

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Zakat merupakan rukun islam yang ke tiga. Sebagai rukun islam, maka zakat merupakan kewajiban sebagai orang muslim yang mampu membayarnya dan diperuntukkan bagi mereka yang berhak menerimanya. Oleh karena itu, setiap muslim yang mampu diwajibkan untuk membayar zakat sesuai ketentuan yang berlaku dalam syariat islam. Zakat merupakan kewajiban muslim yang mampu dan dikelola dan didistribusikan mereka yang berhak menerimanya. Dengan pengelolaan yang baik, zakat merupakan dana potensial yang dapat dimanfaatkan untuk memajukan kesejahteraan umum bagi seluruh masyarakat. Perintah membayar terdapat dalam Al-Qur'an dan hadis beberapa kali, salah satunya dalam Surah At-Taubah Ayat 103 yang artinya.

“ambilah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoalah untuk mereka, sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah maha mendengar lagi maha mengetahui”. (QS. At- Taubah :103)

Zakat adalah salah satu pilar islam yang bercorak social ekonomi dari kelima rukun islam. Menunaikan zakat merupakan cerminan dari keimanan seseorang. Zakat merupakan pranata keagamaan yang bertujuan untuk meningkatkan keadilan, kesejahteraan masyarakat, dan penanggulangan kemiskinan, Dalam istilah fiqih zakat berarti memberikan sebagian dari harta yang sudah sampai nishab-nya kepada orang fakir dan lain sebagainya. Lembaga zakat mempunyai peranan penting dalam pengelolaan zakat menerima zakat dari muzakki dan menyalurkannya pada mustahiq. Salah satu gagasan besar penataan pengelolaan zakat yang tertuang dalam Undang-Undang No 23 tahun 2011 dan menjiwai keseluruhan pasalnya adalah pengelolaan yang terintergrasi. Kata “terintegrasi” menjadi asas yang melandasi kegiatan pengelolaan zakat dinegara

kita, baik dilakukan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) maupun lembaga zakat yang mendapat legalitas sesuai dengan perundang-undangan.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) menargetkan pengumpulan Zakat Infaq Sedekah (ZIS) dan Dana sosial keagamaan lain (DSKL) secara Nasional bisa mencapai Rp 26 triliun pada 2022. Sementara perolehan pengumpulan ZIS DSKL Nasional pada tahun 2021 mencapai Rp 11,5 triliun. Data perolehan zakat secara nasional dari BAZNAS tingkat Provinsi/Kabupaten/Kota dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) ini masih terus bertambah, dikarenakan laporan yang diterima BAZNAS belum mencapai 100 %

Hal tersebut diungkapkan oleh Ketua Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) RI Prof. Dr. KH. Noor Achmad, MA, dalam acara Tasyakuran Satu Tahun Pimpinan BASNAZ 2020-2025, Capaian akhir tahun 2021 dan program BAZNAS 2022 bersama awak media massa yang terhubung dalam BAZNAS Media Center (BMC) dikantor BAZNAS. Untuk tahun 2022 BAZNAS secara nasional punya target pengumpulan Rp 26 triliun. Adapun metode penghitungan pembagian pengumpulan ZIS-DSKL dilakukan dengan rata-rata dari 3 komponen yaitu persentase pengumpulan 2019-2020 (rata-rata geometric), persentase pengumpulan 2020, dan persentase potensi zakat wilayah provinsi. Menurut Prof Noor, untuk mencapai target tersebut perlu adanya semangat kolaborasi dan kerja sama antara semua pengiat zakat BAZNAS maupun LAZ se- Indonesia dan ekosistem zakat lainnya untuk mencapai target yang tinggi di tahun depan. Adapun capaian BAZNAS di tingkat pusat sepanjang 2021 telah melampaui target dengan peningkatan sebesar 33% dibanding pengumpulan sepanjang 2020. Pencapaian ini juga tentu tidak terlepas dari peran para awak media yang turut menebarkan Gerakan Cinta Zakat di tengah masyarakat.

Gambar 1.1

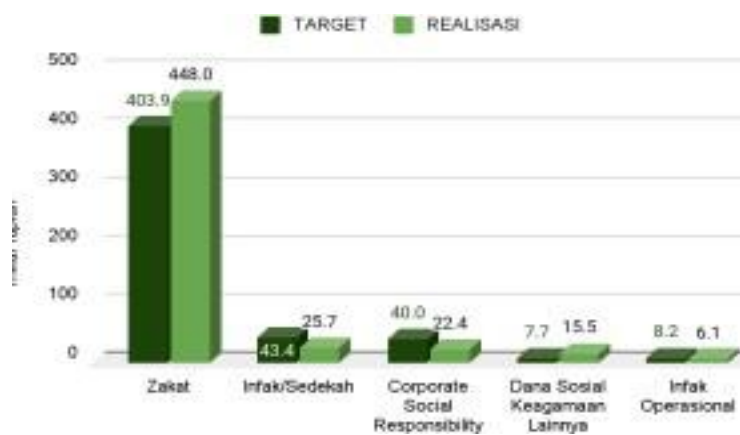
Target dan realisasi pengumpulan BAZNAS tahun 2020



(Sumber : Baznas.go.id)

Gambar 1.2

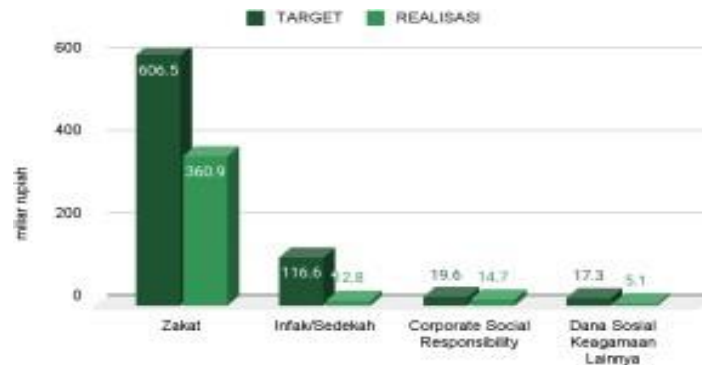
Target dan realisasi pengumpulan BAZNAS tahun 2021



(Sumber : Baznas.go.id)

Gambar 1.3

Target dan realisasi pengumpulan BAZNAS tahun 2022



(Sumber: Baznas.go.id)

Dari ketiga gambar grafik diatas merupakan data pengumpulan target Baznas yang terjadi pada tahun 2020, 2021,dan 2022.

Prof Noor mengatakan, pencapaian yang baik ini akan menjadi modal bagi pengumpulan ZIS dan DSKL depan secara nasional dari BAZNAS dan LAZ. Kepercayaan yang terus meningkat ini membuat BAZNAS makin bersemangat menjalankan visi menjadi lembaga utama mensejahterakan umat. Untuk tahun 2022, kami akan fokus pada penguatan pengumpulan dan pendistribusian ZIS DSKL dengan melaksanakan pengelolaan zakat mengikuti kaidah tiga aman: Aman Syar’I, Aman Regulasi, dan Aman NKRI.(Baznas.go.id, 2022)

Wakil Ketua Bidang Pengumpulan Baznas Bazis Provinsi DKI Jakarta Nur Alam mengatakan pengumpulan dana zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) di Jakarta Timur tahun ini sudah mencapai 80% dari target yang telah ditetapkan. Capaian target pengumpulan dana ZIS yang nantinya dimanfaatkan untuk membantu fakir miskin. Target pengumpulan dana ZIS di Jakarta Timjur tahun 2021 mencapai Rp 40 miliar. Namun saat ini jumlahnya sudah mencapai Rp 32 miliar lebih. Untuk mencapai target Rp 40 miliar, dilakukan evaluasi setiap minggu bersama satuan kerja perangkat daerah dan unit kerja perangkat daerah (SKDP dan UKPD). Dari

hasil evaluasi capaian target ZIS yang dilaksanakan setiap minggunya ada peningkatan (Antaraneews.com, 2021)

Hasil pengumpulan Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS) di Jakarta Timur tahun 2022 mencapai Rp 46,63 Miliar lebih. Jumlah itu merupakan 96,75% dari target 2022 yang ditetapkan sebesar Rp 48,2 Miliar. ZIS Jakarta Timur tahun 2022 ini belum diketahui menduduki peringkat seberapa se DKI Jakarta. Sebab sampai saat ini masih belum final masih dalam proses validasi. Tampak hasil ZIS tingkat kelurahan se Jakarta Timur yaitu Kelurahan Penggilingan, Kecamatan Cakung, akhir tahun 2022 mencapai 104,03% dari target. Hasil ZIS sebesar itu merupakan terbesar atau menduduki pertama dari 65 kelurahan se Jakarta Timur. Sedangkan peringkat kedua diraih kelurahan Jatinegara, juga kecamatan Cakung dengan hasil ZIS 135,68% dari target. Peringkat ketiga Kelurahan Duren Sawit dengan ZIS sebesar 103,48% dari target (Suarakarya.id, 2023)

Pengelolaan zakat merupakan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pertanggungjawaban atas dana zakat yang dikeluarkan oleh *Muzakki*. Dalam sistem pengelolaan zakat, kepercayaan *Muzakki* kepada Badan Amil ataupun Lembaga Amil sangatlah penting, serta sikap *Muzakki* kepada pembayaran zakat sangat bergantung pada Badan atau Lembaga pengelola zakat. Tidak adanya kepercayaan menjadikan penghalang bagi *Muzakki* untuk membayarkan zakat melalui Badan Amil atau Lembaga Amil Zakat. Sehingga *Muzakki* lebih memilih membayarkan zakat secara langsung kepada orang yang dianggap menerima (*Mustahiq*) daripada membayarkannya kepada Badan Amil Zakat atau Lembaga Amil Zakat.

Kepercayaan adalah keyakinan jika tindakan orang lain sejalan dengan keyakinan mereka. Kepercayaan berasal karena sebuah proses yang secara perlahan berubah menjadi sebuah kepercayaan. Artinya, kepercayaan merupakan keyakinan seorang bahwa segala sesuatu memiliki sifat tertentu (Fudaili dan Azis, 2022). Kepercayaan merupakan keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka. Kepercayaan juga dapat menjadi pondasi dari suatu hubungan. Kepercayaan tidak begitu saja dapat diakui

oleh pihak lain, namun harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. 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 adanya pembelajaran dan pengalaman. (Setyowati, 2021)

Akuntabilitas lembaga zakat merupakan hal yang penting agar dapat meningkatkan kepercayaan muzakki (orang yang membayar zakat). Pengelolaan zakat harus dilaksanakan dengan benar dan penuh tanggungjawab, salah satu hal yang harus dipenuhi yaitu berkaitan transparansi informasi keuangan maupun teknis pelaksanaan. (Bolita,2021). Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau badan hukum atau pimpinan kolektif suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak dan wewenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (Setyowati, 2021)

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki selanjutnya adalah transparansi. Pentingnya transparansi dalam menyelenggarakan dana zakat sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki terhadap lembaga zakat. Transparansi juga telah menjadi tuntutan masyarakat sehingga merupakan kepedulian masyarakat terhadap lembaga yang mengelola dana umat. Berkaitan dengan ini, adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hasrina et al., 2019) menunjukkan bahwa transparansi pengelolaan dan zakat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan *muzakki*.

Menurut (Nugraha, 2019) transparansi berarti keterbukaan yang memiliki arti setiap keputusan yang diambil dan pelaksanaannya dilakukan dilakukan dengan cara atau mekanisme yang mengikuti aturan atau regulasi yang ditetapkan oleh lembaga, Transparansi lembaga pengelola zakat bertujuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan kepada lembaga pengelola zakat bersih, berwibawa dan professional. Prinsip transparansi bertujuan menciptakan kepercayaan timbal balik

antara lembaga pengelola zakat dengan public melalui informasi yang memadai dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat.

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki selanjutnya adalah kualitas layanan. kualitas layanan sangat erat hubungannya dengan kepercayaan pelanggan dan dapat dipastikan muzakki yang dalam hal ini diasumsikan sebagai pelanggan, yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga zakat akan kembali untuk membayar zakat kepada lembaga yang sama pada periode berikutnya bahkan akan bersikap loyal dengan tidak berpindah lembaga zakat (Nugraha, 2019)

Kualitas layanan merupakan tingkat di mana pelayanan perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen. Semakin besar kapasitas layanan, semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor kemajuan suatu bisnis. Bagi perusahaan jasa, konsumen benar-benar menuntut perusahaan agar memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dan membedakan kualitas layanan perusahaan pesaing untuk membentuk positioning perusahaan (Erdiansyah & Arifin, 2022)

Penelitian yang dilakukan (Rahayu et al., 2019) menunjukkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan *muzakki* dalam membayar zakat, transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan *muzakki* dalam membayar zakat. Bertolak belakang dengan penelitian itu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Retnowati, 2020) penelitian ini menyimpulkan Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki* dalam membayar zakat.

Penelitian selanjutnya dilakukan (Rapindo et al, 2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan *muzakki* dalam membayar zakat, Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan *muzakki* dalam membayar zakat, dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan *muzakki* dalam membayar zakat. Bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan (Aristi & Azhari, 2021). (Ayu, 2022) menunjukkan bahwa Akuntabilitas

berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan donatur sedangkan Transparansi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepercayaan *muzakki* dalam membayar zakat.

Penelitian selanjutnya dilakukan (Ardini & Asrori, 2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada Organisasi Pengelola Zakat. Akuntabilitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada Organisasi Pengelola Zakat. Literasi amil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada OPZ melalui transparansi pelaporan keuangan. Literasi amil berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada OPZ melalui akuntabilitas OPZ.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Junjuna, 2020) hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa transparansi dan penerapan Islamic good corporate governance mampu mempengaruhi secara signifikan dan positif tingkat kepercayaan muzakki. Sementara akuntabilitas dalam penelitian ini tidak mampu mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat dompet amanah umat Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan zakat terhadap kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakat. Dalam jangka panjang kepuasan pelanggan dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi lembaga dalam pembayaran zakat. Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti tentang **“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Layanan Zakat Terhadap Kepercayaan *Muzakki* dalam Pembayaran Zakat (Studi Empiris pada *Muzakki* Milenial di BAZNAS Jakarta Timur 2021-2022)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki* dalam pembayaran zakat?
2. Apakah transparansi berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki* dalam pembayaran zakat?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki* dalam pembayaran zakat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan *muzakki* dalam pembayaran zakat
2. Untuk menguji pengaruh transparansi terhadap kepercayaan *muzakki* dalam pembayaran zakat
3. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan *muzakki* dalam pembayaran zakat

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan yang dapat memberikan wawasan berpikir terutama berkaitan dengan kualitas layanan dalam kepercayaan muzakki membayar zakat.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadikan sumber informasi dalam memperluas wawasan terkait membayar zakat.

3. Bagi Baznas

Penelitian ini dapat memberikan bukti empiris yang berkaitan dengan pembayaran zakat, dan juga diharapkan dapat mendorong pihak baznas untuk terus aktif, berinovasi dan inisiatif dalam melakukan penerimaan pembayaran zakat sehingga dapat meningkatkan potensi zakat yang sudah ditetapkan seharusnya.