



Peranan Kinerja Karyawan BAZNAS Kota Bogor dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki

Nisha Azzahra Setiovani^{1*}, Arif Rahman², Yuyun Yuningsih³

¹²³Program Studi Manajemen Dakwah, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

*nishaazs@gmail.com

ABSTRAK

Kepercayaan muzakki menjadi faktor penting dalam meningkatkan penghimpunan dana zakat menjadi lebih optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang diterapkan BAZNAS Kota Bogor dalam rangka meningkatkan kepercayaan muzakki, mengetahui disiplin kerja karyawan, mengetahui bentuk motivasi kerja karyawan dan mengetahui evaluasi yang telah diterapkan oleh BAZNAS Kota Bogor terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa, upayanya yaitu: (1) Program Anugerah Zakat, (2) Melakukan komunikasi langsung maupun tidak langsung dengan para muzakki, (3) Menjaga transparansi dana lewat pelaporan Koran Radar Bogor maupun website dan sosial media. Disiplin kerja dapat terlihat dari para karyawan yang bekerja sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) dan izin jika tidak masuk kerja. Pemberian motivasi oleh atasan saat pengajian rutin bulanan. Serta evaluasi setiap bulan, semester dan tahunan yang membahas dan mencari solusi terhadap beragam kendala sudah efektif.

Kata Kunci : BAZNAS, Kinerja Karyawan, Muzakki

ABSTRACT

Muzakki's trust is an important factor in increasing the collection of zakat funds to be more optimal. This study aims to find out the efforts applied by BAZNAS Bogor City in order to increase muzakki trust, know employee work discipline, know the form of employee work motivation and know the evaluation that has been applied by BAZNAS Bogor City to the level of muzakki trust. The method used in this study is a qualitative descriptive method. Data collection techniques through observation, interviews, documentation, interviews, documentation. The results of this study are known that are efforts are: (The Anugerah Zakat Program, (2) Communicating directly or indirectly with muzakki, (3) Maintaining fund transparency through reporting the Radar Bogor Newspaper as well as websites and social media. Work discipline can be seen from employees who work according to standard operating procedures (SOPs) and permits if they do not come to work. Provision of motivation by superiors during monthly routine recitations. As well as evaluations every month, semester and yearly that discuss and find solutions to various obstacles are effective.

Keywords : BAZNAS, Employee Performance, Muzakki

PENDAHULUAN

Kewajiban membayar zakat merupakan tanggung jawab bagi setiap muslim. Zakat merupakan salah satu rukun Islam, dimana pelaksanaannya dimaksudkan untuk mencerminkan penegakan pilar penting dalam Agama Islam. Dengan menjalankan kewajiban ini, maka pemilik harta telah menunaikan perintah Allah SWT, sekaligus menunaikan kewajibannya dalam membantu kaum ekonomi lemah yang berhak menerima. Menurut Musfiqoh (2002) yang dikutip oleh Damanhur (2016:72), pemberdayaan kegiatan zakat, beserta infaq dan shodaqoh merupakan strategi untuk meningkatkan kegiatan zakat, beserta infaq dan shodaqoh merupakan strategi untuk meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat serta usaha mengurangi ketergantungan ekonomi Indonesia terhadap bantuan-bantuan luar, dan membebaskan masyarakat dari problem kemiskinan.

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, Islam telah memiliki instrumen tersendiri yaitu zakat. Umar bin Abdul Aziz dan Harun Rasyid adalah contoh pemimpin Islam yang berhasil membuktikan seberapa efektif zakat dalam meningkatkan serta pemeratakan kesejahteraan rakyatnya. Bila zakat benar-benar dikelola dengan baik, tepat dan dioptimalkan dari segi penerimaan, pengambilan hingga penyaluran, maka masalah kemiskinan dapat segera teratasi. Hikmah dari zakat tidak hanya sebagai perwujudan keimanan dan ketakwaan kepada Allah, tetapi lebih dari itu semua, dengan pengelolaan yang baik, dana zakat dapat menjadi sumber yang bisa dimanfaatkan dan dialokasikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan meningkatkan jumlah penerimaan zakat di lembaga dengan terus melakukan upaya penggalan dana zakat

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

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

Beragam skandal penyelewengan dana zakat yang terjadi di Organisasi

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

Rendahnya minat pembayaran zakat melalui BAZNAS disebabkan beberapa faktor yang menjadi kendala penghimpunan zakat, antara lain pengetahuan masyarakat tentang zakat masih kurang, tingkat kesadaran untuk membayar zakat yang rendah, kurangnya transparansi lembaga pengelola zakat sehingga tingkat kepercayaan masyarakat rendah, ditambah dengan kebiasaan masyarakat yang membayar zakat secara langsung (Hildawati dkk, 2021:367).

Berdasarkan observasi pendahuluan di lapangan, peneliti menemukan beberapa fenomena yang menjadi penghambat, dari segi kinerja dapat dikatakan para karyawan yang juga merupakan seorang amal kurang profesional karena terdapat beberapa karyawan yang tidak mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan membuat masyarakat atau calon muzakki merasa kecewa karena harus berulang kali mendatangi BAZNAS Kota Bogor untuk membayar zakat, dari segi sarana dan prasarana pun terdapat kekurangan dikarenakan sampai saat ini objek penelitian belum mempunyai lokasi permanen, hal tersebut sangat mempengaruhi pelayanan amal terhadap para muzakki dalam mempercayai BAZNAS Kota Bogor sebagai pengelola dan penyalur dana zakat.

Berdasarkan observasi pendahuluan di lapangan, peneliti menemukan beberapa fenomena yang menjadi penghambat, dari segi kinerja dapat dikatakan para karyawan yang juga merupakan seorang amal kurang profesional karena terdapat beberapa karyawan yang tidak mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan membuat masyarakat atau calon muzakki merasa kecewa karena harus berulang kali mendatangi BAZNAS Kota Bogor untuk membayar zakat, dari segi sarana dan prasarana pun terdapat kekurangan dikarenakan sampai saat ini objek penelitian belum mempunyai lokasi permanen, hal tersebut sangat mempengaruhi pelayanan amal terhadap para muzakki dalam mempercayai BAZNAS Kota Bogor sebagai pengelola dan penyalur dana zakat.

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

melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kuswadi, 2004:76). Kualitas jasa (pelayanan) merupakan kunci dari kepuasan dan kepercayaan muzakki. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, sebuah Badan Amil Zakat dalam perkembangannya dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik kepada muzakki dengan memperhatikan segi kualitas pelayanan yang tanggap. Kepercayaan dan kepuasan muzakki terhadap Badan Amil Zakat merupakan faktor penting agar pendayagunaan dana zakat dari muzakki lebih optimal.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Anggi Syahrullah (2012) tentang strategi fundraising dalam upaya meningkatkan kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pusat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menerapkan strategi fundraising dana zakat yang baik maka akan menciptakan kepercayaan masyarakat untuk menyalurkan dana zakatnya pada BAZNAS Pusat. Strategi yang telah diterapkan terbukti efektif karena selalu terdapat peningkatan penghimpunan dana zakat setiap tahunnya dan terbukti semakin meningkatkan kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS Pusat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada fokus dan pertanyaan penelitian yang diambil, dimana penelitian ini hanya fokus pada peranan kinerja karyawan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor dalam meningkatkan kepercayaan muzakki, jadi hanya meneliti terkait upaya, disiplin kerja, motivasi serta evaluasi yang dilakukan para karyawan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki. Penelitian ini dilakukan di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor, yang berada di Jl. Pajajaran No. 10, Menara Masjid Raya, Kota Bogor.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, (1) bagaimana upaya karyawan Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor untuk meningkatkan kepercayaan muzakki, (2) bagaimana disiplin kerja para karyawan di Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor, (3) bagaimana motivasi kerja para karyawan di Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor, (4) Bagaimana evaluasi terhadap kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepercayaan muzakki yang telah diterapkan oleh Badan Amil Zakat Nasional Kota Bogor.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif menurut I Made Wirartha (2006:215) yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Sehingga hal ini dimaksudkan untuk memaparkan serta menjelaskan informasi dan data secara rinci tentang peranan kinerja karyawan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor dalam meningkatkan kepercayaan muzakki, dengan menggunakan metode ini dapat mengantarkan peneliti untuk memperoleh informasi terkait masalah yang diangkat.

LANDASAN TEORITIS

Peranan adalah suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu, atau karena adanya suatu kantor yang mudah dikenal. Kepribadian seseorang barangkali juga amat mempengaruhi bagaimana peranan harus dijalankan. Peranan timbul karena seseorang memahami bahwa ia bekerja tidak sendirian. Mempunyai lingkungan, yang setiap saat diperlukan untuk berinteraksi. Lingkungan itu luas dan beraneka macam, dan masing-masing akan mempunyai lingkungan yang berlainan. Tetapi peranan yang harus dimainkan pada hakekatnya tidak ada perbedaan (Miftah Thoha, 2012: 10).

Menurut Veithzal Rivai (2005:309) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan.

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manager untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai dan Sagala, 2009:825). Sedangkan menurut Hasibuan (2012:193) kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya.

Umumnya disiplin kerja dapat terlihat apabila karyawan datang ke kantor teratur dan tepat waktu, jika mereka berpakaian rapi ditempat kerja, jika mereka menggunakan perlengkapan kantor dengan hati-hati, jika mereka menghasilkan jumlah dan kualitas pekerjaan yang memuaskan dengan mengikuti cara kerja yang telah ditentukan oleh kantor/instansi dan jika mereka menyelesaikan pekerjaan dan semangat kerja.

Robbins (2003:156) menyatakan motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas (*intensity*), arah (*direction*), dan usaha terus menerus (*persistence*) individu menuju pencapaian tujuan. Intensitas menunjukkan seberapa keras seseorang berusaha. Tetapi intensitas tinggi tidak mungkin mengarah pada hasil kinerja yang baik, kecuali usaha diperlukan dalam arah yang menguntungkan organisasi. Karenanya harus dipertimbangkan kualitas usaha maupun intensitasnya. Motivasi mempunyai dimensi usaha terus menerus. Motivasi merupakan ukuran berapa lama seseorang dapat menjaga usaha mereka. Individu yang termotivasi akan menjalankan tugas cukup lama untuk mencapai tujuan

mereka.

Suatu proses kinerja, apabila telah selesai dilaksanakan, akan memberikan hasil kinerja atau prestasi kerja. Suatu proses kinerja dapat dikatakan selesai apabila telah mencapai suatu target tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Atau dapat pula dinyatakan selesai berdasarkan pada suatu batasan waktu tertentu, misalnya pada akhir tahun. Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Menurut Kreitner dan Kinicki (2001: 300) evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel. Sasaran evaluasi dilihat dari segi pendekatannya, yang disebutkan sebagai pendekatan terhadap sifat, perilaku, hasil dan kontingensi.

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. Amir (2005:62-63) 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.

Menurut Bahasa, kata zakat merupakan Masdar dari kata zakaa, kata ini berasal dari Bahasa Arab yang memiliki arti, baik; suci; tumbuh; dan bertambah. Dengan demikian, kata zakat merupakan suatu perbuatan baik yang dapat mensucikan dan dapat menumbuhkan kebaikan bagi orang lain. Sedangkan menurut istilah, pengertian zakat ialah suatu syariat yang mengajarkan kepada segenap kaum kaya yang penghasilannya mencapai nisab agar mengeluarkan sebagian kecil dari penghasilannya untuk diberikan kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Zakat adalah salah satu rukun Islam yang ketiga, dan menjadi salah satu unsur pokok bagi tegaknya syariat Islam, oleh sebab itu hukum zakat adalah wajib.

Zakat juga merupakan suatu ibadah yang penting dan telah dijelaskan dalam Al-Qur'an. Allah menerangkan zakat beriringan dengan sholat, sama halnya dengan rukun-rukun Islam lainnya. Selain kata zakat, Al-Qur'an menggunakan istilah shadaqah, infaq, dan haq. Zakat disebut infak karena hakikatnya zakat itu adalah penyerahan harta untuk kebajikan-kebajikan yang diperintah Allah SWT. Selain kata zakat, Al-Qur'an menggunakan istilah shadaqah, infaq, dan haq. Zakat disebut infak karena hakikatnya zakat itu adalah penyerahan harta untuk kebajikan-kebajikan yang diperintah Allah SWT.

Bahkan dalam Al-Qur'an, kata zakat selalu berdampingan dengan sholat. Oleh karena itu, sholat dan zakat saja tidaklah cukup untuk membuktikan kesaksian seseorang dihadapan Allah. Tetapi ada kesaksian lain yang bisa dilihat dan dirasakan oleh sesame manusia lainnya. Sebagai amalan yang mulia, zakat merupakan rangkaian panggilan tuhan pada satu sisi, dan dari sisi lainnya yaitu panggilan dari rasa kepedulian dan kasih sayang pada sesamanya. Dari segi istilah fiqih, zakat berarti sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah diserahkan kepada orang yang berhak menerimanya. Dalam bidang moral, zakat berperan dalam membersihkan hati dari sifat kikir karena menumbuhkan rasa berbagi dan juga mensucikan harta yang dimiliki setiap muzakki agar Allah ridho akan harta kekayaan tersebut.

Orang yang wajib berzakat disebut dengan muzakki. Telah disepakati oleh umat Islam bahwa zakat hanya diwajibkan kepada seorang muslim, merdeka, dewasa yang berakal, yang memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dengan syarat tertentu. Muzakki adalah seorang muslim atau badan usaha yang berkewajiban menunaikan zakat. Yusuf Qardhawi mengemukakan bahwa zakat hanya diwajibkan untuk muslim saja. Banyak ulama berpendapat bahwa zakat adalah anggota tubuh islam, memperlihatkan syi'ar Islam dalam semangat penyelenggaraan pemerintahan Islam yang paling utama, oleh karena itu orang kafir tidak mungkin diminta untuk melengkapinya (Yusuf Qardhawi, 2002:580).

Dengan demikian, zakat hukumnya wajib. Dari penjelasan diatas, zakat tidak hanya mempunyai dimensi vertikal namun zakat juga memiliki dimensi horizontal. Dikerenakan tujuan zakat selain sebagai perwujudan keimanan kepada Allah SWT. Zakat juga memiliki beberapa fungsi dan tujuan, yaitu fungsi sosial ekonomi sebagai perwujudan solidaritas sosial, untuk meningkatkan rasa keadilan dan kemanusiaan, mempererat persaudaraan dalam Islam, pemersatu umat, sebagai rasa peduli orang kaya terhadap orang miskin, mewujudkan kondisi masyarakat yang sejahtera dan aman, rukun, damai, dan harmonis sehingga pada akhirnya akan menciptakan situasi yang aman sentosa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di Indonesia terdapat dua lembaga pengelolaan zakat yang dipercayai untuk mengoptimalkan pengumpulan dana zakat, lembaga yang dikelola oleh swasta, dan lembaga yang dikelola oleh Pemerintah. Lembaga pemerintah yang berwenang untuk melakukan pengelolaan dan pendistribusian zakat yaitu Badan Amil Zakat dari tingkat Nasional (BAZNAS), Sedangkan lembaga yang dikelola oleh swasta adalah Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang telah mendapatkan legalitas dari Pemerintah dalam melakukan pengelolaan dana zakat.

BAZNAS menurut UU No. 23 Tahun 2011 merupakan lembaga pemerintah non struktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada

presiden melalui menteri serta berwenang untuk melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Badan Amil Zakat (BAZ) Kota Bogor telah didirikan pada tahun 1981 oleh Pemerintahan Daerah Kota Bogor yang berkedudukan dibawah Sekretaris Daerah Kota Bogor dan diketuai langsung dengan pengurus yang merupakan pegawai Pemerintah Daerah Kota Bogor. Berdasarkan keterangan yang diakses dari website <https://baznaskotabogor.or.id/>, pada awalnya, pembentukan lembaga ini memiliki pokok program penyaluran dana zakat infaq shadaqah (ZIS) sehingga pada awalnya Bernama Badan Amil Zakat Infaq dan Shadaqah (BAZIS) Kota Bogor.

Kebijakan serta pokok program penyaluran dana zakat, infaq dan shadaqah lebih difokuskan pada fakir miskin dan sabilillah, dengan objek zakat yang paling utama adalah zakat fitrah yang biasa dikeluarkan oleh umat islam hanya pada bulan Ramadhan saja. Kebijakan program kerja badan amil zakat berdasarkan pada keputusan bersama menteri dalam negeri dan departemen agama nomor 29 tahun 1991 tentang pembinaan badan amil zakat infaq dan shadaqah.

Sejak diberlakukannya undang-undang nomor 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, nama BAZIS Kota Bogor diubah menjadi BAZ Kota Bogor, sebagai lembaga yang berkedudukan semi independent yang tidak diketuai langsung oleh sekretaris daerah Kota Bogor melainkan pengurus BAZ yang diajukan oleh kepala kantor Departemen Agama Kota Bogor kepada Walikota Bogor dengan masa bakti selama 3 tahun. Sebagaimana yang juga diucapkan oleh Bapak H. Jijen Hermawan S.Pd selaku Sekretaris BAZNAS Kota Bogor, senin 25 Juli 2022 dalam wawancara.

BAZ Kota Bogor merupakan badan hukum yang operasionalnya diatur oleh undang-undang yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dengan tugas pokok mengumpulkan dan mendayagunakan serta mendistribusikan dana zakat, infak dan shadaqah umat Islam di kota Bogor. Sebagai lembaga publik yang tidak berorientasi pada keuntungan (non profit organization) BAZ Kota Bogor memerankan 2 peranan penting yaitu sebagai lembaga pengelola dana zakat, infak dan shadaqah sekaligus sebagai lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang memiliki fungsi memberdayakan dan mensejahterakan umat. Seiring perubahan waktu dan perkembangan zaman, BAZ Kota Bogor terus berupaya membenahi diri dengan memperbaharui setiap program yang ada, sehingga pada akhirnya BAZ Kota Bogor menjadi lembaga pengelola zakat infaq dan shadaqah pilihan masyarakat yang dipercaya umat dalam menyalurkan dana zakat infaq dan shadaqah.

Pada tanggal 27 oktober 2011, pemerintah dan DPR RI menyetujui undang-undang pengelolaan zakat pengganti undang-undang nomor 38 tahun 1999 yang kemudian diundangan sebagai UU Nomor 23 tahun 2011 pada tanggal 25 November 2011. UU ini menetapkan bahwa pengelolaan zakat bertujuan (1) meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan (2)

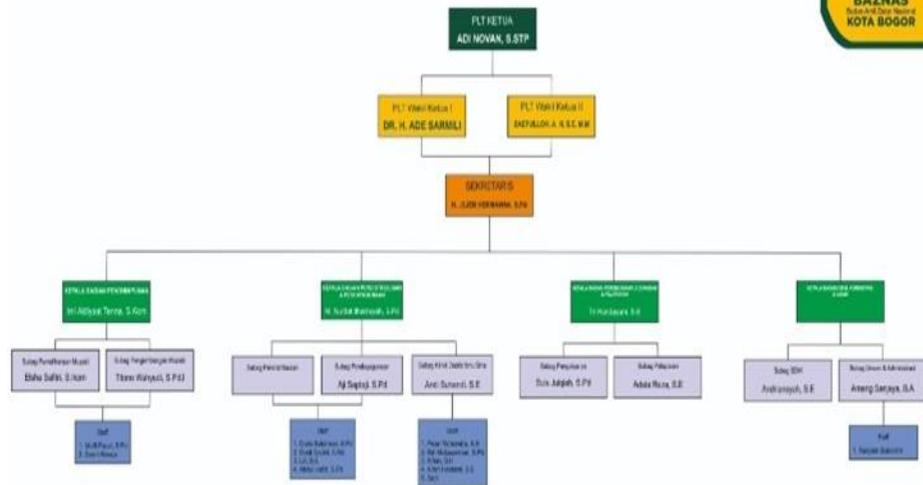
meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan. UU tersebut mengatur bahwa kelembagaan pengelola zakat harus terintegrasi dengan BAZNAS sebagai coordinator seluruh pengelola zakat, baik BAZNAS Provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota maupun LAZ. BAZNAS Kota Bogor melakukan aktifitas kelembagaannya berdasarkan surat keputusan walikota nomor 451.5.45 – 98 Tahun 2017 tentang pengangkatan pimpinan Badan Amil Zakat Nasional kota Bogor periode.

Adapun visi dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor yaitu; “Menjadi BAZNAS terbaik dalam mewujudkan kota zakat”, sedangkan misinya adalah sebagai berikut: (1) Meningkatkan kepercayaan dan penerimaan zakat, (2) Mendistribusikan kepercayaan dan penerimaan zakat, (3) Mensinergikan stakeholder zakat di Kota Bogor, (4) Mendorong lahirnya regulasi zakat yang lebih menguatkan perzakatan.

Dalam seluruh aktivitasnya, BAZNAS Kota Bogor memegang nilai-nilai seperti Takwa; semua hal yang dilakukan BAZNAS dan amilnya adalah dalam rangka mengabdikan kepada Allah dan akan mempertanggungjawabkannya kepada Allah. Humanis; menempatkan muzakki dan mustahiq sebagai mitra yang harus mendapatkan pelayanan dengan penuh keramahan. Transparan; melayani dengan penuh keterbukaan dalam tata kelola dan pengambilan keputusan. Egaliter; mengembangkan hubungan internal yang setara dibangun atas kesadaran bahwa seluruh bagian penting bagi pelayanan muzakki dan mustahiq. Akhlaqul Karimah; Mengedepankan akhlak dalam melayani muzakki, mustahiq dan membangun hubungan sesama.

Saat ini, BAZNAS Kota Bogor masih berada di masa transisi kepengurusan baru, dengan struktur organisasi sebagai berikut:

STRUKTUR BAZNAS KOTA BOGOR TAHUN 2022



Keterangan
 Jumlah SDM BAZNAS Kota Bogor 26 orang
 - PLT Ketua 1 orang
 - PLT Wakil Ketua 2 orang
 - Sekretaris 1 orang
 - Kepala Divisi 3 orang
 - Sub Bagian 8 orang
 - Staff 12 orang

Sumber: Dokumen BAZNAS Kota Bogor

Gambar 1. Struktur Organisasi BAZNAS Kota Bogor

Adapun uraian mengenai tugas atau *job description* BAZNAS Kota Bogor, yakni: Ketua BAZNAS mempunyai tugas memimpin pelaksanaan tugas BAZNAS Kota Bogor; Wakil I dan II mempunyai tugas membantu ketua dalam memimpin pelaksanaan tugas BAZNAS Kota Bogor dalam perencanaan, pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan, keuangan, administrasi perkantoran, sumber daya manusia, umum, pemberian rekomendasi dan pelaporan; Sekretaris bertugas untuk menjalankan fungsi sebagai koordinasi internal dan pengendalian administrative kegiatan BAZNAS Kota Bogor yang berhubungan dengan fungsi-fungsi pembinaan dan administratif kepegawaian sumber daya manusia, tata rumah tangga dan inventaris kantor, penelitian dan pengembangan program kerja, hubungan lembaga, serta informasi dan komunikasi yang membawahi aplikasi fungsi sistem informasi manajemen BAZNAS; Amilin pelaksana atau staff mempunyai tugas melaksanakan tugas-tugas yang menjadi keputusan para pimpinan untuk kelancaran program berjalan BAZNAS Kota Bogor.

Program yang dimiliki oleh BAZNAS Kota Bogor terdiri dari beberapa

kategori diantaranya; 1) Bogor Cerdas, merupakan program dalam bidang pendidikan yang tujuannya ingin memastikan tidak ada anak usia sekolah yang tidak bersekolah, (2) Bogor Sehat, merupakan program bidang kesehatan dimana sebagai bentuk kontribusi nyata BAZNAS Kota Bogor terhadap perwujudan sumber daya manusia yang sehat, (3) Bogor Peduli, merupakan program dalam bidang kemanusiaan dengan memberikan bantuan dalam beberapa kategori, (4) Bogor Dakwah, merupakan program dalam bidang syiar keagamaan, (5) Bogor Berkah, merupakan program BAZNAS Kota Bogor melalui bidang ekonomi kreatif dengan memberikan bantuan modal usaha kecil dan pelatihan keterampilan.

BAZNAS Kota Bogor pun memiliki beberapa layanan yang diberikan untuk mempermudah para muzakki untuk membayar zakatnya, yaitu; Donasi Zakat Online yang dapat diakses pada website BAZNAS Kota Bogor, Konsultasi Zakat yang memudahkan muzakki untuk melakukan konsultasi terkait segala hal yang berkaitan dengan ZIS secara langsung melalui website BAZNAS Kota Bogor dengan mengirim pertanyaan sesuai dengan format yang disediakan, Konfirmasi Zakat diperuntukkan kepada para muzakki agar dapat mengkonfirmasi pembayaran dana ZIS-nya melalui website. Layanan Kalkulator Zakat pada website BAZNAS Kota Bogor juga sangat memudahkan muzakki untuk menghitung beberapa pilihan zakat seperti zakat profesi, zakat perdagangan/usaha dan zakat harta simpanan. Layanan terakhir yaitu, Rekening Zakat yang berupa beragam nomor rekening agar memudahkan muzakki membayar zakat/infak melalui transfer bank sesuai dengan bank masing-masing.

Upaya Karyawan BAZNAS Kota Bogor untuk Meningkatkan Kepercayaan Muzakki

Menurut Wahyu Baskoro (2005 : 902) Upaya adalah usaha atau syarat untuk menyampaikan sesuatu atau maksud (akal, ikhtiar). Pada sistem pengelolaan zakat, kepercayaan muzakki menjadi sangat penting dibangun oleh lembaga pengelola zakat. Muzakki yang menaruh kepercayaan kepada lembaga pengelola zakat menjadi modal penting dalam proses mengoptimalkan pengumpulan zakat. Sedangkan zakat yang terkumpul inilah yang berperan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu, sebagai seorang amilin para karyawan tentunya harus melayani muzakki secara aktif dan dinamis agar masyarakat pun mengerti dan sadar akan kewajiban berzakat sehingga terbangun kepercayaan serta loyalitas terhadap lembaga zakat.

Jika pengetahuan, pendapatan dan kepercayaan muzakki terhadap lembaga pengelola zakat semakin meningkat maka minat muzakki membayar zakat pada lembaga pengelola zakat semakin meningkat, namun sebaliknya jika tingkat pengetahuan, pendapatan dan kepercayaan muzakki menurun maka minat

muzakki untuk membayar zakat di BAZNAS Kota Bogor juga akan menurun. Sebagaimana yang disampaikan oleh Irfan Sanusi (2016:94), dengan tantangan yang semakin berat dan kompleks, dunia perzakatan di Indonesia, khususnya di Jawa Barat harus terus menerus melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kinerja, sehingga keberadaan zakat dapat membantu meminimalisir kemiskinan dan kesenjangan pendapatan secara optimal.

Menurut Deutsch dalam (Yilmaz dan Atalay, 2009) kepercayaan adalah perilaku individu, yang mengharapkan seseorang agar memberi manfaat positif.

Adanya kepercayaan karena individu yang dipercaya dapat memberi manfaat dan

melakukan apa yang diinginkan oleh individu yang memberikan kepercayaan. Sehingga, kepercayaan menjadi dasar bagi kedua pihak untuk melakukan kerjasama.

Banyak hal yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan muzakki agar menyumbangkan dana zakatnya dan mempercayakan pengelolaan dana zakatnya kepada BAZNAS Kota Bogor. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, BAZNAS Kota Bogor membangun hubungan kepercayaan dengan para muzakki melalui pola komunikasi dan melalui program-program yang telah dibentuk. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepercayaan, yaitu komunikasi yang dibangun antara karyawan BAZNAS Kota Bogor dengan muzakki adalah komunikasi yang berbasis kepada Al-Qur'an, dimana muzakki diberi pemahaman tentang zakat yang dilakukan secara komprehensif (menyeluruh).

Keberhasilan BAZNAS dalam meningkatkan pengumpulan zakat dari muzakki pada kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi para amil kepada muzakki, baik komunikasi interpersonal, intrapersonal maupun penyampaian isi pesan berkaitan dengan zakat maal yang disampaikan oleh amil. Kepiawaian para amil zakat dalam berkomunikasi sangat menentukan keberhasilan pengumpulan zakat. Komunikasi efektif yang digunakan amil kepada muzakki dalam bingkai strategi komunikasi para amil zakat dapat berpengaruh besar kepada masyarakat terutama para muzakki untuk mengeluarkan zakatnya. (Wardani, 2017:156)

Penyampaian ini bergantung pada tingkat pemahaman muzakki yang dapat dilihat dari respon mereka terhadap penanaaian zakat. Pesan-pesan ini biasanya disampaikan melalui komunikasi langsung dan tidak langsung dengan menggunakan sosial media berupa instagram. Adapun pesan yang disampaikan antara lain: (1) Kewajiban menunaikan zakat, (2) Manfaat dan hikmah ZIS, baik di dunia maupun di akhirat, (3) Ancaman dan resiko bagi pengingkar ZIS. Selain itu, untuk meningkatkan serta mempertahankan kepercayaan muzakki, BAZNAS Kota Bogor rutin menggelar acara Anugerah Zakat setiap bulan Ramadhan. Acara ini bertujuan untuk memberi penghargaan terhadap muzakki yang paling banyak

berzakat, juga untuk memberi pengalaman para muzakki mendonasikan langsung zakatnya pada mustahik.

Francis Fukuyama mendefinisikan kepercayaan sebagai harapan yang timbul dari masyarakat dimana semua anggota harus bertindak dalam batas norma, dengan keteraturan, kejujuran, dan kerjasama. Carnevale dan Wechsler mendefinisikan kepercayaan adalah suatu sikap yang menganggap bahwa individu atau kelompok bermaksud baik, adil dan sesuai dengan norma etika (dalam Yilmaz dan Atalay, 2009).

Kepercayaan sangat berdampak untuk BAZNAS itu sendiri. Karena kepercayaan merupakan penilaian masyarakat, khususnya muzakki, kepada pihak BAZNAS Kota Bogor atas kemampuan pihak yang dipercaya dalam menyelesaikan kewajiban-kewajibannya serta masyarakat akan lebih memilih BAZNAS sebagai wadah dalam menyalurkan zakatnya akan lebih ditingkatkan. Zakat yang telah diberikan oleh muzakki harus benar-benar dikelola dengan sebaik-baiknya karena kepercayaan muzakki merupakan hal yang paling penting dalam suatu lembaga zakat. Pengetahuan masyarakat tentang zakat pun meningkat setiap tahunnya, dapat terlihat dari tabel pengumpulan BAZNAS Kota Bogor selama 5 tahun terakhir. Hal ini menandakan bahwa kepercayaan muzakki kepada BAZNAS pun meningkat, dibuktikan dengan data pengumpulan dana ZIS BAZNAS Kota Bogor selama 5 tahun terakhir yang didominasi dengan peningkatan setiap tahunnya.

Salah satu faktor timbulnya kepercayaan muzakki adalah adanya transparansi atas pengelolaan zakat dimana transparansi mempunyai prinsip menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan lembaga, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan, serta hasil-hasil yang dicapai BAZNAS Kota Bogor. Dalam meningkatkan kepercayaan muzakki dalam berzakat, seorang muzakki harus memiliki kepercayaan dan penilaian atas kredibilitas pihak yang akan dipercaya dalam menyelesaikan kewajiban-kewajibannya. Menurut Wibowo (2006:103) untuk membangun sebuah kepercayaan diperlukan tujuh *core values*, yaitu sebagai berikut: (1) Keterbukaan, (2) Kejujuran, (3) Integritas, (4) Kompeten, (5) Sharing, (6) Penghargaan, (7) Akuntabilitas.

Dalam hal ini, BAZNAS Kota Bogor sudah berhasil menerapkan tujuh *core values* tersebut dengan mempublikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan dana zakat melalui beragam cara seperti informasi jumlah pengumpulan dana zakat di website, sharing mengenai keutamaan zakat di instagram dan tausiyah di hari jumat, menggunakan media massa seperti koran (Radar Bogor) untuk mentransparansikan pelaporan dana zakat. Bahkan muzakki pun mendapat penghargaan bukan hanya berupa layanan terbaik dari para amilin, namun juga melalui acara Anugerah Zakat yang memberi penghargaan secara simbolis dengan

sertifikat untuk muzakki yang senantiasa mempercayakan dan memberi dana zakat terbesar pada periode tersebut. Kepercayaan muzakki yang meningkat dapat terlihat dari kenaikan jumlah muzakki secara fluktuasi atau dapat dikatakan pasang surut yang baik karena masih didominasi dengan peningkatannya setiap tahun selama 5 tahun terakhir.

Disiplin Kerja para Karyawan di BAZNAS Kota Bogor

Siswanto dalam Wahyuningrum (2008) mengemukakan disiplin kerja sebagai suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Disiplin kerja adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin kerja ini merupakan hal yang penting dimana apabila karyawan tidak disiplin atau memiliki tingkat disiplin yang buruk akan memperlambat pekerjaan yang akan dilakukannya.

Oleh sebab itu disiplin kerja ini sangat mempengaruhi kinerja karyawan pada suatu perusahaan sebab jika peraturan yang ada didalam perusahaan tidak di patuhi dan karyawan bekerja dengan sukahati maka kinerja karyawan tersebut akan buruk. Disiplin kerja harus dipatuhi terhadap semua orang yang bekerja pada perusahaan tersebut tanpa terkecuali dan pihak pimpinan pada suatu perusahaan atau organisasi harus mampu mengatur karyawan dalam perusahaan untuk terus disiplin terhadap peraturan dan aturan yang ada di dalam perusahaan sehingga tidak melanggar peraturan dan mampu meningkatkan tenaga kerja karyawan.

Dengan diterapkan tata tertib diharapkan dapat menegakkan disiplin pegawai. Namun untuk mengetahui apakah pegawai telah besikap disiplin atau belum perlu diketahui kriteria yang menunjukkannya. Menurut Hasibuan (2012:193) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Selanjutnya, Hasibuan (2012:195) mengemukakan indikator yang memengaruhi kedisiplinan yaitu tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, waskat, sanksi hukuman, ketegasan dan hubungan kemanusiaan.

Faktor-faktor disiplin kerja menurut Saydam (1996) yaitu besar kecilnya pemberian kompensasi, ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan, ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan, keberanian pimpinan dalam mengambil keputusan, tidak adanya pengawasan pimpinan, tidak adanya perhatian kepada karyawan, diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin. Lalu menurut Soegeng Prijodarminto (1992) bahwa disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian

perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, ketentraman, keteraturan, dan ketertiban.

Sagir dalam Robbins (2003) menjelaskan bahwa disiplin kerja adalah individu dalam organisasi di pengaruhi oleh beberapa hal antara lain lingkungan (*environment*), dalam arti fisik misalnya tempat kerja yang luas, bersih yang membuat betah bekerja dan iklim organisasi atau sasaran kerja yang berkaitan hubungan antar manusia. Disiplin kerja merupakan keadaan mental yang cenderung selalu mentaati peraturan yang berhubungan erat antara moral atau motivasi yang tinggi. Moekijat menyampaikan jika individu merasa senang dalam bekerja, maka secara umum memiliki disiplin kerja yang baik dan apabila terjadi sebaliknya, maka individu akan menyesuaikan diri dengan kebiasaan-kebiasaan tidak baik.

Menurut apa yang disampaikan dalam hasil wawancara, para karyawan telah melayani muzakki sesuai dengan ISO 9001:2015 dimana hal ini merupakan bukti profesionalitas BAZNAS. Dengan selalu menerapkan standar ISO 9001, dapat dikatakan sistem tata kelola dana umat di BAZNAS Kota Bogor selama ini telah teruji dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Berdasarkan pada hasil penelitian ini maka BAZNAS Kota Bogor memberikan pemahaman mengenai pentingnya disiplin dalam melaksanakan pekerjaan sehingga pekerjaan yang dilakukan akan terselesaikan dengan cepat dan sesuai harapan sehingga akan meningkatkan kinerja para karyawan tersebut.

Tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan adalah tanggung jawab terhadap pekerjaannya, tanggung jawab terhadap peraturan bersama, tanggung jawab terhadap hukuman dan penghargaan. Menurut peneliti, BAZNAS memiliki kedisiplinan yang baik. Hal tersebut seperti: datang dan absen tepat waktu, pulang tepat waktu, bekerja sesuai SOP, memakai seragam sesuai jadwal, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, mengikuti sholat jamaah dan izin jika tidak masuk kerja atau cuti kerja.

Dengan diterapkan tata tertib diharapkan dapat menegakkan disiplin pegawai. Karena disiplin kerja yang tinggi muncul melalui suatu proses belajar yang terus menerus. Aturan-aturan tersebut pun telah dibuat dan disepakati bersama. Oleh karena itu, siapa pun yang melanggar akan mendapatkan sanksi. Hal tersebut dilakukan oleh BAZNAS Kota Bogor agar para karyawannya bisa memiliki disiplin yang tinggi.

Motivasi Kerja Para Karyawan di BAZNAS Kota Bogor

Setiap karyawan tentu membutuhkan motivasi untuk dapat bekerja dengan baik. Dengan adanya motivasi tersebut, seseorang akan berupaya meningkatkan kinerjanya sendiri meskipun tidak diperintah. Istilah motivasi berasal dari kata Latin "*movere*" yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja

mencapai tujuan yang ditentukan (Hasibuan, 2006: 141). Motivasi diperoleh dari atasan, lingkungan dan teman atau kerabat. Bentuk dari dorongan pun bermacam-macam, terdapat dorongan yang berupa penghargaan, pujian, sikap dan penambahan gaji. Dorongan positif didasarkan pada dua prinsip fundamental, yaitu orang bekerja sesuai yang ia pandang paling menguntungkan bagi mereka dan memberikan penghargaan yang semestinya seseorang memungkinkan memperbaiki kinerjanya (Subekhi & Jauhari, 2012:65).

Motivasi merupakan proses psikologis yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan atau *goal-directed behavior* (Kreitner dan Kinicki, 2001:205). Sedangkan Robbins (2003:177) menyatakan motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas (*intensity*), arah (*direction*), dan usaha terus menerus (*persistence*) individu menuju pencapaian tujuan. Intensitas menunjukkan seberapa keras seseorang berusaha. Tetapi intensitas tinggi tidak mungkin mengarah pada hasil kinerja yang baik, kecuali usaha diperlukan dalam arah yang menguntungkan organisasi. Menurut Gitosudarmono dalam Sutrisno (2009:111) menyatakan motivasi untuk bekerja ini sangat penting bagi tinggi rendahnya produktivitas perusahaan. Tanpa adanya motivasi dari para karyawan untuk bekerja sama bagi kepentingan perusahaan, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan dapat tercapai. Maslow dalam Hamali(2016:266) menjelaskan motivasi utama tentang kebutuhan manusia yang meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan keamanan, hal memiliki dan kebutuhan akan cinta kasih, kebutuhan-kebutuhan harga diri dan aktualisasi diri.

Menurut peneliti, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, motivasi yang diberikan kepada karyawan sudah sesuai dengan teori di atas. BAZNAS Kota Bogor memiliki kegiatan motivasi dalam meningkatkan kinerja para karyawannya. Motivasi yang diberikan atasan dapat mendorong karyawan agar bekerja lebih giat. Atasan memberikan motivasi kepada karyawan untuk dapat bekerja di BAZNAS Kota Bogor dengan hati yang ikhlas agar kelak mendapat pahala akhirat dan sebagai ladang amal seseorang.

Selain motivasi rohani, karyawan juga diberi motivasi duniawi, seperti diberi tunjangan makan dan transport. Jadi, setiap hari karyawan harus absen tepat waktu dengan mesin finger print untuk memperoleh tunjangan makan dan transport. Hal tersebut dilakukan untuk mendorong karyawan agar lebih semangat menyelesaikan setiap pekerjaannya. Untuk bentuk motivasi berupa penambahan gaji sampai saat ini belum ada dan masih dalam proses wacana. Namun, sebagai karyawan di lembaga BAZNAS yang dikenal sebagai non profit organization, tidak adanya pemberian motivasi dalam bentuk penambahan gaji tidaklah menjadi masalah besar.

Motivasi dapat dilakukan berdasarkan teori-teori motivasi. Motivasi ini juga dilakukan oleh BAZNAS Kota Bogor. Namun sejauh ini belum ada motivasi dengan bentuk reward atau penghargaan kepada karyawan yang berupa

penambahan gaji. Tetapi hal itu tidak mengurangi disiplin kerja para karyawan, dengan motivasi kerja ikhlas untuk menggapai akhirat. Motivasi tersebut memiliki dampak positif terhadap karyawan.

Hal tersebut telah dibuktikan dengan data pencapaian yang telah diperoleh peneliti. Setiap tahun BAZNAS memiliki kenaikan potensi zakat. Menurut peneliti, hal tersebut disebabkan oleh motivasi positif yang telah diberikan kepada karyawan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja. Jadi, motivasi yang diberikan dapat dikatakan sudah sesuai dengan teori pada pembahasan sebelumnya.

Evaluasi Terhadap Kinerja Karyawan BAZNAS

Setiap kegiatan yang dilakukan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor pasti tidak terlepas dari bermacam kendala, untuk dapat memecahkan kendala tersebut harus diadakan pengevaluasian. Maka dari itu BAZNAS melaksanakan kegiatan evaluasi setiap bulan, setiap 6 bulan dan evaluasi tahunan. Evaluasi mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Evaluasi menunjukkan keterampilan dan kompetensi pekerja yang ada sekarang ini kurang cukup sehingga dikembangkanlah program. Efektivitas pelatihan dan pengembangan dipertimbangkan dengan mengukur seberapa baik pekerja yang berpartisipasi mengerjakan evaluasi kinerja.

Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja. Evaluasi kinerja dapat pula dilakukan terhadap proses penilaian, review dan pengukuran kinerja menurut Wibowo (2009:375). Dan juga pendapat lain dikemukakan oleh Newstrom dan Davis (1997:173) didalam buku Wibowo (2009:376) evaluasi kinerja adalah memandang sebagai suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja, membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara memperbaiki kinerjanya.

Mukhadis (2016:148) mendefinisikan evaluasi sebagai suatu kegiatan atau tindakan yang sistematis dalam upaya menjangkau dan menganalisis informasi atau data-data yang relevan dengan teknik tertentu untuk membuat keputusan dengan menggunakan seperangkat alat pengukuran sampai sejauh mana tujuan program telah tercapai. Sementara itu, Robbins (2003: 500) melihat evaluasi kinerja dalam ukuran hasil pekerjaan individu, perilaku dan sikap.

Kreitner dan Kinicki (2001:303) melihat sasaran evaluasi dari segi pendekatannya, yang disebutkan sebagai pendekatan terhadap sifat, perilaku, hasil dan kontingensi. Lebih lanjut, menurut Kreitner dan Kinicki (2001:300), evaluasi kerja dapat dipergunakan untuk administrasi penggajian, umpan balik kerja, identifikasi kekuatan dan kelemahan individu, mendokumentasikan keputusan

kepegawaian, penghargaan terhadap kinerja individu, mengidentifikasi kinerja buruk, membantu dalam mengidentifikasi tujuan, menetapkan keputusan promosi, pemberhentian pegawai, mengevaluasi pencapaian tujuan. Greenberg dan Robert (2003: 50) yang mengemukakan evaluasi kinerja sebagai proses mengevaluasi pekerja pada berbagai dimensi yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dalam pengaplikasian teori tersebut, terdapat evaluasi dan rapat dari masing-masing bagian yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja seluruh amil BAZNAS agar terpantau secara rutin sudah sejauh mana kinerjanya dan pekerjaan apa yang belum terselesaikan. Dalam evaluasi bulanan itu dibahas mengenai kendala yang dihadapi selama sebulan, praktek di lapangan untuk mencari jalan keluar atau solusi dalam menyelesaikan masalah.

Kemudian evaluasi tahunan dilaksanakan untuk mengukur target pencapaian penghimpunan zakat yang sudah diimplementasikan setahun ke belakang sudah mencapai target atau belum, kendala apa saja yang terjadi dalam upaya pelayanan untuk meningkatkan serta mempertahankan kepercayaan muzakki agar kelak dapat dijadikan pembelajaran dan mencari solusi yang tepat untuk tahun yang akan datang.

Dalam evaluasi kinerja ini dilakukan penilaian apakah terdapat kendala saat proses pelaksanaan kinerja. Apakah mekanisme kerja dapat berjalan seperti yang diharapkan dan apakah terdapat masalah kepemimpinan dan hubungan antarmanusia dalam organisasi. Evaluasi terhadap hasil kinerja para karyawan BAZNAS Kota Bogor ini akan memberikan indikasi apakah pelaksanaan kinerja yang dilakukan dapat diselesaikan dan masalah apa yang dihadapi.

Selain itu, manfaat dari evaluasi kinerja karyawan dapat memberikan umpan balik dan koreksi terhadap pengambilan keputusan dalam BAZNAS Kota Bogor tentang pelaksanaan mekeka. Diharapkan dengan setiap evaluasi yang telah dilakukan dapat meningkatkan prestasi karyawan, pemimpin juga dapat melihat hasil prestasi karyawan dalam sebuah evaluasi yang sudah dilakukan sehingga dapat meminimalisir risiko kesalahan dalam penempatan karyawan dan mempertimbangkan kesempatan pekerjaan yang layak bagi karyawan yang berkinerja bagus.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepercayaan muzakki yang diterapkan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor, disimpulkan bahwa: Pertama, upaya yang dilakukan karyawan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki dilakukan yaitu melalui pola komunikasi langsung maupun tidak langsung (melalui sosial media instagram) yang dibangun antara karyawan dengan muzakki dengan berbasis kepada Al-Qur'an dan berusaha menjaga amanah dalam melakukan setiap program-program BAZNAS yang telah dibentuk. Transparansi dana pun

selalu dilakukan agar para muzakki dapat melihat bagaimana proses dana ZIS dilakukan dengan cara seperti memberi informasi jumlah pengumpulan dana ZIS di website, menggunakan media massa (koran Radar Bogor) untuk mentransparansikan pelaporan dana ZIS.

Salah satu program yang dikhususkan untuk para muzakki yaitu dengan adanya program Anugerah Zakat setiap bulan Ramadhan. Setelah mendapat kepercayaan dari muzakki, BAZNAS Kota Bogor selalu berupaya untuk menjaga kepercayaan muzakki dengan terus melakukan pelayanan yang terbaik, secara profesional sesuai dengan standar ISO 9001 karena menyadari kepercayaan muzakki sangat bergantung kepada kinerja para karyawan.

Kedua, disiplin kerja karyawan sudah terhitung baik, terlihat dari datang dan absen tepat waktu, pulang tepat waktu, bekerja sesuai SOP, memakai seragam sesuai jadwal, memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, mengikuti sholat jamaah dan izin jika tidak masuk kerja atau cuti kerja. Sanksi pun diberlakukan dengan tegas kepada siapapun yang melanggar, sanksi tersebut berupa teguran langsung maupun berbentuk surat.

Ketiga, motivasi yang diberikan kepada karyawan sudah sesuai dengan teori dalam penelitian ini. BAZNAS Kota Bogor memiliki kegiatan motivasi dalam meningkatkan kinerja para karyawannya dalam pengajian bulanan yang rutin dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, para karyawan merasa motivasi-motivasi yang diberikan atasan sangat berpengaruh terhadap kinerja mereka. Walaupun hingga saat ini pemberian motivasi masih hanya berupa dorongan-dorongan melalui ucapan dan tidak ada bentuk motivasi berupa penambahan gaji namun tidak menghalangi karyawan untuk terus memberi kinerja maksimal.

Keempat, evaluasi dilakukan dengan beberapa rentang waktu seperti evaluasi bulanan, evaluasi setiap semester (6 bulan) dan evaluasi tahunan. Dalam setiap evaluasi ini membahas beragam kendala-kendala serta menemukan solusi dari setiap permasalahan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. T. (2005). *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. Persada.
- Baskoro, W. (2005). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Setia Kawan BAZNAS Kota Bogor. (2022). Sejarah, Visi Misi, Nilai, Program, Layanan. Diakses pada tanggal 5 Agustus (2022), dari <https://baznaskotabogor.or.id/>
- Damanhur, D., & Nurainiah, N. (2016). Analisis Pengaruh Bantuan Zakat Terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Visioner & Strategis*. 5(2).
- Greenberg, J & Robert, A. B. (2003) Behaviour in

- Organization. Prentice Hall.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CAPS.
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S.P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Cetakan Ke-8. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Hildawati, Antong & Ramadhan, A. (2021). Pengaruh Pemahaman, Trust, Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Minat Masyarakat Membayar Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Luwu. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*. 21(2), 367–378.
- Hamidi, N., & Eko, S. (2013). Analisis Akuntabilitas Publik Organisasi Pengelola Pengelola Zakat Berdasarkan Aspek Pengendalian Intern dan Budaya Organisasi (Survei pada Organisasi Pengelola Zakat di Indonesia). *Jurnal Ekonomi Bisnis Islam*. VIII(1), 13–34.
- Kuswadi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT. Elex Media
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (2001). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Thoha, M. (2012). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT.Raja Grafindo
- Mukhadis, A. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Bidang Pendidikan dan Contoh Aplikasinya*. Malang: Aditya Media.
- Moekijat. (1975). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pioneer Jaya
- Paristu, A. I. (2014). Sistem Pengendalian Internal Pada Lembaga Amil Zakat (Studi Komparatif Lembaga Amil Zakat Al Azhar Peduli Ummat dan Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa). *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*. 1(2), 150–168.
- Prijodarminto, S. (1994). *Disiplin Menuju Sukses*. Jakarta: Pradaya paramita.
- Qardhawi, Y. (2002). *Fiqih Zakat, Edisi Indonesia Hukum Zakat*. Diterjemahkan oleh Salman Harun, Didin Hafidhuddin dan Hasan Udin. Jakarta: PT. Pustaka Litera Antarnusa Dan BAZIS DKI Jakarta. Cet. 6.
- Rivai, V. (2005). *Performance Appraisal; Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Robbins, S. P. (2003). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sanusi, I. (2016). Networking Badan Amil Zakat Nasional Jawa Barat dalam Meningkatkan Pelayanan Zakat. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*. 10(1). h 94.
- Saydam, G. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Djambatan.
- Subekhi, A. & Jauhari, M. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Karya.

- Syahrullah, M.A. (2012) *Strategi Fundraising dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pusat. Skripsi*. Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rivai, V. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahyuningrum. (2008). *Hubungan Kemampuan, Kepuasan dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai di Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan. Tesis*. Universitas Diponegoro.Semarang.
- Wardani, R. W. K. (2017). Strategi Komunikasi Badan Amil Zakat Nasional Pengumpulan Zakat Maal. *Ilmu Dakwah: Academic Journal For Homiletic Studies*. Vol. 11 No. 1, 156.
- Wibowo. (2006). *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT Grasindo Persada.
- Wibowo. (2009). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirartha, I. M. (2006). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Andi.
- Yilmaz, A & Atalay, C.G. (2009). A Theoretical Analyze on The Concept of Trust in Organisational Life. *European Journal of Social Sciences*. Volume 8. Number 2.

