 2 (2024): 364–88.

⁴⁷ Sri Dewi Wahyundaru dan Osmad Muthaheer, "The determinant interest to pay zakat, trust and motivation as mediation," *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding* 10, no. 2 (2023): 588–602.

⁴⁸ Yuyun Madia dan Dedy Rachmad, "Factors Influencing Muzzaki's Interest In Paying Zakat Via Digital Payments," *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 12, no. 2 (2023): 322–39.

		Meningkatkan Kinerja Karyawan	Analisis ini berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (<i>strength</i>), dan peluang (<i>opportunity</i> , namun secara bersama dapat meminimalkan kelemahan (<i>weakness</i>) dan ancaman (<i>treath</i>). Dalam mengidentifikasi lingkungan internal meliputi kekuatan dan kelemahan dan lingkungan eksternal yang meliputi peluang dan ancaman pada PT Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) Sumtera Utara, maka disajikan data-data yang diperoleh mengenai strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penulis telah melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. ⁴⁹
6	Nisha Azzahra Setiovani, Arif Rahman, Yuyun Yuningsih (Jurnal Manajemen Dakwah, vol.7,2022)	Peranan Kinerja Karyawan BAZNAS Kota Bogor dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya karyawan BAZNAS Kota Bogor dalam meningkatkan kepercayaan muzakki dilakukan melalui beberapa cara, yaitu dengan mengadakan Program Anugrah Zakat sebagai bentuk penghargaan kepada

⁴⁹ Anggia Ramadhan, "Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan," *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu* 14, no. 2 (2021): 313–27.

			para muzakki, melakukan komunikasi langsung maupun tidak langsung melalui media sosial dan kunjungan langsung, serta menjaga transparansi pelaporan keuangan zakat melalui media cetak, website, dan media sosial. ⁵⁰
7	Tiara Safitri, Deviani, Ahmad R. Sulaiman (Jurnal Eksplorasi Akuntansi, Vol. 7 No. 2, 2025)	Pengaruh Akuntabilitas dan Kinerja Karyawan terhadap Kepercayaan Pembayar Zakat (Muzakki) pada Baznas Kota Padang	Penelitian ini menemukan bahwa baik akuntabilitas maupun kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Artinya, semakin baik kinerja dan tanggung jawab pegawai, semakin tinggi Tingkat kepercayaan muzakki untuk menyalurkan zakat melalui baznas. ⁵¹

Berikut persamaan dan perbedaan dari masing-masing penelitian :

1. Muhammad Gufron Harahap (2020)

Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama sama meneliti BAZNAS. Perbedaannya, penelitian ini fokus pada peran pegawai dalam membangun kepercayaan muzakki, bukan pada manajemen lembaga secara keseluruhan.

⁵⁰ Nisha Azzahra Setiovani dkk., “Peranan Kinerja Karyawan BAZNAS Kota Bogor dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki,” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 7, no. 2 (2022): 193–214.

⁵¹ Tiara Safitri dkk., “Pengaruh Akuntabilitas dan Kinerja Karyawan terhadap Kepercayaan Pembayar Zakat (Muzakki) pada Baznas Kota Padang,” *JURNAL EKSPLORASI AKUNTANSI* 7, no. 2 (2025): 571–84.

2. Zainal Alim Adiwijaya dkk (2024)

Persamaannya adalah sama-sama membahas kepercayaan muzakki. Perbedaannya adalah fokus penelitian sebelumnya pada faktor kelembagaan, bukan kinerja pegawai

3. Sri Dewi Wahyundari dkk (2023)

Persamaannya adalah sama sama membahas kepercayaan muzakki. Perbedaannya adalah pada penelitian sebelumnya, trust hanya berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan faktor lain dengan minat bayar zakat. Sedangkan dalam penelitian ini, trust menjadi variabel terikat yang dipengaruhi langsung oleh kinerja karyawan BAZNAS.

4. Yuyun Madia dkk (2023)

Persamannya adalah sama-sama berada di lingkungan lembaga sosial keagamaan. Perbadannya adalah fokus penelitian terdahulu pada pembayaran zakat digital. Sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada interaksi langsung antara pegawai BAZNAS dengan muzakki di wilayah Padangsidempuan

5. Anggia Ramadhan (2022)

Persamaannya adalah sama-sama membahas strategi pengelolaan SDM. Perbedaannya adalah objek dan pendekatan penelitian berbeda.

6. Nisha Azzahra Setiovani dkk

Persamaannya adalah sama sama membahas kinerja

BAZNAS dan pengaruhnya terhadap kepercayaan muzakki. Perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian serta lebih menekankan pada strategi penghimpunan zakat dan strategi meningkatkan jumlah muzakki, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada kinerja karyawan.

7. Tiara Safitri dkk

Persamaannya sama sama membahas kinerja pegawai BAZNAS. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu menambahkan variable akuntabilitas sebagai variable independent tambahan, sedangkan penelitian ini hanya fokus pada kinerja pegawai, serta objek penelitian yang berbeda.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BAZNAS Kota Padangsidempuan yang beralamatkan Wek. IV, Kec. Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara. Waktu penelitian mulai dari bulan Mei 2025 sampai bulan November 2025

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan metode analisis strategi, data yang terkumpul berbentuk kata-kata dan gambar sehingga tidak menekankan pada angka. Sedangkan jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan, karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan data yang ditemukan di lapangan.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu atau satuan tertentu dimana objek penelitian tersebut berada (melekat). Yang dimaksud dengan unit analisis dalam penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian.⁵²

Adapun subjek penelitian ini adalah mendeskripsikan terkait Peranan

⁵² Muslich Ansori, *Metode penelitian kuantitatif Edisi 2* (Airlangga University Press, 2020),

kinerja pegawai BAZNAS dalam meningkatkan kepercayaan muzakki.

D. Sumber Data

Data menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian (analisis atau kesimpulan) Data kualitatif merupakan data yang tidak dalam bentuk angka namun diperoleh dari rekaman, pengamatan, wawancara atau bahan tertulis. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, berikut penjelasannya :

1. Data primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber informasi atau data yang terjadi di lapangan yang di peroleh dari teknik wawancara khususnya dengan pihak yang berwenang dengan penelitian ini. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁵³

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh pihak lain atau data yang telah ada sebelumnya. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari studi pustaka, buku-buku dan sumber ilmiah lainnya yang berkaitan tentang Peranan kinerja pegawai BAZNAS dalam meningkatkan kepercayaan muzakki.

⁵³ Dr Sugiyono, "Memahami penelitian kualitatif," 2010,

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian adalah suatu cara untuk mengumpulkan data-data yang relevan dalam penelitian. Pada penelitian ini, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara, yaitu dialog tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden penelitian. Wawancara yang dilakukan yaitu wawancara terstruktur/terpimpin yang artinya wawancara menggunakan pedoman yang disiapkan oleh peneliti.
2. Dokumentasi, yaitu catatan rekaman data-data yang telah berlaku. Dokumentasi dilakukan dengan mencari data tentang hal-hal yang terkait pada penelitian, baik dalam bentuk tulisan seperti buku, majalah, jurnal, dokumen, laporan dan lainnya maupun dalam bentuk gambar.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kriteria triangulasi untuk pengecekan data. Triangulasi merupakan pemeriksaan keabsahan temuan dengan meningkatkan teoritis, metodologis, maupun interpretasi dari sebuah riset yang memanfaatkan sesuatu dari luar data untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data merupakan menginterpretasikan data-data yang telah dikumpulkan dari lapangan dan telah diolah sehingga menghasilkan informasi tertentu. Analisis data kualitatif yaitu menganalisis data terhadap data-data

yang tidak berbentuk angka dan umumnya tidak menggunakan statistik. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini dengan cara sebagai berikut :

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi merupakan sebuah proses pemiliha dan pemusatan serta penyederhanaan hasil data kasar yang terdapat dari catatan tertulis di lapangan.

2. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Penelitian kualitatif data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitan berlangsung. Sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data berlangsung, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu dengan mencari pola, tema, hubungan, persamaan dan hal-hal yang sering timbul yang dituangkan dalam kesimpulan yang relative namun dengan bertambahnya data melalui verifikasi terus menerus akan memperoleh kesimpulan-kesimpulan yang bersifat dasar.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padangsidempuan

Secara *embrio*, Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padangsidempuan sudah ada sejak berdirinya kota Padangsidempuan yaitu tahun 1999. Ketua yang terpilih pada masa itu adalah Bukhori Muslim. Namun BAZNAS belum berfungsi secara signifikan, karena tidak adanya dukungan dari pihak masyarakat secara umum dan dukungan dari Satuan Kerja Perangkat Desa (SKPD) secara khusus. Pada masa itu pengelolaan zakat berdasarkan UU. No 38 Tahun 1999.

Pada tahun 2009 Walikota Padangsidempuan membentuk kepengurusan Badan Amil Zakat yang dahulu disebut sebagai Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Kota Padangsidempuan dengan surat keputusan No. 183/KPTS/2009, yang disebabkan adanya mutasi pegawai Negeri sipil di Lingkungan Departemen Agama. Periode kepemimpinan ini berlaku sampai tahun 2011. Kemudian Walikota Padangsidempuan membuat keputusan baru No. 137/KPTS/2011 tentang pembentukan Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Kota Padangsidempuan periode 2011-2013 di atas surat kepala kantor Departemen Agama Kota Padangsidempuan dengan No kd.02.2015/BA.03.2/780/2011 pada tanggal 19 juli 2011 tentang permohonan penerbitan SK Badan Amil Zakat Daerah (BAZDA) Kota

Padangsidempuan periode 2011-2013.

Pembentukan ini bertujuan agar sistem pengelolaan zakat lebih ditingkatkan lagi agar pelaksanaan zakat lebih berhasil guna dan berdaya guna serta dapat dipertanggungjawabkan. Ketua yang terpilih adalah Drs. H. Agus salim Daulay, M.Ag. Setelah itu, Walikota Padangsidempuan membuat keputusan baru No. 250/KPTS/2013 pada tanggal 5 september 2013 tentang pembentukan pengurus sementara Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padangsidempuan dengan memperhatikan surat BAZNAS No. 028/BP/BAZNAS/II/2012 perihal penjelasan/petunjuk tentang masa perodesasi kepengurusan. Pada saat keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Walikota No. 137/KPTS/2011 tentang pembentukan Pengurus Badan Amil Zakat Kota Padangsidempuan periode 2011-2013, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Keputusan tersebut akan berakhir dengan sendirinya jika kepengurusan Badan Amil Zakat Nasional yang sesuai dengan amanat Undang-undang No. 23 Tahun 2011 tentang Pengeloaan Zakat dan Peraturan Pemerintah sebagai petunjuk pelaksanaannya telah terbentuk.

2. Letak Geografis Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padangsidempuan

Kantor BAZNAS Kota Padangsidempuan terletak di Masjid Raya Al-Abror, Jalan Mangga Wek IV, Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara. Lembaga BAZNAS telah dibuat oleh pemerintah berdekatan dengan masjid Al-Abror dan memiliki halaman

yang luas.

3. Visi dan Misi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padangsidempuan

Badan Amil Zakat Daerah kota Padangsidempuan mempunyai visi dan misi sesuai dengan perundang-undangan zakat. Adapun visi Badan Amil Zakat Daerah Kota Padangsidempuan adalah : “Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan dalam Pengelolaan Zakat dan Meningkatkan Manfaat Zakat Untuk Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat dan Penanggulangan Kemiskinan”. Sedangkan misi BAZNAS Kota Padangsidempuan adalah

- a. Perencanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
- b. Pelaksanaan pengumpulan , pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
- c. Pengendalian pengumpulan , pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
- d. Pelaporan
- e. Dan pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan zakat

Selain itu, BAZNAS Kota Padangsidempuan mempunyai motto yaitu

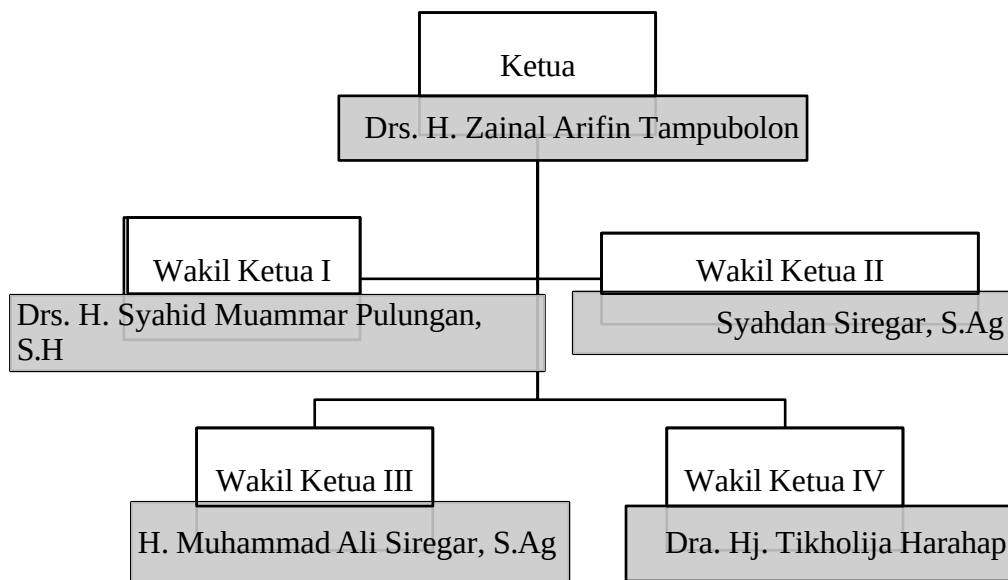
“Amanah Terjamin, Penyaluran Terukur”⁵⁴

4. Struktur BAZNAS Kota Padangsidempuan

Undang-Undang No.23 tahun 2011 pasal 16 ayat 2 menyebutkan bahwa mengenai ketentuan organisasi dan tata kerja BAZNAS provinsi dan BAZNAS kabupaten/kota diatur dengan peraturan pemerintah setempat.

⁵⁴ Kota Padangsidempuan.baznas.go.id/baznas-profile

Adapun susunan pengurusan pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Padangsidempuan sebagai berikut⁵⁵ :



Gambar IV. 1, Struktur Organisasi Kepengurusan BAZNAS Kota Padangsidempuan

B. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padangsidempuan yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 4, Kelurahan Wek II, Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Provinsi Sumatera Utara. Lokasi ini dipilih karena BAZNAS merupakan lembaga resmi yang dibentuk oleh pemerintah dan memiliki tanggung jawab dalam mengelola zakat, infak, dan sedekah di tingkat daerah. Selain itu, BAZNAS juga memiliki peran strategis dalam menggerakkan potensi ekonomi umat serta menumbuhkan kesadaran

⁵⁵ Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon Ketua Baznas Kota Padangsidempuan, "Wawancara," 21 Oktober 2025, Pukul 11.00 WIB.

masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga yang amanah dan profesional.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, karena peneliti ingin memahami secara mendalam bagaimana kinerja pegawai BAZNAS berperan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki. Pendekatan ini dianggap tepat untuk menggali informasi yang bersifat mendalam melalui interaksi langsung dengan para informan agar diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai permasalahan yang diteliti. Dengan metode kualitatif, peneliti dapat mengungkap makna di balik perilaku, pandangan, serta pengalaman muzakki dan pegawai dalam konteks pengelolaan zakat di Kota Padangsidempuan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari sepuluh orang, yaitu lima pegawai BAZNAS dan lima orang muzakki.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. pegawai BAZNAS yang menjadi informan adalah Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris, serta dua staf pelaksana bidang penghimpunan dan pendistribusian zakat. Mereka dipilih karena memiliki pengetahuan langsung tentang pelaksanaan kegiatan zakat dan kinerja lembaga secara internal. Sedangkan lima orang muzakki yang diwawancarai berasal dari berbagai latar belakang profesi seperti pegawai negeri, pengusaha, karyawan swasta, dan pedagang yang aktif membayar zakat di Kota Padangsidempuan.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memahami bagaimana kinerja karyawan BAZNAS Kota Padangsidempuan berperan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki. Aspek yang dikaji meliputi pelayanan terhadap muzakki, profesionalisme dan etos kerja pegawai, transparansi dan akuntabilitas dalam pelaporan dana zakat, sosialisasi lembaga terhadap masyarakat, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi tingkat kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS. Dengan menelusuri aspek-aspek tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang hubungan antara kinerja pegawai dan kepercayaan muzakki. Data penelitian ini diperoleh melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi.

Wawancara mendalam dilakukan terhadap pegawai BAZNAS dan muzakki untuk menggali pandangan, pengalaman, serta persepsi mereka mengenai kinerja lembaga dan pelayanan yang diberikan. Observasi lapangan dilakukan untuk melihat secara langsung aktivitas di kantor BAZNAS, termasuk bagaimana pegawai melayani muzakki serta berinteraksi dengan mustahik.

Sementara itu, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa laporan kegiatan, profil lembaga, data pengumpulan dan penyaluran zakat, serta dokumentasi foto kegiatan. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Melalui tahapan ini, peneliti dapat menyeleksi dan menata data

secara sistematis sehingga informasi yang dihasilkan relevan dengan fokus penelitian. Analisis dilakukan secara deskriptif, yakni dengan menggambarkan hasil temuan lapangan sebagaimana adanya dan mengaitkannya dengan teori serta konsep kinerja dan kepercayaan muzakki.

Dengan metode ini, peneliti berupaya tidak hanya menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan, tetapi juga menafsirkan makna di balik sikap, persepsi, dan pengalaman para informan. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang mendalam mengenai hubungan antara kinerja karyawan BAZNAS dengan tingkat kepercayaan muzakki, yang pada akhirnya dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tata kelola zakat di Kota Padangsidempuan.

C. Hasil Penelitian

1. Kinerja Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki

Kinerja pegawai merupakan salah satu aspek kunci yang menentukan keberhasilan lembaga dalam mencapai tujuannya. Dalam konteks pengelolaan zakat, kinerja pegawai tidak hanya diukur dari produktivitas kerja, tetapi juga dari sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan muzakki. BAZNAS Kota Padangsidempuan sebagai lembaga amil zakat resmi di bawah naungan pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga kepercayaan masyarakat, khususnya para muzakki yang mempercayakan sebagian hartanya untuk dikelola demi kemaslahatan umat.

Oleh karena itu, kualitas kinerja pegawai menjadi faktor fundamental dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai BAZNAS Kota Padangsidimpuan secara umum telah menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Para pegawai bekerja dengan penuh tanggung jawab, disiplin, serta mengedepankan nilai-nilai kejujuran dan amanah. Mereka memahami bahwa pekerjaan di BAZNAS bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan bagian dari ibadah dan pengabdian kepada masyarakat. Kesadaran religius ini menjadikan pegawai memiliki motivasi intrinsik yang kuat dalam bekerja, di mana setiap aktivitas dianggap sebagai bentuk tanggung jawab moral dan sosial kepada Allah.

Hasil wawancara dengan Bapak Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon, selaku Ketua BAZNAS Kota Padangsidimpuan, menguatkan gambaran tersebut. Beliau menilai bahwa secara umum kinerja pegawai sudah baik dan berjalan sesuai harapan lembaga. Para pegawai dianggap telah bekerja dengan penuh keikhlasan dan tanggung jawab moral yang tinggi. Namun, beliau juga menekankan pentingnya peningkatan kompetensi dan adaptasi terhadap perkembangan zaman, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan wawancara dengan Ketua BAZNAS Kota Padangsidimpuan, beliau mengatakan :

“Pegawai BAZNAS Kota Padangsidimpuan bekerja dengan niat ibadah, bukan sekadar mencari nafkah. Mereka sadar bahwa yang dikelola adalah amanah umat, jadi harus dijaga dengan sebaik-baiknya. Hanya saja, ke depan kami berharap para pegawai lebih

aktif berinovasi dan mulai menguasai teknologi agar pelayanan kepada masyarakat bisa lebih cepat dan transparan.”⁵⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Ketua BAZNAS menilai aspek spiritualitas dan moral pegawai sudah sangat baik, tetapi aspek profesionalitas dan inovasi masih perlu diperkuat agar sejalan dengan tuntutan pelayanan publik yang modern. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dapat dilihat dari beberapa aspek penting, yaitu: pelayanan terhadap muzakki, profesionalisme kerja, transparansi dan akuntabilitas, serta komunikasi publik dan sosialisasi.

a. Pelayanan Kepada Muzakki

Pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan kinerja pegawai dalam membangun kepercayaan muzakki. Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan komunikatif kepada setiap muzakki. Setiap masyarakat yang datang ke kantor akan disambut dengan sopan, diberikan penjelasan mengenai tata cara pembayaran zakat, serta menerima bukti penerimaan resmi sebagai bentuk akuntabilitas lembaga. Sikap ramah, empatik, dan komunikatif tersebut menciptakan suasana pelayanan yang nyaman serta menumbuhkan kepercayaan di hati para muzakki. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Luthfi informan yang berprofesi sebagai pegawai swasta, yang

⁵⁶ Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon Ketua Baznas Kota Padangsidempuan, “Wawancara,” 20 Oktober 2025.

rutin menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS Kota Padangsidempuan. Dalam wawancara, beliau menyampaikan:

“Saya sudah beberapa kali menyalurkan zakat di kantor BAZNAS, dan pelayanan yang diberikan sangat baik. Pegawainya ramah dan selalu menjelaskan dengan jelas tentang proses penyaluran zakat. Saya merasa dilayani dengan sungguh-sungguh, bukan sekadar formalitas. Karena itu, saya percaya bahwa zakat yang saya berikan dikelola dengan amanah.”⁵⁷

Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan tidak hanya berorientasi pada administrasi, tetapi juga memperhatikan aspek kepercayaan dan kenyamanan muzakki. Bagi muzakki yang bekerja sebagai pegawai swasta, keramahan dan transparansi pegawai menjadi bukti nyata profesionalisme lembaga. Selain itu, pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit juga menjadi nilai tambah bagi BAZNAS di mata masyarakat. Pegawai yang tanggap terhadap kebutuhan muzakki dan mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami menunjukkan bahwa lembaga memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan seperti ini menjadi pondasi penting bagi BAZNAS dalam mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pengelola zakat.

b. Transparansi dan Akuntabilitas

Kinerja pegawai BAZNAS juga tercermin dari upaya menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana zakat.

⁵⁷ Lutfhi, 29Tahun, Pegawai Swasta, “Wawancara,” 21 Oktober 2025 Pukul 15.00 WIB .

Berdasarkan wawancara dengan Ketua BAZNAS Kota Padangsidempuan, beliau menjelaskan bahwa lembaga secara rutin menyusun laporan keuangan dan kegiatan yang disampaikan kepada pemerintah daerah dan instansi terkait. Namun, beliau juga mengakui bahwa publikasi laporan kepada masyarakat umum masih perlu ditingkatkan. Ketua BAZNAS menjelaskan:

“Kami selalu membuat laporan setiap bulan, baik laporan keuangan maupun kegiatan penyaluran zakat. Semua itu disampaikan kepada pemerintah daerah. Tapi memang, untuk masyarakat umum, masih belum maksimal kami publikasikan. Ke depan kami akan tampilkan laporan itu di media sosial dan di papan pengumuman kantor supaya masyarakat bisa tahu langsung ke mana zakat mereka disalurkan.”⁵⁸

Pernyataan ini menunjukkan adanya kesadaran dari pimpinan lembaga bahwa transparansi informasi merupakan kunci utama untuk membangun kepercayaan publik. Upaya ke depan diarahkan untuk memperluas akses informasi melalui media digital agar masyarakat dapat memantau secara langsung kegiatan dan penyaluran dana zakat.

Wakil Ketua BAZNAS, Bapak Drs. H. Syahid Muamar Pulungan, S.H juga menegaskan bahwa seluruh pegawai memiliki tanggung jawab moral untuk menjaga kejujuran dan keterbukaan dalam pengelolaan zakat. Ia menilai bahwa pegawai sudah memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya akuntabilitas. Beliau menyampaikan :

“Kami selalu ingatkan kepada pegawai bahwa setiap rupiah zakat

⁵⁸ Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon Ketua Baznas Kota Padangsidempuan, “Wawancara,” 21 Oktober 2025 , Pukul 11.00 WIB .

yang masuk itu adalah amanah umat. Jadi harus dikelola dengan penuh kehati-hatian dan keterbukaan. Kami tidak ingin masyarakat hanya percaya karena BAZNAS lembaga resmi, tapi karena mereka memang melihat sendiri bahwa kami bekerja jujur dan transparan.”⁵⁹

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas sudah tertanam kuat di lingkungan kerja BAZNAS Kota Padangsidempuan. Tantangan ke depan adalah memperkuat sistem pelaporan berbasis digital agar laporan keuangan dan kegiatan dapat diakses secara luas oleh masyarakat.

c. Komunikasi dan Sosial Publik

Dalam hal komunikasi dan sosialisasi, pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan berperan aktif dalam mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua BAZNAS Kota Padangsidempuan Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon, beliau menjelaskan bahwa lembaga secara rutin melakukan kegiatan sosialisasi zakat di berbagai tempat seperti masjid, sekolah, kantor pemerintahan, dan kegiatan keagamaan lainnya. Beliau menyampaikan:

“Kami selalu turun langsung ke masyarakat untuk menyampaikan pentingnya membayar zakat melalui BAZNAS. Biasanya kami kerja sama dengan MUI dan para khatib di masjid agar pesan ini bisa disampaikan lewat khutbah Jumat. Sosialisasi ini penting supaya masyarakat tahu bahwa zakat

⁵⁹ Drs. H. Syahid Muamar Pulungan S.H, Wakil Ketua I Baznas Kota Padangsidempuan, “Wawancara,” 20 Oktober 2025.

yang dikelola lembaga resmi itu manfaatnya lebih besar dan tepat sasaran.”⁶⁰

Sementara itu, Wakil Ketua BAZNAS Bapak Drs. H. Syahid Muamar Pulungan, S.H menambahkan bahwa meskipun kegiatan sosialisasi sudah berjalan baik, namun media yang digunakan masih bersifat konvensional. Oleh karena itu, lembaga berencana memperkuat pemanfaatan media digital agar pesan dakwah zakat dapat menjangkau generasi muda dan masyarakat yang aktif di dunia online. Beliau menyatakan:

“Selama ini sosialisasi kami lebih banyak lewat ceramah dan kegiatan keagamaan. Tapi sekarang kami sadar bahwa anak muda lebih banyak di media sosial. Jadi ke depan kami ingin melibatkan pegawai yang paham teknologi untuk membuat konten edukatif tentang zakat di Instagram atau Facebook. Dengan begitu, pesan zakat bisa sampai ke lebih banyak orang.”⁶¹

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa komunikasi publik menjadi bagian penting dalam kinerja pegawai BAZNAS. Pegawai tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai agen dakwah dan edukator yang berupaya menumbuhkan kesadaran berzakat di masyarakat. Perluasan sosialisasi melalui media digital diharapkan dapat meningkatkan jangkauan dakwah dan memperkuat citra BAZNAS Kota Padangsidimpuan sebagai lembaga zakat yang modern dan adaptif terhadap perkembangan zaman.

⁶⁰ Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon Ketua Baznas Kota Padangsidimpuan, “Wawancara,” 20 Oktober 2025, Pukul 11.00 WIB.

⁶¹ Drs. H. Syahid Muamar Pulungan S.H, Wakil Ketua I Baznas Kota Padangsidimpuan, “Wawancara,” 20 Oktober 2025.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam Memperoleh Kepercayaan Muzakki.

Dalam membangun kepercayaan muzakki, BAZNAS Kota Padangsidempuan dihadapkan pada berbagai dinamika. Di satu sisi, terdapat sejumlah faktor pendukung yang menjadi kekuatan lembaga dalam memperoleh kepercayaan masyarakat. Namun di sisi lain, juga terdapat berbagai hambatan yang menyebabkan masih adanya sebagian muzakki yang enggan menyalurkan zakatnya melalui lembaga resmi. Faktor-faktor tersebut muncul baik dari aspek internal lembaga maupun dari eksternal, seperti karakteristik masyarakat, pola komunikasi, dan persepsi terhadap lembaga zakat.

a. Faktor Pendukung.

1. Komitmen dan Integritas Pegawai BAZNAS Dalam Melaksanakan Tugas.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh pegawai bekerja dengan penuh tanggung jawab, dilandasi rasa amanah dan nilai religius yang kuat. Mereka memandang pekerjaan di BAZNAS bukan sekadar profesi, tetapi juga ibadah dan bentuk pengabdian sosial. Hal ini menjadi kekuatan moral yang besar bagi lembaga dalam menjaga kepercayaan masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Ketua BAZNAS Kota Padangsidempuan mengatakan:

“Kami tidak menganggap pekerjaan di sini hanya sebagai tugas kantor, tapi ini ibadah. Setiap rupiah yang kami kelola adalah

amanah umat, jadi harus dijaga dengan jujur dan hati-hati.”⁶²

2. Status Hukum dan Legitimasi BAZNAS Sebagai Lembaga Resmi Pemerintah.

Berdirinya BAZNAS berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat menjadikan lembaga ini memiliki dasar hukum yang kuat serta mekanisme pengawasan yang jelas. Legalitas ini memberikan rasa aman bagi masyarakat, karena dana zakat yang disalurkan melalui BAZNAS berada di bawah pengawasan negara. Berdasarkan wawancara dengan salah satu muzakki Bapak Sakirin Siregar, beliau mengatakan :

“Saya percaya kepada BAZNAS karena lembaga ini resmi dan ada pengawasan dari pemerintah. Jadi saya yakin pengelolaannya tidak sembarangan.”⁶³

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor keamanan dan kejelasan status hukum lembaga menjadi dasar utama munculnya kepercayaan muzakki. Keberadaan regulasi seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat serta pengawasan langsung dari pemerintah daerah menumbuhkan keyakinan bahwa dana zakat dikelola secara transparan dan akuntabel. Kepercayaan ini semakin kuat karena masyarakat memahami bahwa seluruh kegiatan BAZNAS, mulai

⁶² Drs. H. Syahid Muamar Pulungan S.H, Wakil Ketua I Baznas Kota Padangsidimpuan, “Wawancara,” 20 Oktober 2025.

⁶³ Sakirin Siregar, 62 Tahun, Pensiunan ASN, “Wawancara,” 21 Oktober, Pukul 15.00 WIB.

dari penghimpunan hingga penyaluran zakat, harus mengikuti prosedur resmi dan dilaporkan secara berkala kepada pihak berwenang. Dengan demikian, kemungkinan terjadinya penyalahgunaan dana dapat diminimalkan.

3. Adanya Dukungan Dari Pemerintah Daerah dan Tokoh Agama Setempat.

Pemerintah Kota Padangsidimpuan secara rutin bekerja sama dengan BAZNAS, terutama dalam penyaluran bantuan sosial dan kegiatan keagamaan. Tokoh agama juga sering mengajak masyarakat menyalurkan zakat melalui lembaga ini. Dukungan moral dan sosial dari pihak eksternal tersebut berperan penting dalam memperkuat legitimasi dan memperluas jangkauan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sulaiman yang bekerja sebagai petugas keamanan di Kantor BAZNAS Kota Padangsidimpuan. Bapak Sulaiman mengatakan :

“Saya sering lihat kalau ada kegiatan pemerintah atau acara keagamaan, BAZNAS selalu diajak ikut. Biasanya ada juga ustadz serta para ulama dan pejabat kota yang hadir. Itu tanda kalau pemerintah dan tokoh agama percaya pada BAZNAS.”⁶⁴

Menurut beliau, keterlibatan pemerintah dan tokoh agama dalam kegiatan BAZNAS membuat masyarakat semakin yakin bahwa lembaga ini bekerja secara resmi dan amanah. Dukungan

⁶⁴ Sulaiman Siregar, 45 Tahun, Petugas Keamanan BAZNAS Kota Padangsidimpuan, “Wawancara,” Oktober , Pukul 11.30 WIB 2025.

tersebut membantu memperkuat citra positif BAZNAS di mata publik serta menumbuhkan rasa percaya muzakki untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga resmi ini.

Selain itu, faktor pendukung lainnya adalah program zakat produktif yang mulai dikembangkan oleh BAZNAS. Program ini dinilai efektif karena tidak hanya memberikan bantuan konsumtif, tetapi juga membantu masyarakat miskin untuk berdaya secara ekonomi. Banyak muzakki menilai program seperti ini lebih berdampak jangka panjang dan menumbuhkan rasa percaya karena manfaatnya bisa dirasakan langsung oleh masyarakat, jadi penerima tidak bergantung terus, tapi bisa mandiri.

Hal ini membantu menjaga akuntabilitas lembaga di mata para muzakki. Selain faktor internal, terdapat juga faktor eksternal yang mendukung meningkatnya kepercayaan muzakki, yaitu tingginya kesadaran religius masyarakat Kota Padangsidempuan. Sebagai kota yang dikenal religius dan memiliki banyak lembaga pendidikan Islam, masyarakatnya relatif mudah diajak berpartisipasi dalam kegiatan zakat. Nilai keagamaan yang kuat menjadi landasan moral bagi tumbuhnya kesadaran berzakat melalui lembaga resmi.

b. Faktor Penghambat.

Meskipun memiliki banyak kekuatan, BAZNAS Kota Padangsidempuan juga menghadapi berbagai faktor penghambat dalam

membangun kepercayaan muzakki. Berikut beberapa faktor penghambat yaitu :

- 1) Kurangnya transparansi informasi kepada publik.

Walaupun lembaga telah membuat laporan keuangan internal dan menyerahkannya kepada pemerintah daerah, laporan tersebut belum disebarluaskan secara terbuka. Akibatnya, masyarakat tidak mengetahui secara jelas bagaimana dana zakat dikelola dan disalurkan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Mardiah seorang pedagang mengatakan :

“Saya percaya BAZNAS lembaga resmi, tapi terus terang saya belum pernah lihat laporannya. Kalau ada laporan rutin yang bisa kami baca, masyarakat pasti lebih yakin.”⁶⁵

Pernyataan ini menggambarkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS masih sangat dipengaruhi oleh keterbukaan informasi. Seperti Bapak Putra sebenarnya memiliki niat yang kuat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi, tetapi mereka membutuhkan bukti nyata berupa laporan yang dapat diakses secara terbuka, baik dalam bentuk publikasi di media sosial, papan informasi di kantor, atau laporan tahunan yang disebarluaskan ke masyarakat.

Kurangnya informasi yang mudah diakses membuat sebagian masyarakat masih ragu, dan akhirnya memilih menyalurkan zakat

⁶⁵ Putra, 29 Tahun, Wirausaha, “Wawancara,” 21 Oktober 2025, Pukul 16.00 WIB.

secara langsung kepada penerima. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas lembaga merupakan kunci penting dalam membangun kepercayaan publik.

2) Terbatasnya Kegiatan Sosialisasi dan Edukasi Zakat.

Sosialisasi yang dilakukan masih bersifat tradisional dan belum menjangkau semua lapisan masyarakat, terutama generasi muda dan kalangan profesional. BAZNAS belum memanfaatkan media sosial dan teknologi digital secara maksimal sebagai sarana komunikasi dan promosi program zakat. Terkait hal ini Wakil Ketua I Baznas Kota Padangsidempuan mengatakan :

“Banyak masyarakat yang belum tahu apa saja program BAZNAS. Kami memang sering sosialisasi lewat ceramah, tapi belum punya tim khusus untuk promosi digital.”⁶⁶

Hal ini menunjukkan bahwa BAZNAS Kota Padangsidempuan belum memiliki tim khusus yang menangani publikasi dan promosi informasi zakat secara digital. Padahal, di era modern saat ini, media sosial dan teknologi informasi memiliki peran penting sebagai sarana komunikasi publik untuk menjangkau masyarakat luas, terutama generasi muda dan kalangan profesional. Minimnya promosi digital menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya mengetahui program-program yang dijalankan oleh BAZNAS, baik program zakat konsumtif seperti bantuan kepada

⁶⁶ Drs. H. Syahid Muamar Pulungan S.H, Wakil Ketua I Baznas Kota Padangsidempuan, “Wawancara,” Oktober 2025.

fakir miskin dan anak yatim, maupun program zakat produktif yang berorientasi pada pemberdayaan ekonomi masyarakat. Akibatnya, sebagian muzakki masih menganggap bahwa BAZNAS hanya sekedar menyalurkan zakat saja, tanpa memahami bahwa lembaga ini sebenarnya memiliki berbagai kegiatan sosial dan pemberdayaan yang berdampak nyata bagi umat.

Dengan demikian, dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa BAZNAS perlu membentuk tim khusus di bidang publikasi dan promosi digital yang berfungsi untuk mengelola media sosial, membuat konten edukasi tentang zakat, serta menampilkan laporan kegiatan secara rutin. Langkah ini akan sangat membantu meningkatkan citra positif lembaga dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat bahwa BAZNAS adalah lembaga pengelola zakat yang aktif, modern, dan transparan.

3) Pandangan Sebagian Masyarakat Yang lebih Memilih Menyalurkan Zakat Secara Langsung Kepada Mustahik.

Masyarakat merasa cara tersebut lebih praktis dan memberi kepuasan batin karena dapat melihat langsung penerima manfaat. Hal ini menyebabkan sebagian muzakki belum merasa perlu menyalurkan zakatnya melalui lembaga resmi seperti BAZNAS.

“Saya lebih nyaman memberi langsung ke orang yang saya kenal butuh. Rasanya lebih yakin dan tenang, karena saya

tahu ke mana zakat itu pergi.”⁶⁷

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, BAZNAS Kota Padangsidempuan perlu mengambil beberapa langkah strategis. Pertama, meningkatkan transparansi dan keterbukaan informasi publik. Hal ini disampaikan oleh Wakil Ketua I Baznas Kota Padangsidempuan, beliau menyampaikan :

”Kami sebenarnya sudah membuat laporan keuangan dan kegiatan setiap bulan, tapi masih sebatas untuk internal dan pemerintah daerah. Kedepan kami ingin lebih terbuka kepada masyarakat dengan menampilkan laporan itu di media sosial agar semua bisa tahu dan yakin bahwa dana zakat benar-benar tersalurkan dengan baik.”⁶⁸

Laporan penghimpunan dan penyaluran zakat sebaiknya dipublikasikan secara berkala melalui media sosial, website resmi, dan papan informasi di kantor BAZNAS. Dengan begitu, muzakki dapat memantau langsung bagaimana zakat mereka dikelola, sehingga kepercayaan masyarakat semakin kuat. Kedua, meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi zakat.

BAZNAS perlu memperluas jangkauan sosialisasi ke berbagai kalangan, termasuk pelajar, mahasiswa, dan pelaku usaha. Penggunaan media digital seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp Group dapat menjadi sarana efektif untuk menyebarkan informasi. Selain itu, kerja sama dengan tokoh agama dan komunitas sosial juga dapat memperluas pengaruh lembaga di

⁶⁷ Putra, 29 Tahun, Wirausaha, “Wawancara,” 21 Oktober 2025 , pukul 16.00 WIB .

⁶⁸ Drs. H. Syahid Muamar Pulungan S.H, Wakil Ketua I Baznas Kota Padangsidempuan, “Wawancara,” 21 Oktober 2025.

masyarakat. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon selaku Ketua Baznas Kota Padangsidempuan, mengatakan bahwa :

“Kami sudah menerapkan startegi empowering seperti adanya hubungan kerja sama BAZNAS dengan MUI Kota Padangsidempuan. baznas menyampaikan kepada seluruh khotib-khotib yang akan menyampaikan isi khutbahnya mengenai tentang membayar ZIS melalui Baznas Kota Padangsidempuan.”⁶⁹

Berdasarkan hasil uraian di atas maka Baznas Kota Padangsidempuan sudah menerapkan strategi empowering yaitu menyampaikan kepada seluruh khotib-khotib yang ada di lingkungan Kota Padangsidempuan melalui MUI Kota Padangsidempuan.

Ketiga, menambah dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. Pegawai perlu mendapatkan pelatihan berkala tentang manajemen zakat, pelayanan publik, serta komunikasi interpersonal. Dengan pegawai yang kompeten dan profesional, kualitas pelayanan akan meningkat dan citra lembaga menjadi lebih positif di mata muzakki. Keempat, mengembangkan inovasi layanan zakat digital. BAZNAS dapat bekerja sama dengan bank syariah atau penyedia jasa keuangan digital untuk menyediakan fitur pembayaran zakat secara online. Layanan digital ini akan memudahkan masyarakat menunaikan zakat kapan pun dan di mana

⁶⁹ Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon, Ketua Baznas Kota Padangsidempuan, “Wawancara,” 20 Oktober , Pukul 11.00 WIB .

pun, sekaligus meningkatkan efisiensi administrasi lembaga. Kelima, membangun kerja sama dengan media dan lembaga sosial. Publikasi yang intensif tentang kegiatan dan capaian BAZNAS akan membantu membangun citra positif di mata publik. Melalui liputan berita, testimoni penerima manfaat, dan kampanye sosial, masyarakat akan lebih mengenal dan percaya pada lembaga.

Terakhir, BAZNAS juga perlu membangun hubungan emosional dengan para muzakki. Hubungan ini dapat dijaga melalui komunikasi dua arah, pemberian laporan personal, ucapan terima kasih, atau undangan dalam kegiatan sosial. Dengan demikian, muzakki merasa dihargai dan memiliki ikatan emosional dengan lembaga. Dengan memperkuat faktor pendukung dan secara konsisten mengatasi faktor penghambat tersebut, BAZNAS Kota Padangsidempuan akan mampu meningkatkan kepercayaan muzakki secara berkelanjutan. Kepercayaan tersebut menjadi kunci utama bagi keberhasilan lembaga dalam menghimpun dan mendayagunakan zakat secara optimal demi kemaslahatan umat.

3. Upaya Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan untuk Meningkatkan Kepercayaan Muzakki

Kepercayaan muzakki merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan lembaga amil zakat dalam menghimpun dan menyalurkan dana zakat. Tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, lembaga pengelola zakat akan sulit berkembang dan

berperan optimal dalam mewujudkan kesejahteraan umat. Oleh karena itu, BAZNAS Kota Padangsidempuan secara terus-menerus melakukan berbagai upaya untuk memperkuat kepercayaan muzakki melalui peningkatan pelayanan, transparansi, profesionalisme, dan sosialisasi.

Upaya pertama yang dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada muzakki. BAZNAS Kota Padangsidempuan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan akurat kepada setiap muzakki yang datang ke kantor. Setiap pegawai dituntut untuk bersikap sopan, tanggap terhadap kebutuhan muzakki, serta memberikan penjelasan secara terbuka mengenai mekanisme pembayaran zakat. Selain itu, pegawai juga berusaha untuk menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan penuh rasa hormat agar muzakki merasa dihargai dan diperhatikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua BAZNAS Kota Padangsidempuan, beliau menyampaikan:

“Kami berusaha melayani setiap muzakki dengan sebaik-baiknya. Kalau mereka datang ke kantor, kami sambut, kami jelaskan dengan sabar, dan kami berikan bukti penerimaan resmi. Kami ingin mereka pulang dengan rasa puas dan yakin”.⁷⁰

Selain pelayanan langsung di kantor, BAZNAS juga mulai mengembangkan sistem layanan non-tatap muka untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat modern. Meskipun

⁷⁰ Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon Ketua Baznas Kota Padangsidempuan, “Wawancara,” 20 Oktober 2025, Pukul 11.00 WIB .

sistem digital belum sepenuhnya diterapkan, lembaga sudah menyediakan rekening khusus bagi pembayaran zakat dan berencana mengembangkan sistem pembayaran zakat online bekerja sama dengan bank syariah. Langkah ini diharapkan dapat mempermudah muzakki yang sibuk atau tinggal jauh dari kantor BAZNAS agar tetap dapat menunaikan zakat dengan mudah dan aman.

Upaya kedua adalah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana zakat. BAZNAS Kota Padangsidempuan berupaya menyusun laporan keuangan dan kegiatan secara rutin yang disampaikan kepada pemerintah daerah, mitra kerja, dan muzakki. Meskipun saat ini laporan masih disampaikan secara internal, ke depan lembaga berencana memperluas publikasi laporan melalui media sosial, website, dan papan informasi di kantor agar masyarakat dapat memantau penggunaan dana zakat secara langsung. Terkait hal ini juga disampaikan oleh Wakil Ketua I BAZNAS Kota Padangsidempuan, beliau menyampaikan :

“Kami ingin masyarakat tahu bahwa setiap rupiah zakat dikelola dengan hati-hati. Laporan sudah kami buat rutin, dan ke depan kami akan tampilkan di media agar semua bisa melihat. Kepercayaan harus dibangun dengan keterbukaan. Kami ingin masyarakat tahu bahwa setiap rupiah zakat dikelola dengan hati-hati.”⁷¹

⁷¹ Drs. H. Syahid Muamar Pulungan S.H, Wakil Ketua I Baznas Kota Padangsidempuan, “Wawancara,” 21 Oktober 2025.

Transparansi ini diharapkan dapat menumbuhkan keyakinan bahwa dana zakat dikelola dengan prinsip amanah, profesional, dan sesuai syariat.

Upaya ketiga adalah meningkatkan profesionalisme dan kapasitas pegawai. BAZNAS menyadari bahwa kinerja lembaga sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu, lembaga mendorong pegawai untuk terus meningkatkan kemampuan melalui pelatihan dan pembinaan, baik dalam hal administrasi, manajemen zakat, maupun komunikasi publik. Pelatihan ini bertujuan agar pegawai memiliki pengetahuan yang luas, mampu bekerja dengan efisien, serta memberikan pelayanan yang profesional sesuai harapan muzakki. Berdasarkan wawancara dengan Wakil Ketua I BAZNAS Kota Padangsidempuan, beliau menyampaikan :

“Kami berharap ke depan ada pelatihan-pelatihan yang bisa meningkatkan kemampuan kami, supaya bisa lebih profesional dan percaya diri dalam melayani masyarakat.”⁷²

Selain itu, pegawai juga ditanamkan nilai-nilai etika kerja Islam, seperti kejujuran, tanggung jawab, dan amanah. Nilai-nilai ini menjadi pondasi moral yang memperkuat citra lembaga sebagai pengelola zakat yang dapat dipercaya. Dengan pegawai yang berintegritas dan disiplin, masyarakat akan merasa yakin bahwa dana zakat mereka dikelola oleh orang-orang yang memiliki niat

⁷² Drs. H. Syahid Muamar Pulungan S.H, Wakil Ketua I Baznas Kota Padangsidempuan, “Wawancara,” 20 Oktober 2025.

dan komitmen yang tulus.

Upaya keempat yang dilakukan BAZNAS adalah meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi zakat kepada masyarakat. BAZNAS rutin mengadakan kegiatan sosialisasi di masjid, sekolah, dan acara keagamaan untuk menjelaskan peran serta manfaat menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Selain itu, BAZNAS juga bekerja sama dengan tokoh agama dan pemerintah daerah untuk mengajak masyarakat agar lebih memahami pentingnya zakat yang dikelola secara profesional. Terkait hal ini, Bapak Manjalo Harahap Salah seorang muzakki menyampaikan harapannya, beliau menyampaikan :

“Kalau BAZNAS sering turun ke masyarakat dan menjelaskan programnya, pasti lebih banyak orang yang percaya dan mau bayar zakat lewat lembaga. Sosialisasi itu penting supaya masyarakat tahu apa yang sudah dilakukan BAZNAS.”⁷³

Dalam era digital saat ini, sosialisasi tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga melalui media sosial dan platform digital. Oleh karena itu, BAZNAS berencana memperluas jangkauan dakwah zakat melalui konten edukatif di media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube. Langkah ini diharapkan dapat menarik perhatian generasi muda dan kalangan profesional yang aktif di dunia digital.

Upaya kelima adalah membangun hubungan emosional dan

⁷³ Manjalo Harahap, 48 Tahun ASN, “Wawancara,” 21 Oktober, Pukul 15.30 WIB.

komunikasi dua arah dengan muzakki. BAZNAS menyadari bahwa kepercayaan tidak hanya tumbuh dari transparansi dan pelayanan, tetapi juga dari hubungan yang akrab dan berkelanjutan. Untuk itu, BAZNAS mulai menerapkan pendekatan personal, seperti mengirimkan ucapan terima kasih kepada muzakki, memberikan laporan kegiatan secara berkala, serta mengundang muzakki dalam kegiatan sosial dan penyaluran zakat. Pendekatan ini bertujuan agar muzakki merasa dihargai dan terlibat langsung dalam kegiatan lembaga.

Selain itu, BAZNAS juga berupaya mengembangkan inovasi program zakat produktif dan beasiswa pendidikan. Program-program ini dirancang agar manfaat zakat dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat. Dengan adanya hasil yang terlihat dan berdampak langsung, masyarakat akan lebih percaya terhadap pengelolaan zakat oleh BAZNAS. Terkait hal ini ketua BAZNAS Kota Padangsidimpuan Menyampaikan :

“Program zakat produktif yang kami jalankan mulai menarik perhatian masyarakat. Ketika mereka melihat penerima zakat bisa membuka usaha dan mandiri, itu menjadi bukti nyata bahwa zakat melalui lembaga benar-benar bermanfaat.”Upaya berikutnya adalah menjalin kemitraan dengan lembaga pendidikan, organisasi sosial, dan media massa. Melalui kerja sama ini, kami BAZNAS Kota Padangsidimpuan dapat memperluas jaringan, memperkuat reputasi, dan menyebarkan informasi mengenai program-program zakat kepada masyarakat luas. Kami juga berharap publikasi kegiatan melalui media lokal dan nasional juga membantu meningkatkan citra lembaga sebagai institusi yang aktif,

terbuka, dan profesional”.⁷⁴

Selain upaya internal, BAZNAS juga berusaha menggalang dukungan eksternal melalui kerja sama dengan pemerintah daerah dan instansi swasta. Kerja sama ini dilakukan dalam bentuk pengumpulan zakat profesi dari aparatur sipil negara (ASN), pengusaha, serta lembaga keagamaan. Penguatan kolaborasi ini tidak hanya memperluas basis muzakki, tetapi juga meningkatkan kepercayaan karena menunjukkan bahwa BAZNAS memiliki dukungan struktural dari berbagai pihak.

D. Pembahasan Penelitian

Kinerja pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki dinilai cukup baik. Pegawai menunjukkan sikap ramah, sopan, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin menunaikan zakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga disertai dengan penjelasan mengenai jenis zakat, cara perhitungan zakat, serta mekanisme pendistribusian zakat kepada mustahik. Hal ini menunjukkan adanya upaya pegawai dalam memberikan pemahaman yang jelas kepada muzakki sehingga menumbuhkan rasa percaya terhadap lembaga.

Profesionalisme pegawai juga tercermin dari kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang masing-masing. Pegawai BAZNAS memiliki pemahaman yang cukup baik terhadap regulasi zakat, khususnya

⁷⁴ Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon Ketua Baznas Kota Padangsidempuan, “Wawancara,” Oktober , Pukul 11.00 WIB 2025.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. Pemahaman terhadap dasar hukum ini memberikan rasa aman bagi muzakki karena dana zakat yang disalurkan dikelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan, yang ditunjukkan melalui penyampaian laporan pengumpulan dan penyaluran zakat kepada publik secara rutin.

Dalam memperoleh kepercayaan muzakki, BAZNAS Kota Padangsidempuan didukung oleh beberapa faktor pendukung. Salah satu faktor utama adalah komitmen dan integritas pegawai dalam melaksanakan tugas. Pegawai memandang pekerjaan di BAZNAS bukan sekadar profesi, tetapi juga sebagai ibadah dan bentuk pengabdian sosial, sehingga setiap amanah yang diberikan dijalankan dengan penuh tanggung jawab. Selain itu, status hukum dan legitimasi BAZNAS sebagai lembaga resmi pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 juga menjadi faktor penting yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat.

Namun demikian, BAZNAS Kota Padangsidempuan juga menghadapi sejumlah faktor penghambat dalam meningkatkan kepercayaan muzakki. Masih terdapat sebagian masyarakat yang memiliki pemahaman terbatas mengenai peran dan fungsi BAZNAS sebagai lembaga pengelola zakat. Selain itu, kebiasaan dan kedekatan emosional dengan mustahik membuat sebagian muzakki lebih memilih menyalurkan zakat secara langsung karena merasa

lebih puas secara batin, meskipun lembaga zakat memiliki sistem pengelolaan yang lebih terstruktur dan terawasi.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kepercayaan muzakki. Upaya tersebut dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar muzakki merasa nyaman dan percaya ketika menyalurkan zakat melalui lembaga. Selain itu, BAZNAS juga aktif melakukan sosialisasi dan edukasi zakat kepada masyarakat melalui ceramah keagamaan, kerja sama dengan tokoh agama, serta pemanfaatan media informasi.

Upaya lainnya dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, seperti pemerintah daerah, lembaga pendidikan, organisasi sosial, dan media massa, guna memperluas jaringan serta memperkuat reputasi lembaga. BAZNAS juga berupaya meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan pegawai agar memiliki kompetensi yang baik dalam manajemen zakat dan pelayanan publik. Terakhir, BAZNAS Kota Padangsidempuan membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan muzakki melalui komunikasi yang intensif, keterbukaan informasi, serta penyampaian laporan penyaluran zakat, sehingga muzakki merasa dihargai dan memiliki ikatan emosional dengan lembaga.

E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah berupaya menggambarkan secara mendalam peranan kinerja pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki. Namun demikian, dalam proses pelaksanaan penelitian

di lapangan terdapat sejumlah keterbatasan yang perlu disadari agar hasil penelitian ini dapat dipahami secara proporsional dan objektif. Keterbatasan waktu menjadi salah satu kendala yang cukup dirasakan oleh peneliti.

Proses pengumpulan data dilakukan bersamaan dengan masa padat kegiatan BAZNAS, terutama menjelang bulan Ramadan yang merupakan puncak penghimpunan zakat. Kondisi ini membuat peneliti harus menyesuaikan jadwal wawancara dengan waktu luang para pegawai, sehingga intensitas pertemuan dan durasi wawancara dengan beberapa informan menjadi terbatas. Hal ini berpengaruh terhadap kedalaman eksplorasi informasi, terutama pada tema-tema yang memerlukan penjelasan lebih rinci. Selain itu, jumlah informan dalam penelitian ini juga relatif terbatas, yakni hanya melibatkan lima pegawai BAZNAS dan lima orang muzakki aktif di Kota Padangsidimpuan. Meskipun data yang diperoleh sudah menggambarkan situasi yang cukup representatif, namun pandangan dari kelompok masyarakat lain seperti tokoh agama, akademisi, dan penerima manfaat zakat belum sepenuhnya terwakili.

Oleh karena itu, hasil penelitian ini lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman dan persepsi informan utama, bukan pada generalisasi yang berlaku luas untuk seluruh masyarakat. Keterbatasan lainnya terdapat pada akses terhadap data sekunder lembaga. Beberapa dokumen internal seperti laporan keuangan detail, catatan program zakat produktif, dan data statistik muzakki tidak dapat diperoleh sepenuhnya karena bersifat rahasia dan terbatas untuk publik. Kondisi ini membuat peneliti lebih mengandalkan

data hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumen umum yang tersedia sebagai sumber utama analisis. Faktor lain yang juga memengaruhi proses penelitian adalah kondisi lembaga yang belum sepenuhnya menerapkan sistem digitalisasi dalam pengelolaan dan pelaporan zakat.. Hal ini juga berdampak pada keterbatasan penelusuran data historis mengenai jumlah muzakki dan laporan penyaluran zakat dari tahun ke tahun.

Dalam pelaksanaan wawancara, beberapa informan juga tampak berhati-hati dalam menyampaikan pendapat, khususnya terkait dengan aspek transparansi dan pengelolaan dana. Hal ini dapat dipahami karena mereka tidak ingin menimbulkan kesan negatif terhadap lembaga tempat mereka bekerja atau menyalurkan zakat. Untuk mengatasi hal tersebut, peneliti berupaya membangun suasana komunikasi yang santai dan menjaga etika penelitian agar informan merasa nyaman dalam memberikan jawaban yang jujur dan terbuka.

Selain itu, karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka proses analisis data sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam menafsirkan makna di balik pernyataan dan perilaku informan. Meskipun peneliti telah berupaya menjaga objektivitas melalui triangulasi sumber, observasi lapangan, dan konfirmasi ulang kepada narasumber, tetap ada kemungkinan interpretasi yang dipengaruhi oleh pengalaman dan sudut pandang pribadi peneliti.

Meskipun terdapat beberapa keterbatasan tersebut, penelitian ini tetap berupaya memberikan gambaran yang objektif dan mendalam tentang bagaimana kinerja pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan berperan dalam

meningkatkan kepercayaan muzakki. Peneliti juga telah melakukan langkah-langkah untuk menjaga keabsahan data melalui teknik triangulasi, validasi hasil wawancara, serta konsultasi dengan pembimbing agar hasil penelitian tetap akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Kinerja Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan secara umum sudah menunjukkan profesionalitas, tanggung jawab, dan integritas tinggi dalam melaksanakan tugasnya.

Para pegawai melaksanakan amanah dengan landasan nilai religius, rasa tanggung jawab sosial, dan semangat pengabdian. Pelayanan yang diberikan kepada muzakki dilakukan dengan sopan, ramah, serta menjunjung tinggi etika kerja Islam. Setiap muzakki yang datang ke kantor dilayani dengan baik dan diberikan penjelasan yang jelas mengenai tata cara pembayaran zakat serta bukti penerimaan resmi sebagai bentuk akuntabilitas lembaga. Hal ini mencerminkan bahwa pegawai BAZNAS tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan sebagai pelayan umat yang mengedepankan keikhlasan dan amanah dalam bekerja.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat peranan kinerja pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki.

Pegawai yang berintegritas tinggi menjadi pondasi utama

kepercayaan publik. Legalitas BAZNAS sebagai lembaga resmi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 memberikan rasa aman bagi masyarakat dalam menyalurkan zakat. Selain itu, dukungan pemerintah daerah dan tokoh agama setempat memperkuat legitimasi lembaga di mata masyarakat. Program zakat produktif yang membantu penerima untuk mandiri secara ekonomi juga meningkatkan kepercayaan karena manfaatnya dirasakan secara nyata oleh masyarakat.

Faktor penghambat kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS Kota Padangsidempuan antara lain kurangnya transparansi publik, terbatasnya kegiatan sosialisasi digital, dan masih adanya masyarakat yang lebih memilih menyalurkan zakat secara langsung. Kurangnya publikasi laporan keuangan membuat sebagian masyarakat belum yakin terhadap pengelolaan dana zakat. Sosialisasi yang masih bersifat konvensional menyebabkan informasi tentang program BAZNAS belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama generasi muda. Selain itu, masih ada muzakki yang merasa lebih tenang menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik karena ingin melihat langsung penerima manfaat, sehingga peran lembaga belum sepenuhnya dimanfaatkan.

3. Upaya BAZNAS dalam meningkatkan kepercayaan muzakki dilakukan melalui perbaikan sistem pelayanan, peningkatan transparansi, penguatan kapasitas pegawai, perluasan sosialisasi, dan inovasi layanan digital.

BAZNAS Kota Padangsidempuan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan akurat kepada setiap

muzakki. Lembaga berupaya menciptakan pelayanan yang cepat dan nyaman, mengembangkan sistem pembayaran zakat non-tunai, memperkuat pelaporan publik, serta menjalin kerja sama dengan media, pemerintah daerah, dan tokoh agama untuk memperluas jangkauan sosialisasi.

Selain itu, pegawai didorong untuk mengikuti pelatihan guna meningkatkan profesionalitas, serta BAZNAS memperkuat kerja sama dengan tokoh agama, pemerintah daerah, dan media dalam sosialisasi program zakat. Melalui langkah-langkah ini, BAZNAS berupaya membangun hubungan yang harmonis dan penuh kepercayaan dengan muzakki, sekaligus menunjukkan bahwa dana zakat dikelola secara amanah, transparan, dan bermanfaat bagi kesejahteraan umat. Melalui kinerja pegawai yang profesional, transparan, dan komunikatif, lembaga mampu meningkatkan kepercayaan publik yang berimplikasi langsung terhadap meningkatnya jumlah muzakki yang menyalurkan zakat melalui BAZNAS Kota Padangsidimpuan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi BAZNAS Kota Padangsidimpuan, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas kinerja pegawai melalui pelatihan rutin, pembinaan etika kerja Islami, serta peningkatan kompetensi di bidang manajemen zakat, komunikasi publik, dan pelayanan kepada muzakki.

Pegawai yang profesional, disiplin, dan berintegritas tinggi akan semakin memperkuat kepercayaan muzakki terhadap lembaga, sekaligus mendorong peningkatan jumlah masyarakat yang menyalurkan zakat melalui BAZNAS.

2. Bagi pemerintah daerah dan tokoh agama diharapkan terus memberikan dukungan nyata kepada BAZNAS. Dukungan dalam bentuk kebijakan, kolaborasi kegiatan sosial, serta penyebaran dakwah tentang pentingnya zakat melalui lembaga resmi akan memperkuat posisi BAZNAS di tengah masyarakat dan meningkatkan legitimasi lembaga sebagai pengelola zakat yang amanah dan profesional.
3. Bagi masyarakat Kota Padangsidempuan, diharapkan semakin memahami pentingnya menyalurkan zakat melalui lembaga resmi seperti BAZNAS. Menyalurkan zakat melalui lembaga tidak hanya memenuhi kewajiban agama, tetapi juga memberikan manfaat sosial yang lebih luas karena dana dikelola secara terarah, transparan, dan tepat sasaran..

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, Zainal Alim, Arimbi Desya Pratiwi, dan Rita Rosalina. "Muzakki's Trust In Zakat Payment: The Role Of Zakat Literacy, Transparency, Accountability, And Religiosity." *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)* 8, no. 2 (2024): 364–88.
- Ansori, Muslich. *Metode penelitian kuantitatif Edisi 2*. Airlangga University Press, 2020.
https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=rKbJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=isnawati,+M.A,2020,+metode+penelitian+kuantitatif+edisi+2&ots=jMSUsS_nWK&sig=BbG2OtAeucSnmt025DtrFKHFDLQ.
- Berry, David. *Pokok-pokok pikiran dalam sosiologi*. Raja Grafindo Persada, 2003.
<https://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=7445&lokasi=lokal>.
- Farisi, Salman, Juli Irnawati, dan Muhammad Fahmi. "Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan." *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum* 4, no. 1 (2020): 15–33.
- Gaol, Jimmy L., dan L. Jimmy. "A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis." *Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia*, 2014.
- Gary, Dessler. *Human resource management*. Pearson Education India, 2011.
- Hasibuan, Malayu SP. "Manajemen." *Jakarta: PT. Bumi Aksara*, 2004.
- Hrp, Muhammad Gufron. "Kinerja Baznas dalam mengefektifkan zakat profesi di Kabupaten Tapanuli Selatan." PhD Thesis, IAIN Padangsidimpuan, 2020.
<http://etd.uinsyahada.ac.id/2615/>.
- Irmayani, Ni Wayan Dian. *Manajemen sumber daya manusia*. CV BUDI UTAMA, 2022.
- Jusmaliani, M. E. *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Bumi Aksara, 2023.
https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=TY-oEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=ME+jusmaliani,2011&ots=DtVmlIG3rF&sig=uXPJh0eeRvDXgn3LI_0UAPoRNfI.
- khus. "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan pada KSPS BMT BUS Cabang Kaliwungu." *A.N.K.*, 2017.

- Madia, Yuyun, dan Dedy Rachmad. "Factors Influencing Muzzaki's Interest In Paying Zakat Via Digital Payments." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 12, no. 2 (2023): 322–39.
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Refika Aditama, 2009. <http://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=8767&lokasi=lokal>.
- Mathis, Robert L., dan John H. Jackson. *Human resource management*. Cengage Learning, 2010.
- Mirawati, Sri. "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Bmt Ramadana Salatiga." PhD Thesis, IAIN SALATIGA, 2018. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/3221/>.
- Moeheriono, Edi, dan Dr M. Si. "Pengukuran kinerja berbasis kompetensi." *Jakarta: Raja Grafindo Persada*, 2012.
- Nadila, M. "Analisis pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Malang." *Jurnal Ekobistek* 6, no. 2 (2010): 37–51.
- Prabu, AA Anwar. "Mangkunegara. 2013." *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2017.
- Ramadhan, Anggia. "Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan." *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu* 14, no. 2 (2021): 313–27.
- Rivai, Veithzal, dan Performance Appraisal Basri. "Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan." *Jakarta: Raja Grafindo*, 2005.
- Rival, Veithzal. "Enterprise Resource Management for the Company." Jakarta, Rajawali Pers, 2009.
- Robbins, P. Stephen, dan Mary Coulter. "Manajemen, diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani." *Erlangga: Jakarta*, 2010.
- Rowley, Chris, dan Keith Jackson. "Manajemen Sumber Daya Manusia." *Jakarta: Rajawali Pers*, 2012.
- Rusdi Hidayat Nugroho A., Akhmad Fauzi. *Manajemen Kinerja*. Airlangga university press, 2020.
- Safitri, Tiara, Deviani Deviani, dan Ahmad Rahbani Sulaiman. "Pengaruh Akuntabilitas dan Kinerja Karyawan terhadap Kepercayaan Pembayar

Zakat (Muzakki) pada Baznas Kota Padang.” *JURNAL EKSPLORASI AKUNTANSI* 7, no. 2 (2025): 571–84.

Sagala, Rivai Dan Ella, dan Veithzal Rivai. “Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan.” *Rajawali Pers, Jakarta*, 2013.

Saripuddin, Jasman, dan Rina Handayani. “Pengaruh disiplin dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan.” *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara* 8, no. 10 (2017): 419–28.

Sastradipoera, Komaruddin, dan Yooke Tjuparmah S. Komaruddin. *Pengembangan dan pelatihan: suatu pendekatan menejemen sumber daya manusia*. Kappa-Sigma, 2006.

Sembiring, Muskadi, Jufrizen Jufrizen, dan Hasrudy Tanjung. “Efek Mediasi Kepuasan Kerja pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.” *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 4, no. 1 (2021): 131–44.

Setiovani, Nisha Azzahra, Arif Rahman, dan Yuyun Yuningsih. “Peranan Kinerja Karyawan BAZNAS Kota Bogor dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki.” *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 7, no. 2 (2022): 193–214.

Sugiyono, Dr. *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta, 2010.
https://digilib.unigres.ac.id/index.php/index.php?p=show_detail&id=966&keywords=.

Suprihanto, John. *Manajemen*. UGM PRESS, 2018.

Wahyundaru, Sri Dewi, dan Osmad Muthaher. “The determinant interest to pay zakat, trust and motivation as mediation.” *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding* 10, no. 2 (2023): 588–602.

Zakiy, Faris Shalahuddin, Falikhatun Falikhatun, dan Najim Nur Fauziah. “Sharia governance and organizational performance in zakat management organization: evidence from Indonesia.” *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, Emerald Publishing Limited, 2023.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jiabr-06-2023-0188/full/html>.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap : Alya Rifa Warman
2. Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 10 Desember 2003
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Anak Ke : Dua
6. Alamat : Aek Kanopan, Kab. Labuhan Batu Utara, Prov. Sumatera Utara
7. Kewarganegaraan : Indonesia
8. No.Telepon/HP : 085298129695
9. Email : alyarifaw@gmail.com

II. PENDIDIKAN

1. SD Miss Nurul Falaq Tanjung Morawa
2. SMPS Bhayangkari 3 Rantauprapat
3. SMAS Bhayangkari 2 Rantauprapat
4. Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

III. IDENTITAS ORANG TUA

1. Nama Ayah : Joni Warman
2. Pekerjaan Ayah : Pegawai Swasta
3. Nama Ibu : Oni Suryani
4. Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
5. Alamat : Aek Kanopan, Kab. Labuhan Batu Utara, Prov. Sumatera Utara

PEDOMAN WAWANCARA

Judul : Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam Meningkatkan Pegawai

Pertanyaan Terkait Kinerja Pegawai

1. Apa saja program utama yang dilaksanakan BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam setahun terakhir?
2. Bagaimana proses penghimpunan dan pendistribusian zakat dilakukan di lembaga ini?
3. Apa bentuk pelayanan yang diberikan pegawai kepada muzakki agar merasa nyaman menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS?
4. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS selama ini?
5. Apakah laporan keuangan BAZNAS disampaikan secara terbuka kepada publik?
6. Bagaimana BAZNAS menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan muzakki?
7. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap kinerja pegawai dan perkembangan BAZNAS ke depan?
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai BAZNAS?
9. Apakah Bapak/Ibu merasa laporan penggunaan dana zakat dari BAZNAS sudah transparan?

Pertanyaan Terkait Faktor Pendukung

1. Apakah ada pelatihan atau pembinaan untuk meningkatkan kompetensi pegawai?
2. Apa saja bentuk kegiatan sosialisasi yang dilakukan BAZNAS untuk meningkatkan kesadaran berzakat di masyarakat?
3. Media apa yang digunakan dalam sosialisasi (misalnya ceramah, baliho, media sosial, radio, dll)?
4. Apakah BAZNAS Kota Padangsidempuan sudah menggunakan sistem digital dalam penghimpunan zakat?

5. Apakah ada kegiatan silaturahmi atau penghargaan bagi muzakki yang rutin membayar zakat melalui BAZNAS?
6. Sejak kapan Bapak/Ibu mulai menunaikan zakat melalui BAZNAS atau lembaga lain?
7. Apa alasan Bapak/Ibu memilih (atau tidak memilih) BAZNAS sebagai lembaga penyalur zakat?

Pertanyaan Terkait Faktor Penghambat

1. Apa kendala yang dihadapi dalam meningkatkan literasi zakat masyarakat?
2. Apa kendala utama yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugas di BAZNAS?
3. Apa alasan Bapak/Ibu memilih (atau tidak memilih) BAZNAS sebagai lembaga penyalur zakat?

Pertanyaan Terkait Upaya

1. Apa saja bentuk kegiatan sosialisasi yang dilakukan BAZNAS untuk meningkatkan kesadaran berzakat di masyarakat?
2. Bagaimana BAZNAS menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan muzakki?
3. Apakah ada kegiatan silaturahmi atau penghargaan bagi muzakki yang rutin membayar zakat melalui BAZNAS?
4. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap kinerja pegawai dan perkembangan BAZNAS ke depan?

Menurut Bapak/Ibu, apa yang bisa dilakukan BAZNAS agar lebih dipercaya masyarakat?

HASIL WAWANCARA

Judul: Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam Meningkatkan Muzakki

A. Data Responden

1. Nama : Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon
Jabatan : Ketua BAZNAS Kota Padangsidempuan
2. Nama : Drs. H. Syahid Muamar Pulungan S.H,
Jabatan : Wakil Ketua I BAZNAS Kota Padangsidempuan

B. Daftar Wawancara

1. Apa saja program utama yang dilaksanakan BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam setahun terakhir?

Jawaban: Program utama BAZNAS meliputi pengumpulan zakat profesi, zakat mal, serta infak dan sedekah. Selain itu, dilakukan program pendistribusian dalam bentuk bantuan modal usaha, beasiswa pendidikan, santunan dhuafa, dan pelatihan kewirausahaan bagi mustahik.

2. Bagaimana proses penghimpunan dan pendistribusian zakat dilakukan di lembaga ini?

Jawaban: Penghimpunan zakat dilakukan melalui setoran langsung ke kantor, transfer bank, serta kerja sama dengan instansi pemerintah dan swasta. Pendistribusian dilakukan setelah melalui verifikasi dan survei lapangan agar dana tepat sasaran dan sesuai dengan ketentuan syariah.

3. Apa bentuk pelayanan yang diberikan pegawai kepada muzakki agar merasa nyaman menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS?

Jawaban: Pegawai selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan cepat tanggap. Muzakki diberikan penjelasan yang jelas tentang tata cara pembayaran zakat, serta menerima bukti resmi penerimaan sebagai bentuk akuntabilitas lembaga.

4. Bagaimana sistem pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai dilakukan di BAZNAS?

Jawaban: Setiap bulan dilakukan rapat evaluasi untuk menilai capaian kerja,

kedisiplinan, serta pelayanan pegawai. Selain itu, laporan kegiatan juga dikirim ke pemerintah daerah dan BAZNAS provinsi sebagai bentuk pengawasan eksternal.

5. Apakah ada pelatihan atau pembinaan untuk meningkatkan kompetensi pegawai?

Jawaban: Ya, secara berkala BAZNAS mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan manajemen zakat, pelaporan keuangan, serta pelatihan teknologi informasi agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan digital.

6. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS selama ini?

Jawaban: Respon masyarakat cukup positif. Banyak muzakki menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan karena dinilai profesional dan amanah. Namun, masih ada sebagian masyarakat yang perlu diedukasi agar lebih memahami pentingnya menyalurkan zakat melalui lembaga resmi.

7. Apakah laporan keuangan BAZNAS disampaikan secara terbuka kepada publik?

Jawaban: Laporan keuangan disusun dan disampaikan secara rutin kepada pemerintah daerah dan instansi terkait. Ke depan, BAZNAS berencana menampilkan laporan tersebut di media sosial dan papan pengumuman kantor agar lebih transparan kepada masyarakat.

8. Media apa yang digunakan dalam sosialisasi (misalnya ceramah, baliho, media sosial, radio, dll)?

Jawaban: Media yang digunakan cukup beragam, seperti baliho, spanduk, siaran radio lokal, media sosial (Facebook dan Instagram), serta kerja sama dengan media cetak daerah.

9. Apa kendala yang dihadapi dalam meningkatkan literasi zakat masyarakat?

Jawaban: Kendala utama adalah masih rendahnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya zakat melalui lembaga resmi, serta adanya kebiasaan sebagian warga menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik tanpa

HASIL WAWANCARA

Judul: Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam Meningkatkan Muzakki

A. Data Responden

melalui lembaga.

10. Apakah BAZNAS Kota Padangsidempuan sudah menggunakan sistem digital dalam penghimpunan zakat?

Jawaban: Sebagian besar sudah, terutama untuk pembayaran melalui transfer bank dan publikasi informasi zakat melalui media sosial. Namun, sistem digital penuh seperti aplikasi zakat online masih dalam tahap pengembangan.

11. Bagaimana BAZNAS menjaga komunikasi dan hubungan baik dengan muzakki?

Jawaban: BAZNAS menjaga hubungan baik dengan muzakki melalui komunikasi langsung, pengiriman ucapan terima kasih, laporan kegiatan, serta kunjungan silaturahmi secara berkala.

12. Apakah ada kegiatan silaturahmi atau penghargaan bagi muzakki yang rutin membayar zakat melalui BAZNAS?

Jawaban: Ya, setiap tahun BAZNAS memberikan ucapan apresiasi dan piagam penghargaan bagi muzakki yang rutin menyalurkan zakat. Kegiatan ini juga dijadikan ajang silaturahmi antara pengurus dan muzakki.

13. Apa kendala utama yang dihadapi pegawai dalam menjalankan tugas di BAZNAS?

Jawaban: Keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung seperti perangkat teknologi menjadi kendala utama. Namun, semangat dan komitmen pegawai tetap tinggi dalam menjalankan amanah.

14. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap kinerja pegawai dan perkembangan BAZNAS ke depan?

Jawaban: Saya berharap ke depan BAZNAS bisa lebih modern, transparan, dan mampu menjangkau masyarakat lebih luas melalui inovasi digital serta memperkuat sinergi dengan pemerintah dan tokoh agama.

HASIL WAWANCARA

Judul: Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam Meningkatkan Muzakki

A. Data Responden

Nama : Junaim Nasution

Agama : Islam

Umur : 64 Tahun

Pekerjaan : Pensiunan ASN

B. Daftar Wawancara

1. Sejak kapan Bapak/Ibu mulai menunaikan zakat melalui BAZNAS atau lembaga lain?

Jawaban : Saya sudah menunaikan zakat semenjak masih menjadi ASN, karena zakat profesi kami memang dipotong langsung dari gaji bulanan setiap bulan melalui BAZNAS.

2. Apa alasan Bapak/Ibu memilih (atau tidak memilih) BAZNAS sebagai lembaga penyalur zakat?

Jawaban : Saya memilih BAZNAS karena sebagai ASN saya percaya lembaga ini resmi dan diawasi oleh pemerintah. Zakat yang dipotong otomatis memberi kemudahan dan memastikan dana disalurkan dengan tepat.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai BAZNAS?

Jawaban : Pelayanan pegawai BAZNAS menurut saya sangat baik

4. Apakah Bapak/Ibu merasa laporan penggunaan dana zakat dari BAZNAS sudah transparan?

Jawaban : Saya merasa laporan penggunaan dana zakat dari BAZNAS cukup transparan karena mereka rutin mengumumkan laporan penyaluran dan kegiatan sosial melalui papan informasi

5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang bisa dilakukan BAZNAS agar lebih dipercaya masyarakat?

Jawaban : Agar lebih dipercaya masyarakat, saya berharap BAZNAS dapat terus meningkatkan transparansi laporan, serta melakukan sosialisasi yang lebih luas mengenai penyaluran dana zakat ASN agar masyarakat tahu manfaatnya.

HASIL WAWANCARA

Judul: Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam Meningkatkan Muzakki

A. Data Responden

Nama : Lutfhi
Agama : Islam
Umur : 29 Tahun
Pekerjaan : Pegawai Swasta

B. Daftar Wawancara

1. Sejak kapan Bapak/Ibu mulai menunaikan zakat melalui BAZNAS atau lembaga lain?
Jawaban : Saya sudah mulai menunaikan zakat melalui BAZNAS sejak beberapa tahun terakhir. Awalnya saya menyalurkan zakat secara langsung kepada masyarakat, namun setelah mengenal sistem dan pelayanan di BAZNAS, saya memilih untuk menyalurkannya melalui lembaga tersebut karena dinilai lebih teratur dan terpercaya.
2. Apa alasan Bapak/Ibu memilih (atau tidak memilih) BAZNAS sebagai lembaga penyalur zakat?
Jawaban : Saya memilih BAZNAS karena saya percaya zakat yang disalurkan melalui lembaga ini akan sampai kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan. Selain itu, saya sering mendengar khutbah dari para ulama di masjid yang menganjurkan agar umat Islam menyalurkan zakatnya melalui lembaga resmi seperti BAZNAS agar penyalurannya lebih tepat dan terkoordinasi.
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai BAZNAS?
Jawaban : Saya sudah beberapa kali menyalurkan zakat di kantor BAZNAS, dan pelayanan yang diberikan sangat baik. Pegawainya ramah dan selalu menjelaskan dengan jelas tentang proses penyaluran zakat. Saya merasa dilayani dengan sungguh-sungguh, bukan sekadar formalitas, sehingga membuat saya semakin yakin untuk terus menyalurkan zakat di BAZNAS.
4. Apakah Bapak/Ibu merasa laporan penggunaan dana zakat dari BAZNAS sudah transparan?
Jawaban : Menurut saya, laporan penggunaan dana zakat dari BAZNAS sudah cukup transparan. Saya sering melihat langsung bahwa banyak masyarakat di sekitar, termasuk tetangga saya sendiri, menerima bantuan modal usaha dari BAZNAS.
5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang bisa dilakukan BAZNAS agar lebih

dipercaya masyarakat?

Jawaban : Saya berpendapat bahwa BAZNAS perlu terus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, baik melalui kegiatan keagamaan di masjid maupun media digital. Dengan demikian, semakin banyak umat yang memahami pentingnya menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Selain itu, menjaga transparansi dan konsistensi dalam pemberdayaan ekonomi mustahik akan semakin menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS.

HASIL WAWANCARA

Judul: Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam Meningkatkan Muzakki

A. Data Responden

Nama : Sulaiman Siregar

Agama : Islam

Umur : 45 Tahun

Pekerjaan : Satpam

B. Daftar Wawancara

1. Sejak kapan Bapak/Ibu mulai menunaikan zakat melalui BAZNAS atau lembaga lain?
Jawaban : Sejak saya bekerja sebagai satpam disini.
2. Apa alasan Bapak/Ibu memilih (atau tidak memilih) BAZNAS sebagai lembaga penyalur zakat?
Jawaban : Karna kebetulan saya bekerja sebagai satpam di Masjid Raya Al-Abror dan sekaligus satpa di Baznas Kota Padangsidempuan jadi saya memilih kalo untuk zakat fitrah saya meyalurkannya di BAZNAS Kota Padangsidempuan
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai BAZNAS?
Jawaban : Pelayanan pegawai BAZNAS sangat baik. Mereka melayani dengan ramah dan sopan, serta memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat yang ingin menyalurkan zakat.
4. Apakah Bapak/Ibu merasa laporan penggunaan dana zakat dari BAZNAS sudah transparan?
Jawaban : Menurut saya, laporan penggunaan dana zakat dari BAZNAS sudah cukup transparan. Saya sering melihat publikasi kegiatan mereka melalui spanduk di masjid, dan juga papan pengumuman di kantor. Selain itu, saya juga mengetahui langsung ada warga sekitar masjid yang menerima bantuan dari BAZNAS, seperti bantuan perbaikan rumah dan modal usaha kecil. Itu menunjukkan bahwa dana zakat benar-benar disalurkan kepada masyarakat yang berhak.
5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang bisa dilakukan BAZNAS agar lebih dipercaya masyarakat?
Jawaban : Menurut saya, BAZNAS perlu terus meningkatkan sosialisasi dan bekerja sama dengan masjid-masjid agar masyarakat semakin mengenal programnya. Dengan begitu, semakin banyak orang yang sadar pentingnya menyalurkan zakat melalui lembaga resmi.

HASIL WAWANCARA

Judul: Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam Meningkatkan Muzakki

A. Data Responden

Nama : Sakirin Siregar
Agama : Islam
Umur : 62 Tahun
Pekerjaan : Pensiunan PNS

B. Daftar Wawancara

1. Sejak kapan Bapak/Ibu mulai menunaikan zakat melalui BAZNAS atau lembaga lain?
Jawaban : Saya sudah menunaikan zakat melalui BAZNAS sejak masih aktif menjadi ASN. Karena pada waktu itu sudah ada kebijakan bagi ASN untuk menyalurkan zakat profesinya melalui BAZNAS, maka setiap bulan zakat kami dipotong langsung dari gaji dan disalurkan oleh BAZNAS Kota Padangsidempuan. Setelah pensiun pun, saya tetap memilih BAZNAS karena sudah terbiasa dan merasa yakin dengan lembaga ini.
2. Apa alasan Bapak/Ibu memilih (atau tidak memilih) BAZNAS sebagai lembaga penyalur zakat?
Jawaban : Saya memilih BAZNAS karena lembaga ini resmi dan berada di bawah pengawasan pemerintah. Dengan adanya pengawasan tersebut, saya yakin pengelolaannya dilakukan secara profesional dan tidak sembarangan.
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai BAZNAS?
Jawaban : Menurut saya pelayanan pegawai BAZNAS sangat baik. Mereka sopan, ramah
4. Apakah Bapak/Ibu merasa laporan penggunaan dana zakat dari BAZNAS sudah transparan?
Jawaban : Saya melihat BAZNAS cukup transparan dalam memberikan laporan penggunaan dana zakat. Setiap tahun selalu ada publikasi kegiatan dan laporan penyaluran melalui media sosial maupun acara resmi pemerintah. Hal itu membuat saya semakin yakin bahwa zakat yang dikumpulkan benar-benar disalurkan kepada masyarakat yang berhak.
5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang bisa dilakukan BAZNAS agar lebih dipercaya masyarakat?
Jawaban : Saya melihat BAZNAS cukup transparan dalam memberikan

laporan penggunaan dana zakat. Setiap tahun selalu ada publikasi kegiatan dan laporan penyaluran melalui media sosial maupun acara resmi pemerintah. Hal itu membuat saya semakin yakin bahwa zakat yang dikumpulkan benar-benar disalurkan kepada masyarakat yang berhak.

HASIL WAWANCARA

Judul: Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Kota Padangsidempuan dalam Meningkatkan Muzakki

A. Data Responden

Nama : Manjalo Harahap

Agama : Islam

Umur : 48 Tahun

Pekerjaan : ASN

B. Daftar Wawancara

1. Sejak kapan Bapak/Ibu mulai menunaikan zakat melalui BAZNAS atau lembaga lain?

Jawaban : Sudah lama sekali sebelum menjadi ASN juga saya menunaikan pembayaran zakat fitrah di BAZNAS Kota Padangsidempuan.

2. Apa alasan Bapak/Ibu memilih (atau tidak memilih) BAZNAS sebagai lembaga penyalur zakat?

Jawaban : Saya menyalurkan zakat melalui BAZNAS karena selain merupakan ketentuan dari Pemko Padangsidempuan, saya juga percaya kepada lembaga ini. Saya melihat sendiri berbagai program yang dijalankan BAZNAS, seperti pemberian beasiswa kepada mahasiswa yang kurang mampu dan bantuan sosial bagi masyarakat. Hal itu menunjukkan bahwa zakat benar-benar dikelola dan disalurkan dengan baik.

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai BAZNAS?

Jawaban : pegawai nya ramah dan bersemangat dalam mensosialisasikan untuk masyarakat menunaikan zakat

4. Apakah Bapak/Ibu merasa laporan penggunaan dana zakat dari BAZNAS sudah transparan?

Jawaban : Menurut saya, laporan penggunaan dana zakat dari BAZNAS sudah cukup transparan. BAZNAS sering mengumumkan kegiatan dan hasil penyalurannya kepada masyarakat, baik melalui media sosial, laporan tahunan, maupun kegiatan resmi bersama pemerintah.

5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang bisa dilakukan BAZNAS agar lebih dipercaya masyarakat?

Jawaban : Kalau BAZNAS sering turun ke masyarakat dan menjelaskan programnya, pasti lebih banyak orang yang percaya dan mau bayar zakat lewat lembaga. Sosialisasi itu penting supaya masyarakat tahu apa yang sudah dilakukan BAZNAS.

LAMPIRAN DOKUMENTASI



Gambar 1 : Wawancara bersama Bapak Drs. H. Zainal Arifin Tampubolon Ketua Baznas Kota Padangsidempuan



Gambar 2 : Wawancara bersama Bapak Drs. H. Syahid Muamar Pulungan S.H , Wakil Ketua I Ketua Baznas Kota Padangsidempuan.



*Gambar 3 : Wawancara dengan Muzakki Bapak Junaim Nst
(64 Thn Pensiunan ASN)*



*Gambar 4 : Wawancara dengan Muzakki Bapak Lutfhi
(29 Thn Pegawai Swasta)*



*Gambar 5 : Wawancara dengan Muzakki Bapak Sulaiman Siregar
(45 Thn Satpam)*



*Gambar 6 : Wawancara dengan Muzakki Bapak Sakirin Siregar
(62 Thn, Pensiunan PNS)*



*Gambar 7 : Wawancara dengan Muzakki Bapak Manjalo Hrp
(48 Thn, ASN)*



*Gambar 7 : Wawancara dengan Bapak Putra Hrp (29Thn,
Wirausaha)*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 2893 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/09/2025 30 September 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Ketua Baznas Kota Padangsidempuan
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Alya Rifa Warman
NIM : 2140200038
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Peranan Kinerja Pegawai BAZNAS Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla



Nomor : 131/BAZNAS-PSP/X/2025
Lamp : -
Hal : *Izin Riset*

Padangsidempuan, 28 Rabiul Akhir 1447 H
20 Oktober 2025 M

Kepada Yth

**Bapak/ Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan**

Di
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum wa Rahmatullahi wa Barakatuh

Teriring salam dan do'a kami, semoga Bapak/Ibu tetap dalam lindungan Allah Subhanahu wa ta'ala, aamiin.

Memenuhi maksud surat Bapak/ Ibu No: 2893/un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/09/2025 tanggal 30 September 2025, perihal di pokok surat, bersama ini disampaikan bahwa :

Nama : Alya Rifa Warman
Nim : 2140200038
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

TELAH MELAKSANAKAN RISET DAN PENGAMBILAN DATA DI KANTOR BAZNAS KOTA PADANGSIDIMPUAN PADA HARI SENIN TANGGAL 20 OKTOBER 2025.

Demikian disampaikan, atas kerjasama yang baik ini dihaturkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wa Rahmatullahi wa Barakatuh

**BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS)
KOTA PADANGSIDIMPUAN
KETUA**


Drs. H. ZAINAL ARAFIN TAMPUBOLON