

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS BERINFAQ (STUDI KASUS ANGGOTA INFAQ DA'WAH CLUB DEWAN DA'WAH ISLAMIYAH INDONESIA PROVINSI JAWA TENGAH KANTOR SURAKARTA)

AGUS SAMSONO

agussamsono@gmail.com

Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam
Sekolah Tinggi Ilmu Da'wah Mohammad Natsir

ABSTRACT

Objective: This research aims to analyze what factors influence the loyalty of giving infaq members Infaq Da'wah Club and what factors are most dominant among these factors. **Methodes:** The methodology used in this research is quantitative approach with method. In this research there is one dependent Variable (Variable Y) and 3 Variable Free (Variabel X). Variable Y is Loyalty, Variable X1 Program, Variable X2 Service and Variabel X3 Reporting. **Results:** Results of Multiple Linear Regression Analysis shows Variable X1 (Program Work) has a score of 0.464 to variable Y (Loyalty), Variable X2 (Services) has a score of 0.484 to variable Y (loyalty) and Variable X3 (Reporting) has a score of 0.477 to variable Y (loyalty). This shows the work program, service and reporting done by the manager of Infaq Da'wah Club. Being loyal to give infaq member Infaq Da'wah Club. This is reinforced by result of Fasi 25.816 test which shows variable X1 (Program), X2 (Service), X3 (Reporting) significantly simultaneously to Y (Loyalty). While the t test results from each variable shows a value greater than α -value (0.05) which indicates that variable has an effect on variable Y. Variable X1 with value 2,687 & gt; α -value (0,05), Variable X2 (Service) with value 2,559 & gt; α -value (0,05), Variable X3 (Reporting) with value 3,243 & gt; α -value (0.05), all three of which are partially to variable Y (Loyalty). Thus the program of work, services and financial reports partially to loyalty gives infaq members Infaq Da'wah Club. From the T test results, showing the variable X3 (Reporting) with a value of 3.243 is a factor that loyalty gives infaq members Infaq Da'wah Club. The amount of Adjusted R2 is 0.319, indicating that 31% of loyalty in giving infaq members of the three independent variables namely Work Program, Service and Reporting, while 69% influenced other factors outside this research.

Keywords: Infaq Da'wah Club, program, service, reporting, loyalty.

ABSTRAK

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas memberi infaq anggota Infaq Da'wah Club dan faktor apa yang paling dominan di antara faktor-faktor tersebut. **Metode Penelitian:** Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini ada satu Variabel Terikat (Variabel Y) dan 3 Variabel Bebas (Variabel X). Variabel Y adalah Loyalitas, Variabel X1 Program, Variabel X2 Pelayanan dan Variabel X3 Pelaporan. **Hasil Penelitian:** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda menunjukkan Variabel X1 (Program Kerja) memiliki skor sebesar 0,464 terhadap variabel Y (Loyalitas), Variabel X2 (Pelayanan) memiliki skor sebesar 0,484 terhadap variabel Y (loyalitas) dan Variabel X3 (Pelaporan) memiliki skor sebesar 0,477 terhadap variabel Y (loyalitas). Hal ini menunjukkan program kerja, pelayanan dan pelaporan yang dilakukan pengelola Infaq Da'wah Club Bersikap terhadap loyalitas memberi infaq anggota Infaq Da'wah Club. Hal ini diperkuat dengan hasil uji Fasi 25.816 yang menunjukkan variabel X1 (Program), X2 (Pelayanan), X3 (Pelaporan) secara signifikan secara simultan terhadap Y (Loyalitas). Sedang hasil uji t dari masing-masing variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari α -nilai (0,05) yang menunjukkan variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Variabel X1 dengan nilai 2,687 & gt; α -value (0,05), Variabel X2 (Pelayanan) dengan nilai 2,559 & gt; α - nilai (0,05), Variabel X3 (Pelaporan) dengan nilai 3,243 & gt; α -value (0.05), yang ketiganya secara parsial terhadap variabel Y (Loyalitas). Dengan demikian program kerja, pelayanan dan laporan keuangan secara parsial terhadap loyalitas memberi infaq anggota Infaq Da'wah Club. Dari Hasil uji T, menunjukkan Variabel X3 (Pelaporan) dengan nilai 3,243 merupakan faktor yang loyalitas memberi infaq anggota Infaq Da'wah Club. Besarnya Adjusted R2 adalah 0,319, menunjukkan bahwa 31% loyalitas berinfaq anggota ketiga variabel independen yakni Program Kerja, Pelayanan dan Pelaporan, sedangkan 69% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Infaq Da'wah Club, program, pelayanan, pelaporan, loyalitas.

PENDAHULUAN

Dalam menggalang dana infak dan shadaqah berbagai pola dan cara dilakukan baik perorangan maupun lembaga, dengan cara klasik atau modern. Dengan caramenghimpun di jalan-jalan, mendatangi rumah ke rumah (door to toor), melalui masjid-masjid, datang ke instansi pemerintahan atau swasta, melalui media cetak atau elektronik, pamflet, brosur dan iklan-iklan serta cara lainnya, yang masing-masing ada plus dan minusnya.

Di antara kemajuan sebuah lembaga akan bergantung pada inovasi. Hal ini berlaku pula pada Lembaga Amil Zakat dan lembaga nirlaba lainnya. Untuk itu, idealnya lembaga penghimpun dana masyarakat BAZ / LAZ atau lembaga nirlaba lainnya harus memiliki orang-orang yang inovatif dalam menemukan peluang sekecil apapun dan memiliki

program-program unik dalam memikat hati muzakki dan muhsinin. Sehingga para muzakki dan muhsinin mau menyerahkan amanah dana ZISWAF-nya kepada lembaga tersebut. Contoh program unik BAZNAS dengan SKSJ (Satu Keluarga Satu Sarjana), LAZ Dompot Dhuafa dengan Warung Ukhuwah-nya, DPU-DT dengan Misykat-nya, Rumah Zakat Indonesia dengan SuperQurban-nya, dan program unik lain dari LAZ-LAZ yang tidak kalah inovatifnya.¹

Sebagai contoh program inovatif dalam penggalangan dana adalah yang dilakukan oleh Desa Situ Udik, Enduh Nuhudawi. Melalui program Dana Rereongan Sarumpi Infaq Shadaqah, ia berhasil mengumpulkan sumbangan masyarakat. Program ini merupakan suatu penghimpunan dana sebesar Rp.100,00- (seratus rupiah) per jiwa dari masyarakat situ udik untuk pembangunan rumah tidak layak huni. Ide ini bermula ketika sebelum menjadi kepala desa ia menemukan rumah-rumah masyarakat yang tidak layak huni, dan ia bercita-cita untuk memperbaiki rumah-rumah tersebut. Ia sadar bahwa sebagai seorang muslim jika menjadi pemimpin harus berusaha maksimal mungkin untuk mensejahterakan masyarakat sebagaimana shahabat-shahabat nabi terdahulu, untuk merealisasikan cita-citanya ia meluncurkan program ini. Dengan program Dana Rereongan Sarumpi telah dibedah 118 rumah warganya dalam kurun waktu tiga tahun, tanpa danasponsor atau iklan.²

Untuk menarik orang berinfak dan membangun loyalitas berinfak, motivasi, inovasi dan kreatifitas penggalangan dana infaq terus dilakukan, hal ini pula yang dilakukan oleh Dewan Da'wah Islamiyah Indonesia Kantor Surakarta dalam menghimpun infaq untuk kegiatan-kegiatan pembinaan umat dengan program Infaq Da'wah Club (IDC) Program S3 (Sehari Seribu Saja & Sebulan Seratus Ribu Saja). Munculnya Infaq Da'wah Club dikarenakan banyaknya potensi umat yang perlu dioptimalkan dalam hal da'wah dengan harta. Disisi lain belum banyak umat yang berada di pelosok daerah belum tersentuh oleh da'wah Islam baik dalam hal pengkaderan, pembinaan umat dan standarisasi kemampuan para da'i. Padahal kaum muslimin yang berada dipelosok merupakan potensi yang belum tergarap dan diperhatikan dalam hal da'wah dan pembinaan ke-Islaman.

Program IDC ini cukup berhasil, hal ini terbukti pada jumlah infaq yang masuk berkisar 40 sampai 50 juta perbulan pada medio Juli 2010 hingga Juni 2012.³

¹ Adi Warman A. Karim dan A. Azhar Syarief, *Fenomena Unik di Balik Menjamurnya Lembaga Amil Zakat(LAZ) di Indonesia*, ZAKAT & EMPOWERING - Jurnal Pemikiran dan Gagasan, Volume 1, Nomor 4, Agustus 2008, hlm. 46

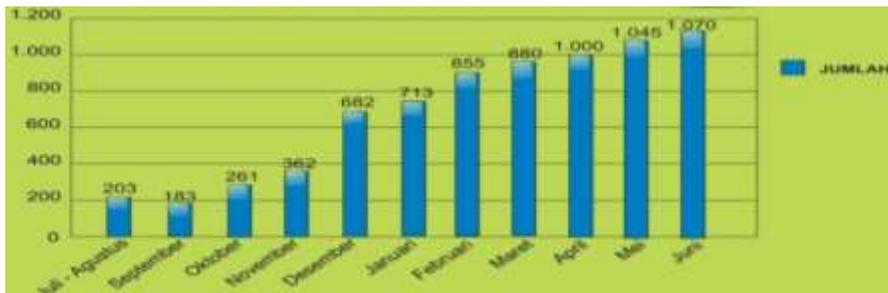
² SituUdik.com.mht/Dana Rereongan Sarumpi/25-12011 dan audensi dengan Kepala Desa Situ Udik Enduh Nuhudawi tanggal 15 Januari 2012.

³Media Da'wah News, edisi 17, Dzulhijjah 1432 H / November 2011 M.



Grafik 1 : Pendapatan Infaq Da'wah Club Juli 2010- Juni 2011

Program Infaq Da'wah Club tidak sekedar mengumpulkan dana dari anggota, tetapi sebagai penopang gerakan da'wah, sehingga ada program pembinaan bagi para anggota yang dilakukan melalui pengajian, sms, pengiriman buku, majalah dan lainnya sehingga para anggota Infaq Da'wah Club selain beramal dengan harta, mereka mendapatkan manfaat dengan pembinaan sehingga menjadi loyal untuk terus berinfaq, hal ini terlihat pada jumlah anggota Infaq Da'wah Club yang terus mengalami penambahan pada setiap bulannya. Hal ini terlihat bahwa pada bulan Agustus 2010 terdapat 203 anggota, yang kemudian pada bulan Juni 2011 mengalami penambahan anggota menjadi 1.070 anggota.⁴



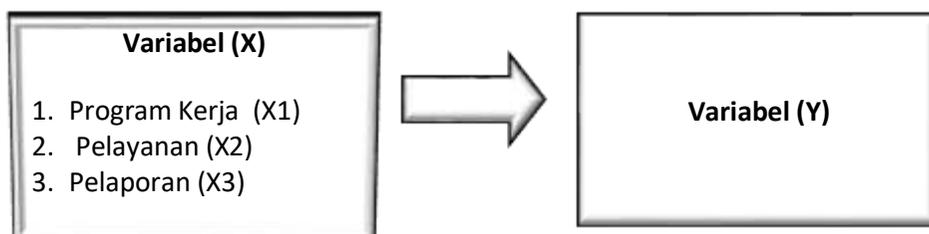
Grafik 2 : Perkembangan Anggota Infaq Da'wah Club Juli 2010- Juni 2011

Dalam mensosialisasikan Infaq Da'wah Club, Dewan Da'wah Jawa Tengah menawarkan program-program dan pendayagunaan dana infaq yang terhimpun, diantara program-program dan pendayagunaan tersebut antara lain kaderisasi ulama dengan mendirikan Ma'had 'Ali li Tahfidhil Qur'an, pemberian santunan kepada anak yatim, dhu'afa dan fakir miskin, subsidi da'i di daerah-daerah, Training dan pelatihan untuk da'i, pembinaan guru TPQ dan remaja masjid, penanggulangan daerah bencana, dan lain-lainnya.

Karena para anggota Infaq Da'wah Club diharapkan menjadi penopang dan pendukung gerakan da'wah, maka para anggota tidak sekedar berinfaq melalui IDC, akan

⁴ Wawancara dengan Aris Munandar (Sekretaris Dewan Da'wah Jawa Tengah), 17 Januari 2012.

tetapi mereka mendapatkan fasilitas dan layanan melalui program ini. Di antara fasilitas dan layanan yang didapat oleh anggota Infaq Da'wah Club antara lain: mendapatkan SMS kajian keislaman, motivasi atau info-info lainnya, adanya majalah internal, dan buku bacaan keislaman, dan adanya konsultasi agama, bimbingan rohani dan konsultasi kesehatan untuk individu dan atau kelompok. Selain itu anggota Infaq Da'wah Club mendapatkan laporan keuangan baik berupa dana yang terhimpun dan dana pendayagunaan. Dengan adanya program kerja, layanan dan pelaporan maka dapat menjadikan donatur untuk menjadi anggota Infaq Da'wah Club dan loyal berinfaq melalui Infaq Da'wah Club. Dari paparan tersebut dapat digambarkan kerangka berfikir sebagai berikut :



Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh, faktor-faktor apa yang mempengaruhi seseorang menjadi anggota dan loyal berinfaq melalui Infaq Da'wah Club. Dengan diadakannya penelitian ini maka akan diketahui faktor-faktor yang berpengaruh dan yang paling mempengaruhi loyalitas berinfaq infaq, sehingga dapat dijadikan salah satu khazanah keilmuan bagi Organisasi Pengelola Zakat, Infaq dan Shadaqah, sehingga pengumpulan infaq dilakukan secara efektif, kreatif dan inofatif.

Kata Infak berasal dari masdar *anfaqa-yunfiq-infaqan-munfiqun*, yang mengandung dua makna, makna pertama adalah terputus dan hilangnya sesuatu, dan makna kedua adaah tersembunyinya sesuatu dan tertutupnya sesuatu. Maka makna infaq kembali kepada makna yang pertama yaitu hilangnya sesuatu. Dikatakan seseorang menginfakkan maka akan pergi darinya apa yang diinfakkan. Maka nafaqah adalah apa yang engkau infakkan atau belanjakan baik kepada dirimu atau keluargamu.⁵ Infaq bisa juga diartikan mengeluarkan sesuatu (harta) untuk suatu kepentingan yang baik, maupun kepentingan yang buruk. Hal ini sesuai dengan firman Allah yang menyebutkan bahwa orang-orang kafirpun meng'infak'kan harta mereka untuk menghalangi perjuangan di jalan Allah. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al Anfal:36.

Infaq secara istilah adalah mengeluarkan harta yang baik untuk ketaatan dan hal-hal yang mubah. Nafaqah kepada keluarga ditentukan sesuai kemampuan, dan kadarnya berbeda-beda dan hal ini menjadi perbedaan bagi para ulama. Dalam Al Qur'an, infaq

⁵ Ibnu Mandzur, Lisanul 'Arab, Kairo: Darul Ma'arif, Jilid 6, hlm. 44508

mempunyai beberapa makna, antara lain:⁶ 1). Membayar zakat. *QS. Al Baqarah*;3, Maksud ayat tersebut adalah menunaikan zakat dan bersedekah. 2). Shadaqah tathawwu' (sedekah yang sunnah), *QS. Ali Imran*:134) dan *QS Ar Ra'du*; 22. 3). Infaq untuk jihad di jalan Allah, Firman Allah SWT dalam *QS. Al Baqarah*:195) dan (*QS. Al Hadid*:10). 4). Nafaqah kepada keluarga dan famili, sebagaimana firman Allah (*QS. At Tholac*:6-7). 5). Kefakiran dan kemiskinan. (*QS. Al Israa*':100).

Shadaqah

Shadaqah berasal dari kata *shadaqa* yang berarti kebenaran, kejujuran atau kekuatan sesuatu baik perkataan perbuatan atau yang lainnya.⁷ Shadaqah menurut Al Jurjani adalah pemberian yang mengharap pahala dari Allah swt, sedangkan menurut Ar Raghbi adalah apa-apa yang dikeluarkan manusia dari sisi harta untuk mendekatkan diri kepada Allah swt seperti zakat, akan tetapi shadaqah pada asalnya digunakan untuk yang sunnah dan zakat untuk yang wajib.⁸

Shadaqah dapat diartikan mengeluarkan harta di jalan Allah, sebagai bukti kejujuran atau kebenaran iman seseorang. Shadaqah berarti pula mengeluarkan harta yang tidak wajib di jalan Allah. Tetapi kadang diartikan sebagai bantuan yang non materi, atau ibadah-ibadah fisik non materi, seperti menolong orang lain dengan tenaga dan pikirannya, mengajarkan ilmu, bertasbih, berdzikir, bahkan melakukan hubungan suami istri isebut dengan bershadaqah. Hal ini sesuai dengan hadits Rasulullah saw (Shahih Muslim 1674):

Perbedaan Zakat Infaq dan Shadaqah

Zakat apabila disebut dalam Al Qur'an dan hadits berarti zakat wajib yang dikenal kaum muslimin sebagai rukun Islam ketiga. Sedangkan infaq kadang dipakai untuk menyebut infaq wajib (zakat), kadang dipakai untuk menyebut infaq wajib selain zakat (nafkah keluarga). Kadang dipakai juga untuk menyebut infaq yang tidak wajib. Begitu pula shadaqah, kadang berarti zakat wajib, kadang juga untuk sesuatu yang tidak wajib.¹⁰

Perbedaan antara infak dengan zakat adalah bahwa zakat itu mempunyai syarat tertentu, seperti harta yang dizakatkan itu harus sampai nishab (batas minimum bagi jatuhnya kewajiban zakat), juga telah mencapai haul (waktu satu tahun), sementara infak tidak terikat syarat itu. Seseorang bisa berinfaq dalam keadaan lapang atau dalam keadaan sempit rizkinya dan dapat melakukannya kapan saja. Sedangkan Shadaqah mempunyai makna yang lebih luas karena pemberiannya tidak hanya berbentuk materi akan tetapi

⁶ Nadhratun Na'im, hlm. 598

⁷ Nadhratun Na'im, Juz 6, hlm 2517

⁸ Ibid, hlm. 2518

⁹ Ahmad Zain An Najah, *Pengertian Zakat Infaq dan Shadaqah*, "Man Tazakka" Edisi Muharram 1434 H./Nopember 2012 M., hlm. 28

¹⁰ Ibid, hlm. 29.

non materi dan perbuatan kebaikan yang lainnyapun dapat disebut seagai shadaqah, sebagaimana hadits yang telah peneliti sebutkan dalam pembahasan tentang shadaqah.

Program Kerja Fundraising dan Pengelolaan Zakat Infaq dan Shadaqah

Dalam mengelola sebuah lembaga ZIS diperlukannya perencanaan dan penyusunan program kerja. Perencanaan merupakan bagian dari manajemen, dalam pandangan Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, dan teratur. Hal ini sesuai dengan prinsip Islam sesuai hadits Rasulullah saw, yang artinya: “*Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukannya secara itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas)*” (HR. Thabrani). Adanya manajemen bertujuan agar suatu pekerjaan dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas sebagaimana makna *itqan* dari hadits tersebut.

Sedangkan hadits yang Rasulullah saw yang mewajibkan untuk selalu berbuat ihsan dalam segala sesuatu bermakna melakukan sesuatu secara maksimal dan optimal. Tidak boleh seorang muslim melakukan sesuatu tanpa perencanaan, tanpa adanya pemikiran, tanpa adanya penelitian, kecuali yang sifatnya *emergency*. Akan tetapi, pada umumnya dari hal yang kecil hingga yang besar, harus dilakukan secara ihsan dan itqan.¹¹

Dalam melakukan perencanaan, ada beberapa aspek yang harus diperhatikan, diantaranya adalah; 1). Hasil yang ingin dicapai, 2). Orang yang akan melakukan, 3). Waktu dan skala prioritas. 4). Dana. Perencanaan yang baik memerlukan kelayakan (*visibility*), kelayakan pada dasarnya terbagi menjadi dua hal. *Pertama*, dilihat berdasarkan orang yang melakukannya atau mengerjakannya. *Kedua*, berdasarkan sesuatu yang dikerjakan. Perencanaan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu rencana besar (*grand planning* dan rencana biasa.¹² Rencana besar adalah rencana menyeluruh dari semua aktivitas yang akan dilakukan. Misalnya lembaga ZIS merencanakan bahwa lembaganya harus menjadi lembaga terdepan dan mengumpulkan dana ummat dalam jumlah tertentu dan mampu memaan donatur secara baik.

Suatu perencanaan dikatakan baik, apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:¹³

- a. Didasarkan pada sebuah keyakinan bahwa apa yang dilakukan adalah baik. Standar baik dalam agama Islam adalah yang sesuai dengan ajaran Islam. Maka lembaga pengelola ZIS dalam kegiatannya tidak boleh melakukan kegiatan-kegiatan penghimpunan atau pendayagunaan ZIS yang dilarang oleh Islam dan meyuburkan kemaksiatan.
- b. Dipastikan bahwa sesuatu yang dilakukan memiliki banyak manfaat. Manfaat yang ditimbulkan bukan sekedar untuk orang yang melakukan perencanaan,

¹¹Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Depok: Gema Insani, 2008, hlm. 3

¹²*Ibid*, hlm 83.

¹³*Ibid*, hlm 90

tetapi juga untuk orang lain. Dalam artian manfaat yang ditimbulkan dinikmati oleh banyak orang.

- c. Berlandaskan pada ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan apa yang akan dilakukan. Seorang amil pada lembaga ZIS harus memahami hal-hal yang berkaitan dengan ZIS.
- d. Dilakukan studi banding (*benchmark*), yaitu melakukan studi terhadap praktik terbaik dari lembaga lain sejenis yang telah sukses menjalankan kegiatannya.
- e. Ditentukan prosesnya, yaitu menentukan seperti apa proses pelaksanaan kegiatan dan alurnya.

Dalam menyusun perencanaan, terkait dengan tiga hal, yaitu visi, misi dan program, Visi merupakan *invisible matter* yang mengantarkan kepada sesuatu yang akan dilakukan secara berkesinambungan. Misi adalah hal-hal yang dilakukan untuk mencapai misi, Sifat visi adalah cenderung kepada dasar filosofi, sedangkan misi relatif lebih dapat terukur. Sedangkan program adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mencapai visi dan misi.¹⁴ Program kerja disusun berdasarkan kondisi lapangan dan kemampuan sumber daya manusia lembaga. Dengan dimilikinya rencana kerja, maka aktifitas lembaga pengelola ZIS menjadi terarah.¹⁵

Di antara program kerja yang disusun oleh lembaga pengelola zakat antara lain adalah: 1).Membuat RAKT (Rencana Anggaran Kegiatan Tahunan, 2).Membuat sistem prosedur dan penggunaan dana, 3).Melakukan evaluasi tentang kegiatan yang dilakukan.¹⁶Jika kita hendak membagi seluruh kegiatan manajemen lembaga pengelola zakat, maka kita dapat membagi kepada tiga program atau kegiatan utama:¹⁷ 1). Penghimpunan atau penggalangan dana zakat, infak, dan sedekah. Kegiatan ini juga bisa disebut sebagai kegiatan fundraising. 2). Keuangan dan manajemen internal, yaitu kegiatan pencatatan, penyimpanan, dan pelaporan dana serta masalah-masalah internal lainnya, seperti kegiatan kepersonaliaan, umum, dan rumah tangga. 3). Pendayagunaan, yaitu kegiatan penyaluran, pemanfaatan atau pengelolaan program untuk mustahik atau penerima manfaat.

Program Fundraising Zakat Infaq dan Shadaqah

Menurut bahasa fundraising adalah penghimpunan dana atau penggalangan dana, sedangkan menurut istilah fundraising merupakan suatu upaya atau proses kegiatan dalam rangka penghimpunan dana zakat, infaq, dan shadaqah serta sumber daya lainnya dari masyarakat baik individu, kelompok, organisasi dan perusahaan yang akan disalurkan dan didayagunakan untuk mustahik. Dalam hal pengelolaan zakat infaq dan shadaqah,

¹⁴*Ibid*, hlm. 92

¹⁵Tim Penyusun, Standarisasi manajemen zakat, Jakarta: Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Zakat, 2007, hlm. 55

¹⁶Hendri Tanjung dan E. Hanafiah, Manajemen Zakat, Islamabad: UPZ Baitul Maal PPMI Pakistan, 2007, hlm. 91

¹⁷ Didin Hafidhuddin dan Ahmad Juwaini, Membangun Peradaban Zakat meniti Jalan Kegemilangan Zakat, Jakarta, Institut Manajemen Zakat, 2006, hal. 45.

aktifitas fundraising tidak hanya mengumpulkan dana Karena pada dasarnya bentuk donasi atau shadaqah masyarakat tidak harus dalam bentuk dana, tetapi dalam bentuk barang yang diperlukan seperti mobil ambulance, komputer dan lainnya.¹⁸

Fundraising tidak hanya identik dengan uang, ruang lingkungannya begitu luas dan mendalam, pengaruh fundraising sangat menentukan eksistensi dan pertumbuhan organisasi nirlaba, Adapun substansi dasar dari fundraising dapat diringkas menjadi tiga hal : 1). Motivasi donatur, yaitu serangkaian pengetahuan, nilai-nilai, keyakinan dan alasan-alasan yang mendorong donatur untuk mengeluarkan hartanya. 2). Program, yaitu lembaga pengelola ZIS harus merancang program dan kegiatan yang berkualitas dan memiliki nilai keunggulan dalam memberdayakan mustahik. 3). Metode fundraising, yaitu pola, bentuk atau cara-cara yang dilakukan sebuah lembaga dalam rangka menggalang dana dari donatur. Metode fundraising harus mampu memberikan kepercayaan, kemudahan, kebanggaan dan manfaat lebih bagi donatur yang berdonasi melalui lembaga pengelola ZIS. Metode fundraising terbagi menjadi dua, yaitu metode fundraising langsung (*direct fundraising*) dan fundraising tidak langsung (*indirect fundraising*). Metode fundraising langsung adalah metode yang menggunakan teknik-teknik atau cara-cara yang melibatkan partisipasi donatur langsung, yaitu bentuk-bentuk fundraising dimana proses interaksi dan daya akomodasi terhadap respon donatur bisa seketika (*langsung*) dilakukan, seperti *direct mail*, *direct advertising*, *telefundraising* dan *presentasi langsung*.

Sedangkan metode fundraising tidak langsung adalah suatu metode yang menggunakan teknik-teknik atau cara-cara yang tidak melibatkan partisipasi donatur secara langsung, yaitu bentuk-bentuk fundraising dimana tidak dilakukan dengan memberikan daya akomodasi langsung terhadap respon donatur seketika. Metode ini misalnya dilakukan dengan cara promosi yang mengarah kepada pembentukan citra lembaga yang kuat, tanpa secara khusus diarahkan untuk menjadi transaksi donasi pada saat itu. Sebagai contoh dari metode ini adalah; *advetorial*, *image campaign* dan *penyelenggaraan event*.¹⁹

Misi dan motivasi dalam melakukan fundraising antara lain: ikhlas karena Allah, turut meninggikan kalimatullah, peduli terhadap derita umat, menggiatkan da'wah Islam, membantu dan melayani umat, serta turut menjadi bagian dalam mencapai "khairu ummah".

Setiap kegiatan mempunyai tujuan sesuai program dan target yang telah disusun. Demikian pula fundraising memiliki tujuan sebagai antara lain:²⁰ a). Menghimpun dana, b). Memperbanyak atau menghimpun donatur. c). Meningkatkan atau membangun citra lembaga. d). Menghimpun simpatisan atau relasi dan pendukung, e). Meningkatkan

¹⁸Tim Penyusun, Manajemen Pengelolaan Zakat, Jakarta : Direktorat Pemberdayaan Zakat Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Departemen Agama RI , 2009, hlm. 65

¹⁹*Ibid*, hlm. 68

²⁰*Ibid*, hlm. 70

kepuasan donatur. Program fundraising harus didasari dengan program yang terencana, maka langkah-langkah dalam fundraising adalah sebagai berikut:²¹

- a. Perencanaan; yaitu menetapkan siapa akan mengerjakan apa, bagaimana, kapan, dimana dan dengan sumber daya apa.
- b. Menyusun time work; menyusun time work meliputi pemantauan orang yang akan melaksanakan pendekatan pada sumber-sumber sasaran, baik yang bersifat kecil maupun besar.
- c. Memilih pelaksana; yaitu memilih apakah menggunakan staf yang dibayar, sukarelawan atau perpaduan antara keduanya, dengan syarat mempunyai kemampuan dan memiliki kemauan yang tinggi, dan diberikan latihan atau pengarahan tentang misi, tujuan, dan sasaran program lembaga pengelola ZIS.
- d. Mengarahkan; yaitu mengamati perkembangan fundraising, mengarahkan jalannya kegiatan, dan memberikan pengarahan langsung, dan jika berjalan dengan baik maka diberi semangat dan dorongan agar terus bekerja.

Metode lain yang kini semakin banyak digunakan lembaga pengelola zakat infaq dan shadaqah adalah layanan prima kepada muzakki atau donatur, seperti dengan membuka konter zakat di tempat yang strategis dan dekat dengan muzakki atau donatur, layanan jemput zakat, pembayaran zakat di kasir supermarket hingga pembayaran zakat melalui transfer rekening bank atau debit langsung, ATM, SMS banking, phone banking dan internet banking. Metode ini berfokus pada kemudahan dan kenyamanan muzakki atau donatur dalam menunaikan zisnya dimana para muzakki pada umumnya berada di wilayah perkotaan. Metode ini efektif untuk muzakki dan donatur dengan tingkat financial yang tinggi, namun membutuhkan dukungan teknologi informasi yang kuat dan kemitraan strategis dengan berbagai pihak.²²

Program Pengelolaan Zakat Infaq dan Shadaqah

Program pengelolaan zakat infaq dan shadaqah merupakan implementasi visi dan misi lembaga yang menjadi sebab diperlukannya dana dari pihak eksternal sekaligus alasan donatur menyumbang. Organisasi pengelola zakat infaq dan shadaqah harus merancang program yang berkualitas dan memiliki keunggulan dalam memberdayakan mustahik. Program harus dikemas sedemikian rupa sehingga mendorong muzakki dan para donatur untuk turut mendukung dan membantu dalam meningkatkan harkat dan hidup mustahik serta kemajuan umat Islam.²³

Zakat Infaq dan Shadaqah disalurkan dan didayagunakan semaksimal mungkin, dalam program pendayagunaan terbagi kepada kebutuhan konsumtif dan produktif.²⁴ Produktif Kreatif adalah Zakat infaq dan shadaqah diwujudkan dalam bentuk

²¹Tim Penyusun, Standarisasi manajemen zakat, Jakarta: Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Zakat, 2007, hlm. 91

²²Nana Minarti, hlm. 145

²³*Ibid*, hlm. 67

²⁴Tim Penyusun, Standarisasi manajemen zakat, hlm. 97

pemberian modal bergulir baik untuk permodalan proyek sosial seperti membangun sekolah, sarana kesehatan atau tempat ibadah bagi pengembangan usaha para pedagang atau pengusaha kecil.

Pelayanan Donatur

Donatur adalah orang, organisasi atau perusahaan yang pernah atau masih menyalurkan dana Zaka, Infaq dan Shadaqah (ZIS) kepada organisasi pengelola zaka (OPZ) untuk disampaikan kepada mustahik. Seorang dapat dikatakan sebagai donatur apabila ia pernah mendonasikan dana ZIS kepada OPZ untuk digunakan dan disalurkan bagi pemberdayaan mustahik.²⁵ Donatur adalah orang yang sangat penting bagi OPZ, selain mustahik. Karena melalui jalan donasi yang diberikan oleh donatur, maka masyarakat yang hidup kekurangan dapat terbantu. Melalui OPZ dapat mengembangkan program-programnya dan terus dapat berperan melalui kiprah yang dilakukan dalam pengelolaan ZIS. Maka kepuasan donatur sangat penting sehingga setia dan loyal menyalurkan dana ZISnya kepada lembaga tersebut.

Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Pelayanan

Untuk dapat memuaskan donatur, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengetahui profil dan harapan donatur. Pengetahuan profil donatur berhubungan dengan pengenalan lembaga pengelola ZIS kepada donatur. Pengenalan ini akan memberikan pemahaman kepada lembaga tentang harapan donatur dan akan bermanfaat kepada lembaga untuk memberikan layanan yang tepat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh donatur. Sehingga lembaga pengelola ZIS tidak salah dalam melakukan cara pelayanan dan memberikan apresiasi terhadap segala perilaku donatur dalam berhubungan dengan lembaga. Lebih utama jika lembaga pengelola ZIS mampu memberikan pelayanan yang lebih dari apa yang diharapkan donatur.

Prinsip-Prinsip Pelayanan

Untuk terus meningkatkan pelayanan lembaga kepada donatur, maka harus dipahami, dihayati dan dikembangkan prinsip-prinsip pelayanan donatur pada lembaga pengelola ZIS, adapun prinsip-prinsip tersebut adalah:²⁶

- a. Berikan kemudahan, jangan dipersulit
- b. Sambutlah dengan ramah, meskipun sedang menghadapi masalah
- c. Berikan informasi yang diperlukann sebagaimana yang diketahui
- d. Jangan malu untuk menyatakan tidak tahu
- e. Jangan bertanya sesuatu yang bersifat pribadi, kecuali atas keinginan donatur.
- f. Jangan mendesak donatur dengan sesuatu yang tidak disukai.

²⁵*Ibid*, hlm. 81

²⁶*Ibid*, hlm 86

- g. Hargailah waktu dan kesibukan donatur
- h. Jangan berjanji sesuatu yang diyakini tidak mudah untuk dipenuhi
- i. Jika berjanji, semaksimal mungkin harus dipenuhi
- j. Jangan lupa mengucapkan terimakasih.
- k. Berikan kenangan berupa tanda mata
- l. Mengirim kartu ucapan kepada donatur
- m. Berikan fasilitas-fasilitas jika mampu disediakan untuk donatur
- n. Jika berbuat kesalahan segeralah minta maaf
- o. Jika donatur kecewa atau marah, tebuslah dengan sesuatu yang sangat menyenangkan.

Pelaporan Keuangan Lembaga Pengelola Zakat Infaq dan Shadaqah

Akuntansi adalah seni dari pencatatan, penggolongan dan peringkasan dari peristiwa-peristiwa dan kejadian-kejadian yang setidak-tidaknya sebagian bersifat keuangan dengan cara yang setepat-tepatnya dan dengan penunjuk atau dinyatakan dalam uang, serta penafsiran terhadap hal-hal yang timbul daripadanya. Dari definisi akuntansi tersebut diketahui bahwa peringkasan dalam hal ini dimaksudkan adalah pelaporan dari peristiwa-peristiwa keuangan yang dapat diartikan sebagai laporan keuangan.²⁷ Laporan keuangan dipersiapkan atau dibuat dengan maksud untuk memberikan gambaran atau laporan kemajuan (progress report) secara periodik yang dilakukan pihak manajemen. Laporan keuangan bersifat historis serta menyeluruh dan sebagai suatu progress report, laporan keuangan terdiri dari data-data yang merupakan hasil kombinasi antara: fakta yang telah dicatat, prinsip-prinsip dan kebiasaan-kebiasaan di dalam akuntansi dan pendapat pribadi.²⁸

Lembaga publik yang mengelola dana masyarakat harus memiliki sistem akuntansi dan manajemen keuangan yang baik meskipun sederhana, dalam rangka pertanggungjawaban keuangan lembaga tersebut, karena : a) akuntabilitas dan transparansi lebih mudah dilakukan, karena berbagai laporan keuangan dapat lebih mudah dibuat dengan akurat dan tepat waktu. b) keamanan dana relatif lebih terjamin, karena terdapat sistem kontrol yang jelas. Semua transaksi akan lebih mudah ditelusuri. c) Efisiensi dan efektivitas relatif lebih mudah dilakukan.²⁹ Semua yang telah dilakukan harus disampaikan kepada publik sebagai bagian dari pertanggungjawaban dan transparannya pengelola. Cara penyampaiannya dapat melalui media massa, dikirim langsung kepada para muzakki atau ditempel di papan pengumuman yang ada di kantor

²⁷S. Munawir, *Analisa Laporan Keuangan*, Yogyakarta: Penerbit Liberty, 2010, hlm 5

²⁸*Ibid*, hlm 6

²⁹Tim Penyusun, *Standarisasi manajemen zakat*, Jakarta: Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Zakat, 2007, hlm. 56

pengelola Zakat Infaq dan Shadaqah. Hal-hal yang perlu dipublikasikan antara lain laporan keuangan, laporan kegiatan, nama-nama penerima bantuan dan sebagainya.³⁰

Transparan adalah sifat terbuka dalam pengelolaan melalui penyertaan semua unsur dalam pengambilan keputusan dan proses pelaksanaan kegiatan. Dengan transparansi dapat diciptakan suatu sistem kontrol yang baik, karena tidak hanya melibatkan pihak intern organisasi, tetapi akan melibatkan pihak ekstern seperti muzakki dan donatur serta masyarakat secara luas. Tujuan dari transparansi adalah meminimalkan rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat.³¹ Dalam membuat laporan keuangan lembaga OPZ harus bersifat akuntabilitas dan transparansi baik dari sisi pengumpulan (fundraising) maupun penggunaan atau pendayagunaan dana zakat infaq dan shadaqah.

Loyalitas

Loyalitas dalam bahasa Arab disebut "الولاء" Wala secara bahasa sebagaimana disebutkan dalam kitab Lisanul Arab adalah *-al muwaalatu-* yaitu cinta kasih, setia.³² Di dalam Al Qur'an ada beberapa ayat terkait dengan wala' (loyalitas) di antaranya dalam QS.al-Mâidah/5:55-56 dan QS. Ali 'Imrân/3:28

Loyal diartikan patuh atau setia, sedangkan loyalitas adalah kesetiaan atau kepatuhan. Dalam manajemen pemasaran loyalitas diartikan sebagai ukuran keterkaitan pelanggan dengan sebuah merek tertentu. Seorang pelanggan yang sangat loyal kepada suatu merek tidak akan dengan mudah memindahkan pembeliannya ke merek lain, apapun yang terjadi dengan merek tersebut. Loyalitas terhadap merek (*brand loyalty*) merupakan kebiasaan termotivasi yang sulit diubah dalam pembelian barang atau jasa yang sama, sering berakar dalam keterlibatan yang tinggi. Loyalitas konsumen dapat tumbuh karena konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Loyalitas dapat juga muncul karena konsumen percaya dan memiliki komitmen yang kuat terhadap perusahaan yang menjual jasa. Hal ini disebabkan konsumen telah merasakan manfaat yang nyata akan keberadaan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.³³

Maka dalam lembaga pengelola zis yang dimaksud dengan loyalitas pelanggan adalah donatur aktif, merupakan sesuatu yang menyebabkan pelanggan dapat bertahan pada waktu yang relatif lama menjadi muzakki atau donatur pada lembaga tersebut dan hal ini diketahui dari keaktifan membayar ZIS-nya kepada lembaga tersebut.

³⁰Tim Penyusun, Standarisasi manajemen zakat, Jakarta: Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Zakat, 2007, hlm. 57

³¹Ibid, hlm. 54

³² Muhammad Sa'id Al Qahthani, *Al Wala' wal barao' fil Islam*, Makkah: Darut Tayyibah, tt, hal. 87

³³Gunistiyo, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Rumah Makan "Indonesia" Di Kota Tegal) Laporan Penelitian, Tegal: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pancasakti Tegal, 2009 hlm. 26

Kiat-kiat Membangun Loyalitas

Untuk membangun kesetiaan, lembaga pengelola ZIS dapat melakukan kiat-kiat sebagai berikut:³⁴

- a. Berkomunikasi, yaitu membangun komunikasi dengan muzakki atau donatur melalui email newsletter (laporan berkala yang dikirim melalui email), flier (medium iklan) bulanan, kartu ucapan selamat seperti Idul Fitri.
- b. Layanan donatur, yaitu memberikan perhatian ekstra dan memenuhi kebutuhan donatur. Dan melatih para amil untuk selalu memberikan layanan yang ekstra.
- c. Kesetiaan, apabila para amil dan staf di lembaga OPZ setia, mereka akan merasa senang dan melewatkan kesetiaan itu kepada para donatur.
- b. Pelatihan, melatih para amil dan staff dalam berinteraksi dengan donatur, agar mereka mampu membuat keputusan yang tepat.
- c. Insentif donatur, yaitu dengan memberikan gift atau hadiah, seperti jam dinding, stiker, buku, mug dan lainnya.
- d. Kesadaran produk atau program, menjelaskan program-program lembaga OPZ kepada donatur dan meyakinkan kepada mereka urgensi program tersebut, sehingga mereka mau mendonasikan dananya untuk pelaksanaan program yang digulirkan.
- e. Dapat dipercaya, yaitu menjaga kepercayaan donatur, seperti dalam hal pendayagunaan dana ZIS, atau janji kepada donatur untu menjemput zakat dan lainnya.
- f. Bersikap fleksibel, yaitu memecahkan permasalahan dengan donatur atau mustahik dengan baik dan tidak kaku.
- g. Terbuka, bersifat terbuka dan melayani keluhan pelanggan
- h. Mengetahui nama donatur, walaupun hal ini sulit, tapi jika donatur dipanggil namanya akan mengesankan mereka, atau paling tidak mengetahui wajah mereka.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survai, yaitu penelitian yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.³⁵ Ditegaskan oleh Singarimbun bahwa penelitian metode survai adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

³⁴Agus Suryana, *Customer Service Kiat Melayani Pelanggan Bebas Komplain*, Jakarta: Khilma Pustaka, 2007, hlm. 63

³⁵ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2009, hlm.56

Diantaranya tujuan penelitian survai ini adalah deskriptif, yaitu untuk mengukur dengan cermat terhadap fenomena sosial tertentu.³⁶

Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini menggunakan variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat)³⁷. Variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Program kerja adalah variabel independen yang diberi simbol X1
2. Layanan adalah variabel independen yang diberi simbol X2
3. Pelaporan adalah variabel independen yang diberi simbol X3
4. Loyalitas adalah variabel dependen yang diberi simbol Y

Maksud dari keempat variabel tersebut sebagai berikut:

1. Program kerja merupakan kegiatan yang direncanakan dalam rangka pelaksanaan aktivitas Dewan Da'wah Islamiyah Indonesia melalui Infaq Da'wah Club. Program kerja Infaq Da'wah Club sangat terkait dengan kegiatan fundraising, penyaluran atau pendayagunaan dana Infaq Club (konsumtif dan produktif), sosialisasi atau komunikasi dengan donatur, usaha penjangkaran dana dan sebagainya.
2. Pelayanan merupakan hasil dari kegiatan pemberian layanan yang meliputi aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan pratransaksi, saat transaksi, dan pascatransaksi.
3. Pelaporan merupakan segala sesuatu yang dilaporkan pengeloa IDC, yang dalam hal ini menyangkut transparansi lembaga dalam memberikan bukti pembukuan, program kerja, dan sebagainya.
4. Loyalitas pelanggan (donatur aktif) merupakan sesuatu yang menyebabkan pelanggan dapat bertahan pada waktu yang relatif lama menjadi anggota Infaq Da'wah Club. Dalam hal ini dapat diketahui dari keaktifan anggota dalam menyalurkan dana ZIS melalui program IDC.

Variabel-variabel diatas kemudian dijelaskan dalam beberapa item dan indikator yang dipakai dalam penelitian sebagaimana dalam tabel berikut :

Variabel	Indikator
	1). Program kerja sesuai dengan kebutuhan

³⁶ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi(Ed),*Metode Penelitian Survei*, Jakarta : Pustaka LP3ES, 1989, hlm. 3.

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010, hlm. 161

Program Kerja (X ₁)	2). Penyaluran dana untuk yatim dan du'afa
	3). Realisasi pendayaagunaan dana produktif dan berdaya guna tinggi
	4). Jaringan kerja yang luas dalam penggalangan &pendayagunaan dana
	5). Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat
Pelayanan (X ₂)	6). Perhatian secara personal berupa sms-sms nasehat,motivasi dan informasi ke-Islaman
	7). Penyampaian Informasi secara akurat dan benar.
	8). Ketersediaannya konsultasi agama, bimbingan rohani dan kesehatan baik individu maupun kelompok untuk anggota
	9). Memahami keluhan anggota
	10). Adanya pengiriman buku-buku islami dan majalah kepada anggota
Pelaporan (X ₃)	11). Menyampaikan sumber dana penerimaan
	12). Menyampaikan pelaporan dengan media cetak
	13). Menyampaikan laporan keuangan kepada pihak luar secara transparan.
	14) Kesesuaian penyampaian pelaporan dengan tingkat kepentingannya.
	15) Pelaporan kegiatan dan keuangan secara periodik dapat dipertanggungjawabkan.
Loyalitas (Y)	16) Bermiat untuk menyalurkan dana melalui IDC
	17) Aktif berinfaq
	18) Tidak ada rencana untuk berhenti menjadi anggota
	19) Merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi anggota atau donatur
	20) Menjadi donator terhadap program yang digulirkan

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya dapat diduga.³⁸Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Infaq Da'wah Club Dewan Da'wah Islamiyah Indonesia Provinsi Jawa Tengah Kantor Surakarta. Dalam penelitian ini sampel akan diambil dengan cara *sampling purposive*, *sampling purposive* adalah teknik penentuan

³⁸ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi(Ed), *Metode Penelitian Survei*, hlm. 152

sampel dengan pertimbangan tertentu.³⁹Maka sampel dari penelitian ini diambil dari beberapa anggota dan daerah-daerah tertentu yang dapat mewakili dari seluruh populasi, tanpa harus mempertimbangkan keterwakilan semua lokasi dan strata sosial. Dalam hal ini sampel yang diambil berjumlah 160 responden yang berada beberapa kota yaitu di Surakarta, Sukoharjo, Cilacap dan Kendal.

Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan untuk penelitian adalah angket atau kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya dan responden tinggal memilih.⁴⁰Tujuan pokok pembuatan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survei dan untuk memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin.⁴¹Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*, di mana variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.⁴²Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert*, mempunyai gradasi dari tingkat sangat positif sampai sangat negatif, dalam bentuk kata-kata.⁴³ Dalam penelitian ini penskalaan dibuat dalam lima kategori.

Jawaban	Bobot/Skor
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
R = Ragu-ragu	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

³⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm. 85

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 195

⁴¹ Singarimbun dan Sofian Effendi (Ed), *Metode Penelitian Survei*, hlm. 175

⁴² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm. 93

⁴³ *Ibid.*

Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.⁴⁴Validitas mengukur tingkat ketepatan penggunaan instrumen penelitian terhadap suatu gejala.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila satu alat ukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.⁴⁵ Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrumen menggunakan rumus alpha, karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket yang skornya merupakan rentangan antara 1-5. Rumus alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0. Berikut adalah rumus alpha: ⁴⁶

Dalam menguji validitas dan reliabilitas ini digunakan software SPSS (Statistical Product and Service Solutions) for Windows Dengan nilai minimal 0,7.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linier Berganda.

Analisis Regresi Linier Berganda berfungsi untuk mengetahui suatu hubungan atau korelasi antara satu variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen.⁴⁷ Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak.⁴⁸ Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) secara serentak terhadap variabel dependen (Y) Nilai R (korelasi) berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Dalam uji analisis regresi linier berganda digunakan software SPSS (Statistical Product and Service Solutions) for Windows.

2. Uji 'F' (Uji Signifikansi Secara Simultan)

Untuk menguji koefisien regresi yaitu untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap dependen. Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model/Uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah

⁴⁴*Ibid.*

⁴⁵ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (Ed), *Metode Penelitian Survei*, hlm. 140

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 239

⁴⁷ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, hlm. 463

⁴⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 339

pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya.

Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung > dari F tabel, (Ho di tolak Ha diterima).

Hipotesis yang digunakan adalah :

Ho : Tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara variable independen terhadap variabel dependen.

Ha : Ada pengaruh secara bersama-sama antara variable independen terhadap variabel dependen.

3. Uji "T" (Uji Signifikansi Secara Parsial)

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependennya. Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS For Windows. Jika nilai variabel lebih besar dari p-value (0.05) menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki.

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan secara parsial antara variable independen terhadap variabel dependen.

Ha : Ada pengaruh signifikan secara parsial antara variable independen terhadap variabel dependen.

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.

Untuk mencari kontribusi variabel X terhadap variabel Y, penulis menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Ket :

KD = kontribusi variabel X terhadap variabel Y

r^2 = koefisien korelasi antara variabel X terhadap variabel Y⁴⁹

Dalam mencari koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan program SPSS for windows.

⁴⁹*Ibid*, hal. 176

Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan atau jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya akan diuktikan dengan data empiris.⁵⁰Hipotesa berdasarkan wawancara dengan pengelola Infaq Da'wah Club bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas berinfaq anggota Infaq Da'wah Club dengan rumusan Hipotesa Alternatif (Ha) dan Hipotesa Nihil (Ho) sebagai berikut :

Ha : faktor program, pelayanan dan pelaporan berpengaruh terhadap loyalitas berinfaq anggota Infaq Da'wah Club

Ho : faktor program, pelayanan dan pelaporan berpengaruh terhadap loyalitas berinfaq anggota Infaq Da'wah Club

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Jawaban Responden

Dalam menganalisa pengaruh program kerja, pelayanan dan pelaporan terhadap loyalitas berinfaq anggota Infaq Da'wah Club Dewan Da'wah Islamiyah Indonesia Provinsi Jawa Tengah, penulis mengadakan penelitian terhadap anggota terhadap anggota Infaq Da'wah Club. Dalam hal ini penulis menyebarkan kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan kepada 160 responden di Surakarta, Sukoharjo, Cilacap sebagai sampel penelitian. Data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner diolah dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dengan rumus :

F

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

N

Keterangan :

P=Persentasi

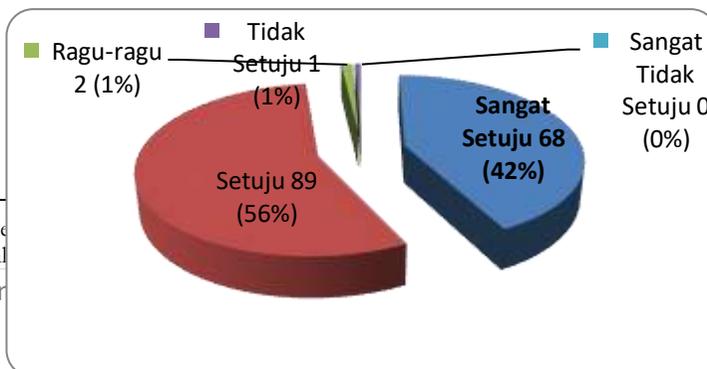
F=Frekwensi

N=Jumlah Responden

Maksud dari pengolahan tersebut agar data yang diperoleh dapat memberikan arti dan penjelasan. Untuk memudahkan menganalisa dari hasil penelitian tersebut, maka setiap item dibuatkan satu tabulasi, dengan tujuan agar penjelasan lebih fokus:

Variabel X1 (Program Kerja)

Program Kerja Infaq Da'wah Club Sesuai dengan Kebutuhan Kaum Muslimin.

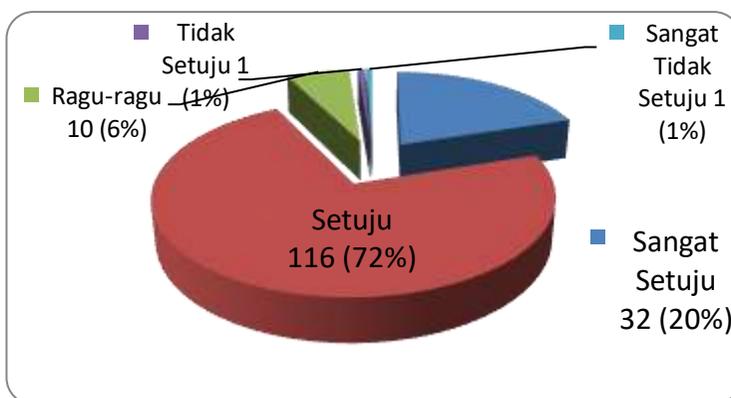


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 3 :Hasil kuesioner;Program Kerja Infaq Da'wah Club Sesuai dengan Kebutuhan Kaum Muslimin.

Dari grafik di atas terlihat bahwa 68 responden (42%) menyatakan sangat setuju bahwa program kerja Infaq Da'wah Club sesuai dengan kebutuhan kaum muslimin, 68 responden (56%) menyatakan setuju, 2 (1%) ragu-ragu dan 1 (1%) tidak setuju.

Penyaluran Dana Untuk Yatim Dan Du'afa Sudah Baik

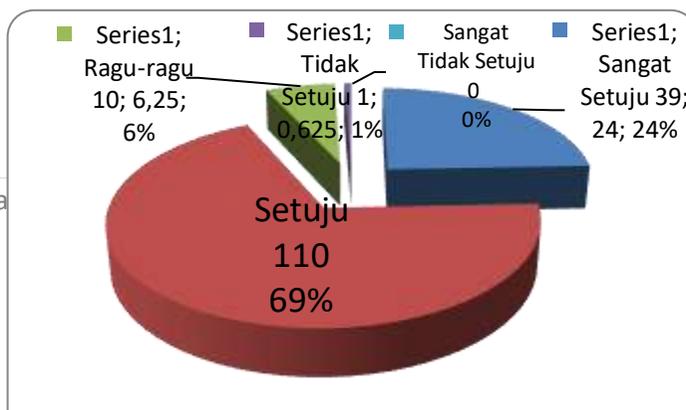


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 4 :Hasil kuesioner;Penyaluran Dana Untuk Yatim Dan Du'afa Sudah Baik

Dari tabel di atas terlihat bahwa 32 responden (20%) menyatakan sangat setuju bahwa penyaluran dana untuk yatim dan du'afa sudah baik, 116 (72%) dari responden menyatakan setuju, 10 (6%) ragu-ragu, 1 (1%) tidak setuju dan 1 (1%) sangat tidak setuju.

Realisasi Pendayaagunaan Dana Produktif Dan Berdaya Guna Tinggi

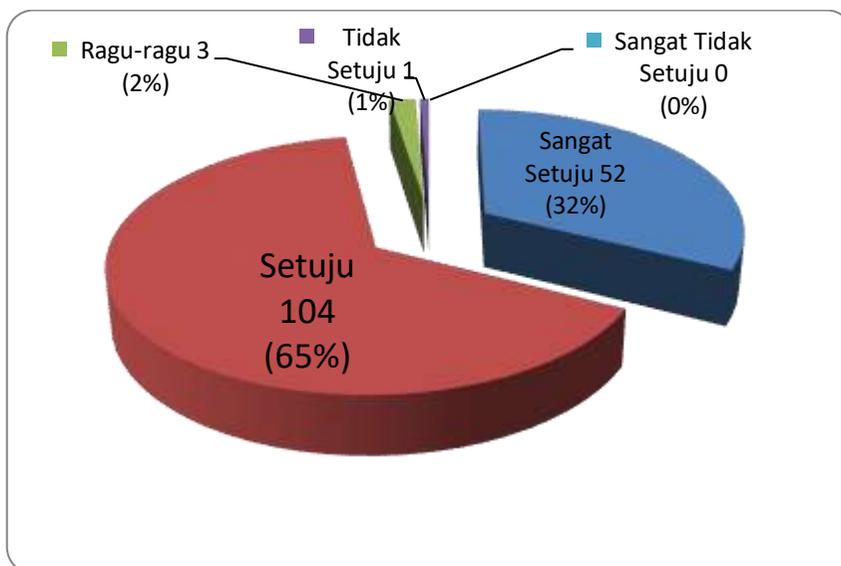


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 5 :Hasil kuesioner;Realisasi Pendayaagunaan Dana Produktif Dan Berdaya Guna Tinggi

Dari tabel di atas terlihat bahwa 39 (24%) dari responden menyatakan sangat setuju bahwa realisasi pendayaagunaan dana produktif dan berdaya guna tinggi, 110 (69%) dari responden menyatakan setuju, 10 (6%) ragu-ragu, 1 (1%) tidak setuju dan 0 (0%) sangat tidak setuju.

IDC mempunyai jaringan kerja yang luas dalam penggalangan & pendayagunaan dana



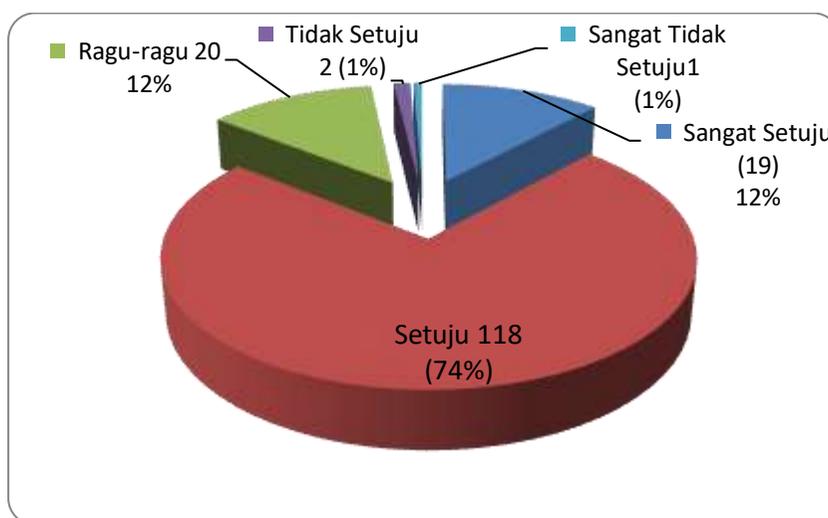
Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 6 :Hasil kuesioner; IDC mempunyai jaringan kerja yang luas dalam penggalangan &pendayagunaan dana

Tabel di atas menunjukkan bahwa 52 (32%) dari responden menyatakan sangat setuju bahwa IDC mempunyai jaringan kerja yang luas dalam penggalangan &pendayagunaan

dana, 104 (65%) dari responden menyatakan setuju, 3 (2%) ragu-ragu, dan 1 (1%) tidak setuju.

Sosialisasi yang Dilakukan Kepada Masyarakat Sudah Cukup Baik



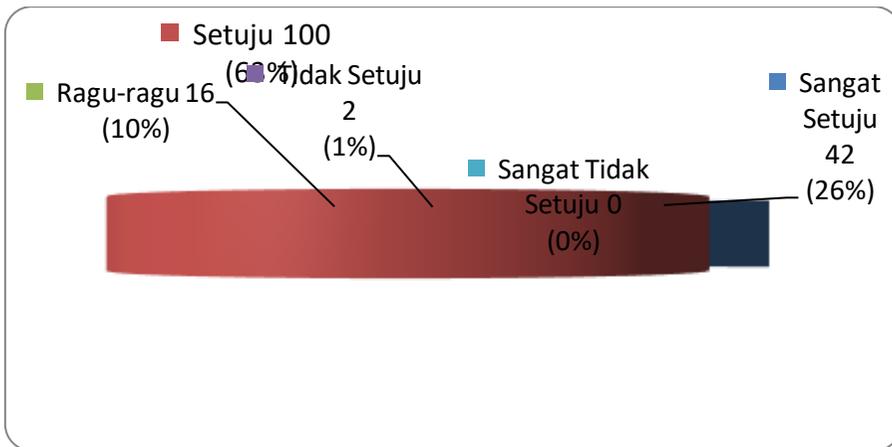
Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 7 :Hasil kuesioner; Sosialisasi yang Dilakukan Kepada Masyarakat Sudah Cukup Baik

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 19 (12%) dari responden menyatakan sangat setuju bahwa sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat sudah cukup baik, 118 (74%) dari responden menyatakan setuju, 20 (12%) ragu-ragu, 1 (1%) tidak setuju dan 1 (1%) sangat tidak setuju.

Variebel X2 (Pelayanan)

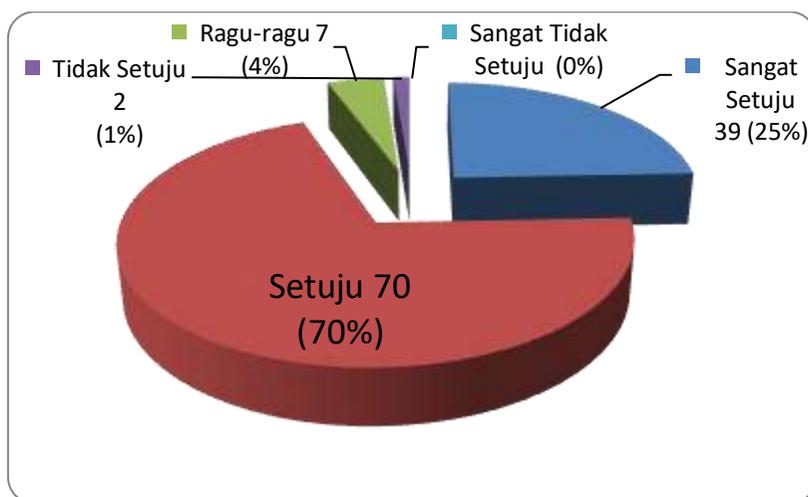
Ketersediaannya Konsultasi Agama, Bimbingan Rohani Dan Kesehatan Baik Individu Maupun Kelompok Merupakan Bukti Pelayanan Yang Baik Dari Infaq Da'wah Club



Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah
 Grafik 8 :Hasil kuesioner; Ketersediaannya Konsultasi Agama, Bimbingan Rohani Dan Kesehatan Baik Individu Maupun Kelompok Merupakan Bukti Pelayanan Yang Baik Dari Infaq Da'wah Club

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 42 (26%) dari responden menyatakan sangat setuju bahwa ketersediaan konsultasi agama, bimbingan rohani dan kesehatan baik individu maupun kelompok merupakan bukti pelayanan yang baik dari Infaq Da'wah Club, 100 (63%) dari responden menyatakan setuju, 16 (10%) ragu-ragu, dan tidak setuju 2 (1%).

Penyampaian Informasi secara akurat dan benar tentang Infaq Da'wah Club Kepada Anggota

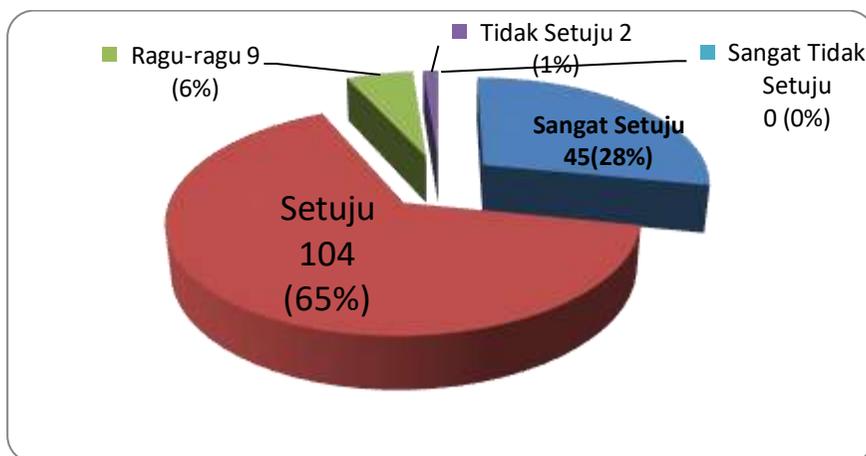


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 9 : Hasil kuesioner; Penyampaian Informasi secara akurat dan benar tentang Infaq Da'wah Club Kepada Anggota

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 39 (25%) dari responden menyatakan sangat setuju terhadap penyampaian informasi secara akurat dan benar tentang Infaq Da'wah Club kepada anggota, 70 (70%) dari responden menyatakan setuju, 7 (4%) ragu-ragu.

Ketersediaannya Konsultasi Agama, Bimbingan Rohani dan Kesehatan Baik Individu Maupun Kelompok untuk Anggota

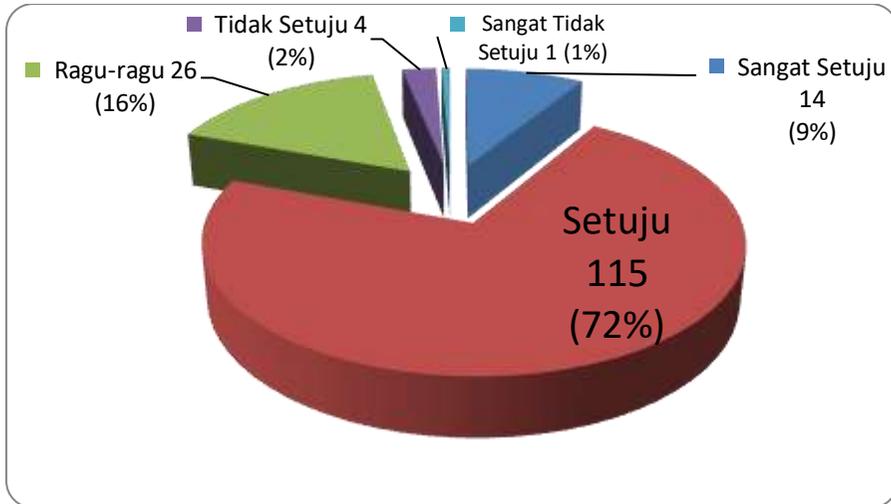


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 10 : Hasil kuesioner; Ketersediaannya Konsultasi Agama, Bimbingan Rohani dan Kesehatan Baik Individu Maupun Kelompok untuk Anggota

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 45 (28%) dari responden menyatakan sangat setuju atas ketersediaan konsultasi agama, bimbingan rohani dan kesehatan baik individu maupun kelompok untuk anggota, 104 (65%) dari responden menyatakan setuju, 9 (6%) ragu-ragu, 2 (1%) tidak setuju.

Pengelola IDC memahami keluhan anggota

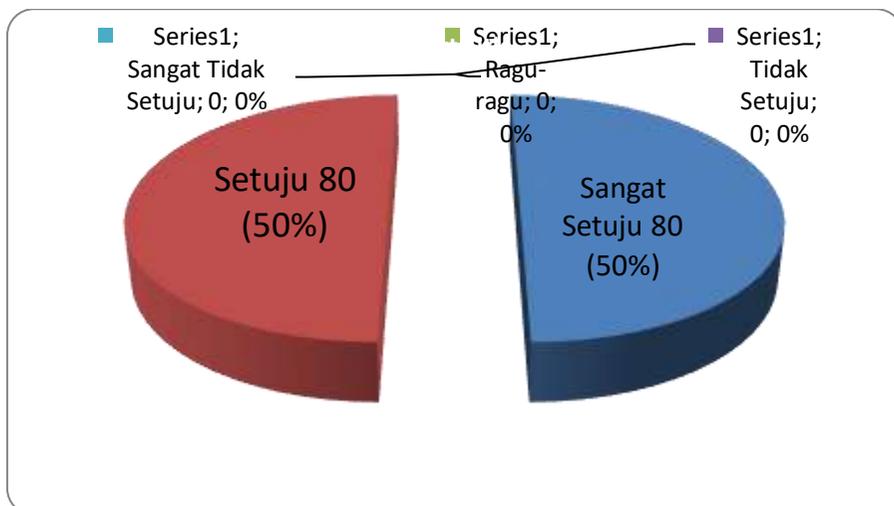


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 11 : Hasil kuesioner; Pengelola IDC memahami keluhan anggota

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 14 (9%) dari responden menyatakan sangat setuju bahwa pengelola IDC memahami keluhan anggota, 115 (72%) setuju, 26 (16%) ragu-ragu, 4 (2%) tidak setuju, dan 1 (1%) sangat tidak setuju.

Adanya Manfaat Dari Pengiriman Buku-Buku Islami Dan Majalah Kepada Anggota



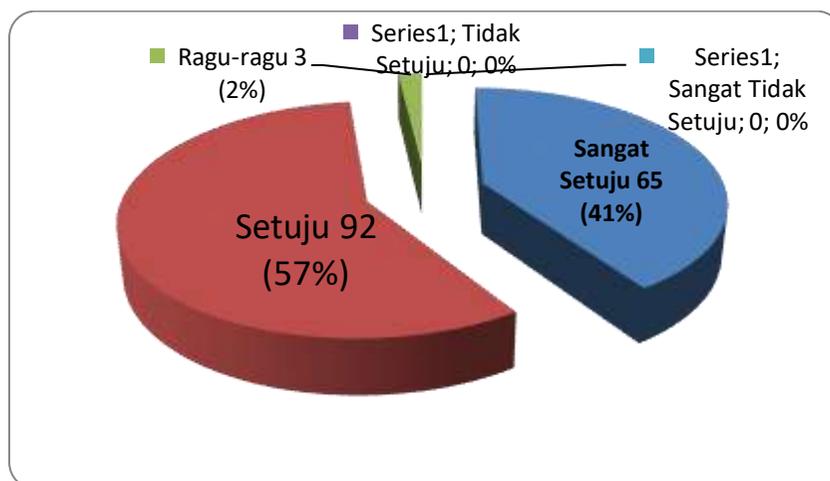
Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 12 : Hasil kuesioner; Adanya Manfaat Dari Pengiriman Buku-Buku Islami Dan Majalah Kepada Anggota

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 50% dari responden menyatakan sangat setuju adanya manfaat dari pengiriman buku-buku islami dan majalah kepada anggota, dan 50% lainnya menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengiriman buku-buku dan majalah bermanfaat bagi anggota Infaq Da'wah Club.

Variabel X3 (Pelaporan)

Adanya Pelaporan Sumber Dana Penerimaan Merupakan Indikasi Lembaga yang Baik

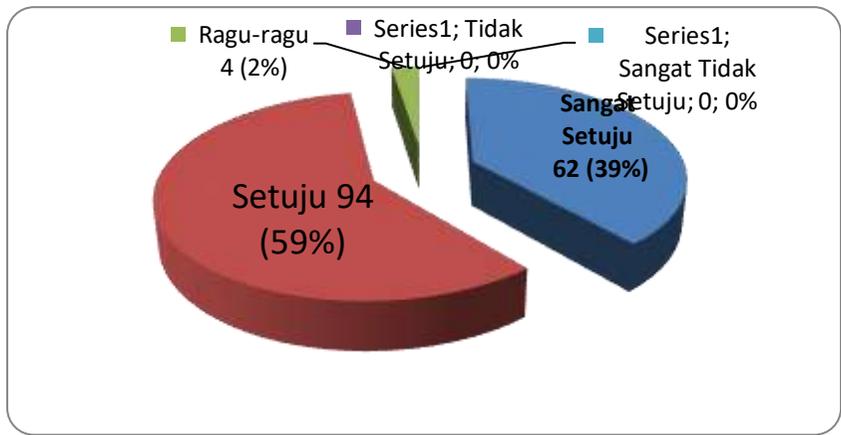


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 13 : Hasil kuesioner; Adanya Pelaporan Sumber Dana Penerimaan Merupakan Indikasi Lembaga yang Baik

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 65 (41%) dari responden menyatakan sangat setuju adanya adanya pelaporan sumber dana penerimaan merupakan indikasi lembaga yang baik, 92 (57%) setuju, dan 3 (2%) ragu-ragu.

Dengan Menyampaikan Pelaporan Di Media Cetak Menunjukkan Akuntabilitas Dan Kerbukaan Pengelolaan IDC

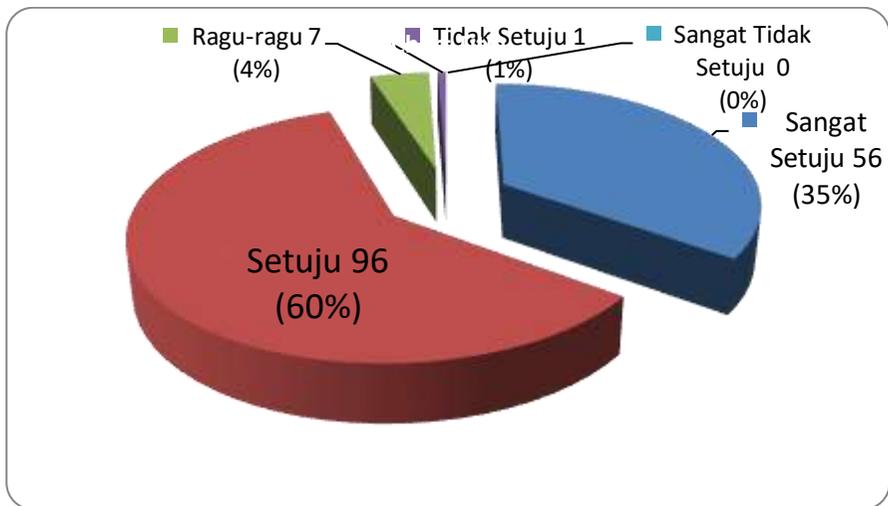


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 14 : Hasil kuesioner; Dengan Menyampaikan Pelaporan Di Media Cetak Menunjukkan Akuntabilitas Dan Kerbukaan Pengelolaan IDC

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 62 (39%) dari responden menyatakan sangat setuju dengan penyampaian pelaporan di media cetak menunjukkan akuntabilitas dan kerbukaan pengelolaan IDC, 94 (59%) setuju, dan 4 (2%) ragu-ragu.

Adanya laporan keuangan kepada pihak luar secara transparan menunjukkan transparansi pengelolalaan IDC.

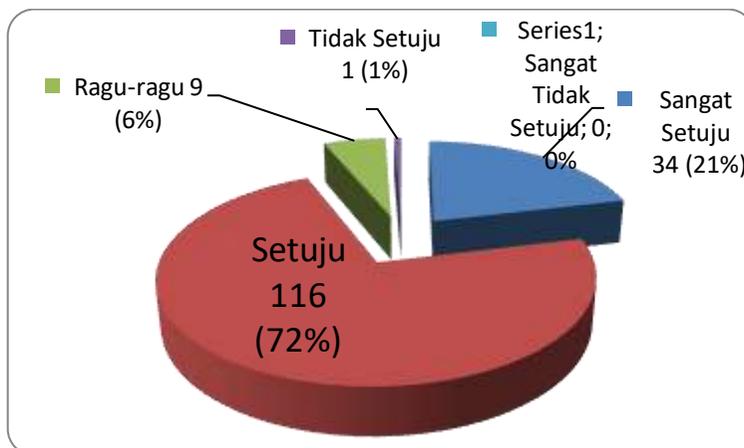


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 15 : Hasil kuesioner; Adanya laporan keuangan kepada pihak luar secara transparan menunjukkan transparansi pengelolaan IDC.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 56 (35%) dari responden menyatakan sangat setuju dengan adanya laporan keuangan kepada pihak luar secara transparan menunjukkan transparansi pengelolaan IDC, 96 (60%) setuju, 7 (4%) ragu-ragu, dan 1 (1%) menyatakan tidak setuju.

Kesesuaian Penyampaian Pelaporan Dengan Tingkat Kepentingannya

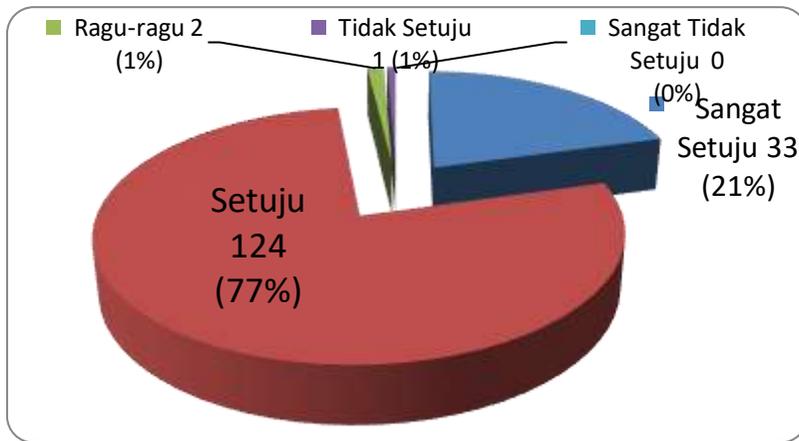


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 16 : Hasil kuesioner; Kesesuaian Penyampaian Pelaporan Dengan Tingkat Kepentingannya.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 34 (21%) dari responden menyatakan sangat setuju bahwa terjadi kesesuaian penyampaian pelaporan dengan tingkat kepentingannya, 116 (72%) setuju, 9 (6%) ragu-ragu, dan ada responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju terhadap kesesuaian penyampaian pelaporan dengan tingkat kepentingannya.

Pelaporan Kegiatan Dan Keuangan Secara Periodik Dapat Dipertanggungjawabkan.



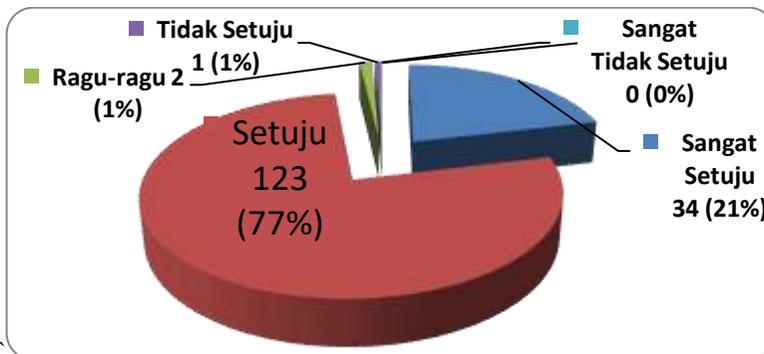
Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 17 : Hasil kuesioner; Pelaporan Kegiatan Dan Keuangan Secara Periodik Dapat Dipertanggungjawabkan.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa 33 (21%) dari responden menyatakan sangat setuju bahwa pelaporan kegiatan dan keuangan secara periodik dapat dipertanggungjawabkan, 124 (77%) setuju, 2 (1%) ragu-ragu, tidak setuju 1 (1%) dan tidak ada menyatakan sangat tidak setuju.

Variabel Y (Loyalitas)

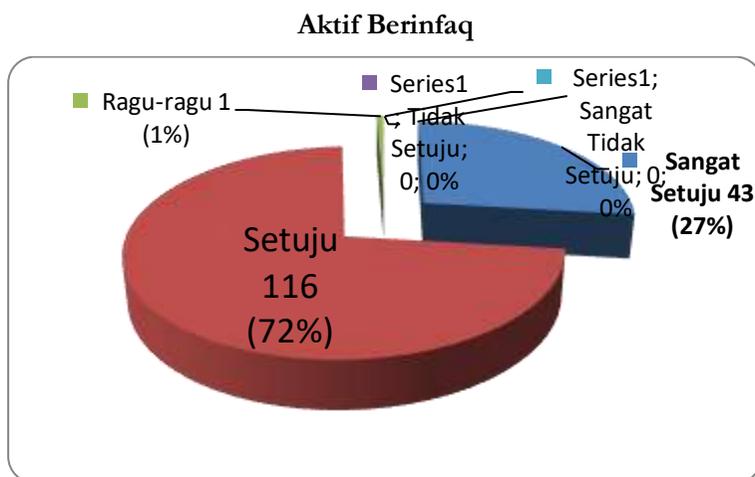
Berniat Untuk Menyalurkan Dana Melalui IDC



Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 18 : Hasil kuesioner; Berniat Untuk Menyalurkan Dana Melalui IDC

Dari tabel di atas terlihat bahwa 34 (21%) dari responden menyatakan sangat setuju akan berniat untuk menyalurkan dana melalui IDC, 123 (77%) setuju, 2 (1%) ragu-ragu, dan tidak ada menyatakan tidak setuju.

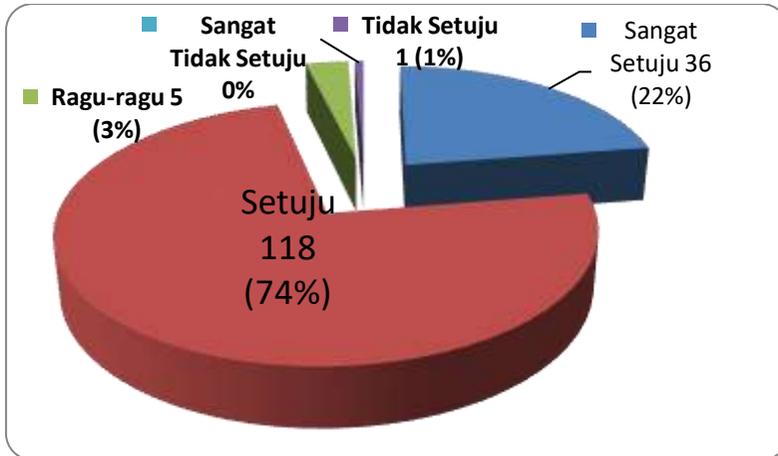


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 19 : Hasil kuesioner; Aktif Berinfaq

Dari tabel di atas terlihat bahwa 43 (27%) dari responden menyatakan sangat setuju akan aktif berinfaq melalui IDC, 116 (72%) setuju, dan, 1 (1%) ragu-ragu.

Tidak Ada Rencana Untuk Berhenti Menjadi Anggota

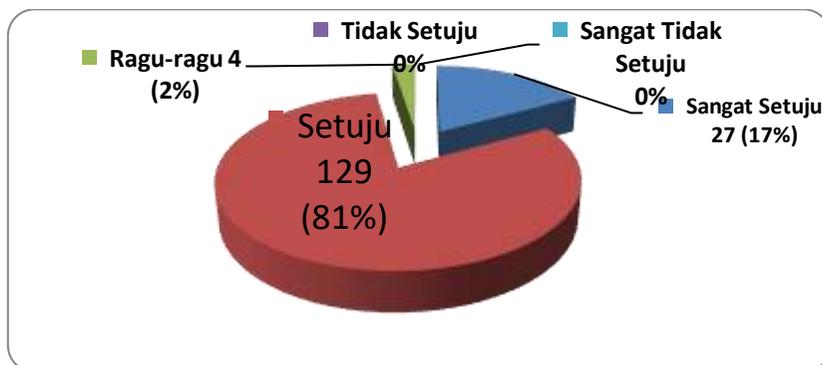


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 20 : Hasil kuesioner; Tidak Ada Rencana Untuk Berhenti Menjadi Anggota

Dari tabel di atas terlihat bahwa 36 (22%) dari responden menyatakan sangat setuju adanya rencana untuk tidak berhenti menjadi anggota Infaq Da'wah Club, 118 (74%) setuju, 5 (3%) ragu-ragu, dan 1 (1%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju.

Merekomendasikan Kepada Orang Lain Untuk Menjadi Anggota Atau Donatur

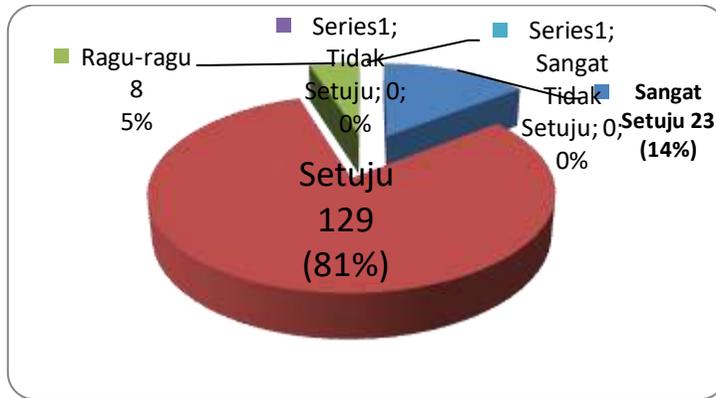


Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 21 : Hasil kuesioner; Merekomendasikan Kepada Orang Lain Untuk Menjadi Anggota Atau Donatur

Dari tabel di atas terlihat bahwa 16,875% dari responden menyatakan sangat setuju untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi anggota atau donatur Infaq Da'wah Club, 80,625% setuju, dan 2,5% ragu-ragu.

Menjadi Donator Terhadap Program Yang Digulirkan Oleh Pengelola Infaq Da'wah Club.



Sumber: Hasil dari kuesioner yang diolah

Grafik 22 : Hasil kuesioner; Menjadi Donator Terhadap Program Yang Digulirkan Oleh Pengelola Infaq Da'wah Club.

Dari tabel di atas terlihat bahwa 23 (14%) dari responden menyatakan sangat setuju untuk menjadi donator terhadap program yang digulirkan oleh pengelola Infaq Da'wah Club, 129 (81%) setuju, dan 8 (5%) ragu-ragu. Tidak responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Analisis Regresi Linier Berganda;

Correlations

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1,000	,464	,484	,477
	X1	,464	1,000	,572	,459

Sig. (1-tailed)	X2	,484	,572	1,000	,536
	X3	,477	,459	,536	1,000
	Y	.	,000	,000	,000
	X1	,000	.	,000	,000
	X2	,000	,000	.	,000
	X3	,000	,000	,000	.
	Y	160	160	160	160
N	X1	160	160	160	160
	X2	160	160	160	160
	X3	160	160	160	160

Tabel 2 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda SPSS

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa semua variabel X1 (Pogram Kerja), X2 (Pelayanan) dan X3 (Pelaporan) mempunyai korelasi signifikan terhadap terhadap variabel Y (Loyalitas). Variabel X1 (Program Kerja) mempunyai korelasi sebesar 0,464 terhadap variabel Y (Loyalitas), Variabel X2 (Pelayanan) mempunyai korelasi sebesar 0,484 terhadap variabel Y (loyalitas) dan Variabel X3 (Pelaporan) mempunyai korelasi sebesar 0,477 terhadap variabel Y (loyalitas). Hal ini menunjukkan menunjukkan bahwa program kerja, pelayanan dan pelaporan yang dilakukan pengelola Infaq Da'wah Club berpengaruh terhadap loyalitas berinfaq anggota Infaq Da'wah Club.

Uji 'F' (Uji Signifikansi Secara Simultan),

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	155,824	3	51,941	25,816	,000 ^b
Residual	313,870	156	2,012		
Total	469,694	159			

Tabel 3 : Hasil Uji "F" SPSS

Dari uji anova diatas, didapat hasil uji F nya sebesar 25.816.hal ini menunjukan bahwa variabel X1,X2,X3 berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Y. Dengan demikian program kerja, pelayanan dan pelaporan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyallitas berinfaq anggota Infaq Da'wah Club.

Uji 'T' (Uji Signifikansi Secara Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)	7,910	1,477		5,354	,000	4,992	10,828					
X1	,197	,073	,220	2,687	,008	,052	,342	,464	,210	,176	,640	1,562
X2	,195	,076	,220	2,559	,011	,045	,346	,484	,201	,167	,577	1,732
X3	,222	,068	,258	3,243	,001	,087	,357	,477	,251	,212	,678	1,475

Tabel 4 : Hasil Uji “t” SPSS

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji t dari masing-masing variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari α -value (0.05) yang menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Variabel X1 (Program Kerja) mempunyai nilai 2,687 > α -value (0.05) menunjukkan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (Loyalitas). Variabel X2 (Pelayanan) mempunyai nilai 2,559 > α -value (0.05) menunjukkan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (Loyalitas). Variabel X3 (Pelaporan) mempunyai nilai 2,559 > α -value (0.05) menunjukkan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (Loyalitas). Variabel X2 (Pelayanan) mempunyai nilai 3,243 > α -value (0.05) menunjukkan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (Loyalitas). Dengan demikian program kerja, pelayanan dan pelaporan yang dilakukan oleh pengelola Infaq Da’wah Club berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas berinfaq anggota Infaq Da’wa Club.

Koefisien Determinasi

Dalam analisis regresi linier berganda salah satu uji hipotesis yang harus dilakukan adalah mengukur besarnya koefisien determinasi (R²). Jika R² yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika R² mendekati 0 (nol) maka semakin lemah model tersebut dalam menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah tabel hasil pengukuran koefisien determinasi.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.576 ^a	.332	.319	1.418

Predictors: (Constant), X3Pelaporan, X1Programkerja, X2Layanan

Tabel 5 : Hasil Uji Koefisien Determinasi SPSS

Dari tampilan di atas, tampak bahwa besarnya Adjusted R2 adalah 0,319. Hal ini berarti bahwa 31% loyalitas berinfraq anggota Infaq Da'wah Club dipengaruhi oleh ketiga variabel independen yakni Program Kerja, Pelayanan dan Pelaporan, sedangkan 69% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya diluar tiga faktor tersebut.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa dengan Analisis Regresi Linier Bergandabahwa Variabel X1 (Program Kerja) mempunyai korelasi sebesar 0,464 terhadap variabel Y (Loyalitas), Variabel X2 (Pelayanan) mempunyai korelasi sebesar 0,484 terhadap variabel Y (loyalitas) dan Variabel X3 (Pelaporan) mempunyai korelasi sebesar 0,477 terhadap variabel Y (loyalitas). Hal ini menunjukkan bahwa program kerja, pelayanan dan pelaporan yang dilakukan pengelola Infaq Da'wah Club berpengaruh terhadap loyalitas berinfraq anggota Infaq Da'wah Club.

Dengan Uji 'F' dengan hasil uji F sebesar 25.816. hal ini menunjukkan bahwa variabel X1,X2,X3 berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Y. Dengan demikian program kerja, pelayanan dan pelaporan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyallitas berinfraq anggota Infaq Da'wah Club. Dengan Uji 'T' (Uji Signifikansi Secara Parsial), didapat bahwa hasil uji t dari masing-masing variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari α -value (0.05) yang menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Variabel X1 (Program Kerja) mempunyai nilai 2,687 > α -value (0.05) menunjukkan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (Loyalitas). Variabel X2 (Pelayanan) mempunyai nilai 2,559 > α -value (0.05) menunjukkan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (Loyalitas). Variabel X3 (Pelaporan) mempunyai nilai 3,243 > α -value (0.05) menunjukkan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y (Loyalitas). Dengan demikian program kerja, pelayanan dan pelaporan yang dilakukan oleh pengelola Infaq Da'wah Club berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas berinfraq anggota Infaq Da'wah Club.

Dari Hasil uji T, menunjukkan Variabel X3 (Pelaporan) dengan nilai 3,243 merupakan faktor dominan yang mempengaruhi loyalitas berinfraq anggota Infaq Da'wah Club. Besarnya Adjusted R2 adalah 0,319, menunjukkan bahwa 31% loyalitas berinfraq anggota Infaq Da'wah Club dipengaruhi oleh ketiga variabel independen yakni Program

Kerja, Pelayanan dan Pelaporan, sedangkan 69% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya diluar tiga faktor tersebut.

Saran

1. Karena program, pelayanan, pelaporan mempengaruhi loyalitas berinfak, maka bagi pengelola Infaq Da'wah Club untuk mempertahankan ketiganya dan meningkatkannya.
2. Perlu adanya penelitian-penelitian yang lain yang memungkinkan adanya pengaruh-pengaruh selain tiga variabel program, pelayanan, dan pelaporan
3. Lembaga pengelola Zakat Infaq dan Shadaqah atau OPZ untuk selalu kreatif dan inovatif dalam membuat program-program fundraising.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Dimasyqi, Ismail ibnu Katsir, 2000, *Tafsir al-Qur'an al-Adhim*, tahqiq Musthafa al Sayyid Muhammad et.al, Kairo: Muassasah Qurthubah.
- Al-Fauzan, Shaleh bin Fauzan bin Abdullah, 1423, *Al Mulakbasy Al Fiqhi*, Riyadh : Daru al-'Ashimah
- Al-Jazairi, Abu Bakar, 1997, *Aisarul al-Tafasir*, Madinah : Maktabah al-Ulum wa al-Hikam
- Al-Jaziri, Abdurrahman bin Muhammad 'Awadh, *Al-Fiqh 'ala al-madzahib al-arba'ah*, Kairo : Daru Ibnu Haitsam.
- Al-Khalafi, Abul 'Azhim bin Badawi, 1426 H. / 2005 M, *Panduan fiqih lengkap*, Bogor : Pustaka Ibnu Katsir.
- Al-Maraghi, Ahmad Musthofa, 1946, *Tafsir Al-Maraghi*, Mesir: Syirkah wa Maktabah wa Matba'ah, Musthofa Al Yami.
- Al Qahthani, Muhammad Sa'id, *Al Wala' wal barao' fil Islam*, Makkah: Darut Tayyibah, tt
- Al-Qaradhawi, Yusuf, 1427 H./2006 M., *Fiqh al-Zakât*, Kairo : Maktabah Wahbah
- Al-Qaradhawi, Yusuf, 1389 H. / 1969 M., *Fiqhu al-zakah*, Beirut : Daru al Irsyad
- Al-Qurtubi, Abu Abdullah Muhammad bin Ahmad Al Anshari, 1423 H. / 2002 M., *Al Jâmi' Li Abkâmi al-Qur'an*, Kairo: Dâru al-Hadîts.
- Al-Salous, Ali, 1995, *Implementasi modern zakat*, Najah Press.
- Al-Zuhaili, Wahbah, 1425 H. / 2004 M, *al-Fiqhu al-Islam wa Adillatuhu*, Damaskus: Daru al-Fikr.

- An Najah, Ahmad Zain, 2012, *Pengertian Zakat Infaq dan Shadaqah*, “Man Tazakka” Edisi Muharram 1434 H./Nopember 2012 M.
- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ariyani, Ferlina, 2008, “*Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk (Studi Empiris Pada PT. Bank Bukopin Tbk di Kota Semarang)*” Tesis, Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Ash Shiddieqy, Hasbi, 2006, *Pedoman zakat*, Semarang: Pustaka Rizki Putra.
- Asy-Syaikh, Abdus Sattar, 2011, *10 Shababat yang Dijamin Masuk Surga*, Jakarta: Darus Sunnah Press.
- Asy-Syakani*, Imam, *Fathul Qadir*, Al-Manshurah : Darul Wafa’.
- At Thabari, Abu Ja'far, 1420 H. / 2000 M., *Jâmiul Bayân fî Ta'nîlil Qur'an*, Beirut : Muassasah Ar Risâlah
- Badan Penelitian dan Pengembangan Departemen Dalam Negeri dan Otonomi Daerah, 2000, *Metode Penelitian Sosial (Terapan dan Kebijaksanaan)*.
- Gunistiyo, 2009, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Rumah Makan "Indonesia" Di Kota Tegal)*, Tegal: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pancasakti.
- Gusfahmi, 2007, *Pajak Menurut Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hafidhuddin, 2006, Didin dan Ahmad Juwaini, *Membangun Peradaban Zakat meniti Jalan Kegemilangan Zakat*, Jakarta: Institut Manajemen Zakat.
- Hafidhuddin, 2008, Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Depok: Gema Insani.
- Hafidhuddin, Didin, 1431 H./2009 M, *Agar barta berkah dan bertambah*, Jakarta: Gema Insani.
- Hasanah, Niswaton, 2013, *Analisis Pengaruh Layanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki (Studi Pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Yogyakarta)*, Tesis, Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Hawa, Sa'id, 1425 H. / 2005 M., *Al-Ibadat fî al-Islam*, Kairo : Daru al-salam,
- Huda, Syamsul, 2007, *Analisis Performance Badan Amil Zakat (BAZ) di Kabupaten Malang*, Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.
- Ibnu Humaid, 1419-1420 H/ 1999-2000 M, Shaleh ibnu Abdillah, et. al, *Mausu'ah nadhrati an-na'im fî makarimi akhlaqi al-rasul al-karim*, Jeddah : Dar Al Wasilah.
- Jamilatun, 2011, *Pengaruh Kualitas Jasa (Pelayanan) Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa)*

SEMARANG), Skripsi, Semarang: Prodi Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo.

- Lusiati, Marte, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki Lembaga Amil Zakat Dana Sosial Nurul Islam (LAZ DSNI) Amanah Batam, Jakarta : Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Jakarta.
- Mandzur, Ibnu, *Lisanul 'Arab*, Kairo: Darul Ma'arif.
- Minarti, Nana, 2011, *Indonesia Zakat & Development Report 2009, Zakat dan Pembangunan: Era Baru Zakat menuju Kesejahteraan Ummat*, Ciputat: Indonesia Magnificence of Zakat
- Mufraini, M. Arief, 2008, *Akuntansi dan Manajemen Zakat*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad, Qutb Ibrahim, 2002, *Kebijakan Ekonomi Umar bin Khatthab*, Jakarta : Pustaka Azzam.
- Mursyidi, 2003, *Akuntansi Zakat Kontemporer*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mutaqin, Hery Zaenal, 2007, Pengaruh Profesionalisme Petugas BAZ Kota Bogor terhadap Kepercayaan Masyarakat, Tesis, Bogor : UIKA.
- Nasr As-Sa'dy, Abdurrahman, 1423 H/2002 M. *Taisiril karimir rahmân fi tafsiri kalâmil mannân*, Beirut : Muassasah Ar Risâlah,
- Nazir, Moh, 2009, *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Noor, Aflah, 2006, "Menentukan Kriteria Fakir Miskin, dengan Ukuran Kebutuhan Konsumsi dan Pendidikan" dalam Kuntarno Noor Aflah dan Mohd. Nasir Tajang, *Zakat dan Peran Negara*, Jakarta: Forum Zakat.
- Qardhawi, Yusuf, 2007, *Hukum Zakat*, Bogor: Pustaka Lentera Antar Nusa.
- Rahman, Afzalur, *Doktrin Ekonomi Islam*, 2002, Yogyakarta : PT. Dhana Bhakti Prima Yosa.
- Ritonga, Andy Riswan, 2012, "Analisis Faktor –Faktor Pendorong Masyarakat Membayar Zakat, Infaq, Dan Sedekah (ZIS) Melalui Bazda Sumatera Utara" Medan : Program Studi Ekonomi Pembangunan Departemen Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara,
- Setyarso, Iqbal, 1429 H/ 2008 M, *Manajemen Zakat Berbasis Korperat (Kiprah Lembaga Pengelola Zakat Pulau Sumatera)*, Jakarta : Khairul Bayan.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi(Ed), 1989, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta : Pustaka LP3ES.
- Sugiyono, 2009, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta.

- Suryana, Agus, 2007, *Customer Service Kiat Melayani Pelanggan Bebas Komplain*, Jakarta: Khilma Pustaka
- Tanjung, Hendri dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Bekasi: Gramata Publishing
- Tanjung, Hendri dan E. Hanafiah, 2007, *Manajemen Zakat*, Islamabad: UPZ Baitul Maal PPMI Pakistan.
- Tim Penyusun, 2009, *Manajemen Pengelolaan Zakat*, Jakarta: Direktorat Pemberdayaan Zakat Direktorat enderal Bimbingan Masyarakat Islam Departemen Agama RI.
- Tim Penyusun, 1420 H/2000 M, *Mausû'ah nadbratu al-na'îm fî makârimi akblâqi al-rasûl al-ka'rim*, Jeddah : Dârul Wasîlah.
- Tim Penyusun, *Standarisasi manajemen zakat*, 2007, Jakarta: Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Zakat.
- Tim Pustaka Da'wah, 2012, *Panduan Praktis Zakat*, Solo: Pustaka Da'wah
- Uwais, Abdul Halim, 1426 H./ 2005, *Mausu'ah al-fiqh al-Islami al-mu'ashir*, M.Manshurah : Daru al-wafa'.
- Wahid, Agus (ed), 2011, *AM Saefuddin Membumikan Ekonomi Islam*, Jakarta : PT PPA Consultans.

Jurnal dan Majalah:

- Hilman Latief, 2008, *Membangun Koherensi Antar Sektor : Filantropi Islam, Agenda Organisasi Sektor Ketiga dan Masyarakat Sipil Di Indonesia*, ZAKAT & EMPOWERING - Jurnal Pemikiran dan Gagasan, Volume 1, Nomor 4, Agustus 2008.
- Adi Warman A. Karim dan A. Azhar Syarief, 2008, *Fenomena Unik di Balik Menjamurnya Lembaga Amil Zakat(LAZ) di Indonesia*, ZAKAT & EMPOWERING - Jurnal Pemikiran dan Gagasan, Volume 1, Nomor 4, Agustus 2008.
- Effendi, Jaenal dan Wina Meylani, 2010, *Pendayagunaan ZIS Sebagai Modal Kerja Terhadap Indikator Kemiskinan Mustabiq (Studi Kasus : Program Ikhtiar di Desa Ciaruteun Ilir, Kec. Cibungbulang, Kab. Bogor)*, Zakat & Empowering, Vol. 3, Syawal 1431 H/September 2010.
- Media Da'wah News, edisi 17, Dzulhijjah 1432 H / November 2011 M
- Man Tazakka, Edisi Muharram 1434 H./Nopember 2012 M.

Website:

Hafidhuddin, Didin, 2012, *Urgensi Zakat bagi Ketahanan Ekonomi*, baznas.or.id, 26 Januari 2012

SituUdik.com.mht/Dana Rereongan Sarumpi/25-12011 dan audensi dengan Kepala Desa Situ Udik Enduh Nuhudawi tanggal 15 Januari 2012.