

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut perspektif Islam, harta kekayaan yang dimiliki setiap manusia hanyalah titipan Allah SWT. ketika manusia hidup di dunia. Sesungguhnya semua yang ada didalam alam semesta ialah milik Allah SWT. sehingga sejatinya manusia tidak mempunyai apapun di dunia ini. Pekerjaan, pendapatan, harta benda yang dimiliki setiap orang semata-mata merupakan pemberian dari Allah SWT. Oleh karena itu, Islam memerintahkan dan mewajibkan setiap umat Islam yang memiliki kemampuan untuk menunaikan zakat atas pendapatan yang dimilikinya untuk dibagikannya kepada sesama manusia yang membutuhkan karena fitrahnya manusia itu makhluk sosial yang harus saling tolong menolong.

Zakat adalah sejumlah harta tertentu yang bersifat wajib sesuai perintah Allah SWT. untuk disalurkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Zakat melaksanakan perannya dalam mewujudkan dan meningkatkan produktivitas dalam harta. Kedudukan zakat menjadi hal yang penting bagi umat Islam itu sendiri. Hal itu dijelaskan sebagaimana dalam surah at-Taubah ayat 103 sebagai berikut.

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ
صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ



Artinya: *“Ambillah zakat dari harta mereka guna membersihkan dan menyucikan mereka dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doamu itu (menumbuhkan) ketenteraman jiwa bagi mereka. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui”*.

Ayat diatas menjelaskan mengenai zakat dimana zakat diambil dari harta orang-orang yang mampu atas pendapatan yang dimilikinya dan bersifat wajib. Selain itu, zakat berfungsi untuk membersihkan dan menyucikan diri mereka sehingga tumbuhlah ketenteraman dan kedamaian dalam hidup mereka. Pada kenyataannya masih banyak dari mereka yang belum memiliki kesadaran akan pentingnya membayar zakat sehingga masih terjadi kesenjangan dalam perekonomian.

Masalah dalam bidang perekonomian masih sering dihadapi oleh berbagai negara, termasuk Indonesia. Berdasarkan data hasil sensus penduduk melalui website Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Indonesia mencapai lebih dari 270 juta jiwa dimana jumlah penduduk miskin tercatat pada 2022 mencapai 26,16 juta jiwa atau 9,54% dari total penduduk Indonesia. Jumlah penduduk miskin tahun 2022 mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya. Akan tetapi jumlah tersebut masih cenderung tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah belum maksimal melakukan perannya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Indonesia termasuk negara yang memiliki jumlah populasi muslim paling banyak di dunia, dimana sebanyak 87,16% warga negaranya beragama Islam. Dengan demikian, kegiatan Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) telah tertanam dalam kehidupan masyarakat sehari-hari di Indonesia.

Menurut istilah fiqih, zakat merupakan sejumlah harta tertentu yang bersifat wajib sesuai perintah Allah SWT. untuk diserahkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Berdasarkan fungsinya di berbagai negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, zakat memiliki peran yang khusus sebagai kegiatan pemerataan ekonomi guna mengatur dan menata kehidupan masyarakat untuk lebih sejahtera. Dalam upaya memberantas kemiskinan dan kesenjangan ekonomi, zakat mempunyai potensi yang bagus.

Zakat diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menghilangkan sifat kikir dan mempererat hubungan silaturahmi sesama umat Islam. Zakat sebagai instrumen penting dalam memberantas kemiskinan mempunyai beberapa kelebihan dibanding instrumen fiskal lainnya. Pertama, penerimaan dan penyaluran zakat sudah dijelaskan dalam surah at-Taubah ayat 60 yang diperuntukkan untuk 8 golongan.

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمَوْلَاةِ
 فُلُؤِيهِمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ
 فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾

Artinya: “*Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang yang berutang, untuk jalan Allah, dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui, Maha Bijaksana.*”

Kedua, zakat mempunyai tarif yang tetap karena telah diatur sesuai dengan syariat Islam sehingga tidak memberatkan bagi orang yang

membayarinya. Ketiga, zakat memiliki jangkauan dasar yang luas dan mencakup berbagai kegiatan perekonomian. Keempat, penerimaan zakat cenderung lebih stabil sehingga menjamin keberlangsungan dalam memberantas kemiskinan.

Zakat dapat dijadikan strategi dalam segala aspek kehidupan di dunia, baik bidang sosial maupun ekonomi. Dalam bidang sosial zakat dapat dijadikan alat untuk memberantas kemiskinan dengan membuat sadar masyarakat yang memiliki harta berlimpah akan tanggung jawab dalam menunaikan kewajibannya membayar zakat. Dalam bidang ekonomi zakat dapat menangkal penimbunan kekayaan pada diri seseorang. Dengan kata lain hal tersebut dapat mewujudkan keseimbangan perekonomian.

Hal tersebut dapat diwujudkan melalui sistem pengelolaan zakat. Pengelolaan zakat harus dilakukan sesuai syariat Islam agar pada saat pelaksanaannya dilakukan dengan benar. Pengelolaan zakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 disebutkan mengenai pelaksanaan dalam mengelola zakat dimulai dari tahap perencanaan hingga tahap penyaluran serta bagaimana penggunaannya. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 pasal 2 menyebutkan bahwa pengelolaan zakat berdasarkan asas syariat Islam, amanah, kepastian hukum, kemanfaatan, keadilan, akuntabilitas, dan terintegrasi.

Pemerintah Indonesia telah memberikan fasilitas kepada muzakki untuk menunaikan kewajibannya untuk membayar zakat yaitu mendirikan

organisasi pengelola zakat yang terdiri dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Melalui lembaga tersebut, masyarakat dapat membayarkan zakatnya untuk dikelola dengan tujuan membantu masyarakat yang kurang mampu. Hal ini juga sejalan dengan Undang-Undang 1945 Pasal 34 Ayat 1 yang menyebutkan bahwa fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh negara. Jika masyarakat memercayakan BAZ ataupun LAZ dalam mengelola zakatnya maka masyarakat telah ikut serta membantu peran pemerintah untuk memelihara fakir miskin dan anak terlantar yang menjadi tanggung jawabnya.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat menyebutkan mengenai Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan sebuah lembaga resmi pemerintah non struktural yang berwenang dalam mengelola, mengumpulkan, dan mendistribusikan zakat sesuai dengan syariat Islam. Sebagai lembaga resmi pemerintah non struktural, BAZNAS mempunyai hak dalam mengelola dana zakat dimana tujuannya membantu negara memberantas kemiskinan. Pengelolaan zakat sebagaimana dalam peraturan tersebut mempunyai tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pengelolaan zakat; meningkatkan kebermanfaatan zakat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan pencegahan kemiskinan. Pengelolaan zakat melalui Badan Amil Zakat (BAZ) atau Lembaga Amil Zakat (LAZ) mempunyai beberapa keuntungan diantaranya lebih sesuai dengan syariat sebagaimana sejarah nabi, kedisiplinan para muzakki lebih terkontrol, menghindari perasaan rendah

diri dari mustahiq, pengelolaan dan pendayagunaan yang lebih efektif dan efisien serta sebagai bentuk penyesuaian syariat Islam dengan lembaga pemerintahan (Beik, 2009).

Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), penduduk muslim di Indonesia berjumlah 237,53 juta jiwa per 31 Desember 2021 atau sebesar 87,16% dari total penduduk. Hal tersebut menjadi tolak ukur besarnya potensi zakat di Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia menerangkan bahwa potensi zakat nasional telah mencapai sekitar 233 triliun rupiah dari total keseluruhan jenis zakat. Menurut hasil riset Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor (FEM IPB), potensi zakat nasional mencapai 3,4% dari produk domestik bruto (PDB) atau sekitar 217 triliun rupiah. Pada tahun 2021 berdasarkan data Pusat Kajian Strategis BAZNAS, realisasi zakat yang dapat dikumpulkan baru mencapai 14,1 triliun rupiah dari potensi yang dapat dicapai sebesar 239 triliun per tahunnya.

Hasil riset tersebut diatas dapat dilihat bahwa masih ada 98% potensi zakat nasional yang terserap oleh lembaga pengelola zakat. Menurut Satrio dan Siswanto (2016) mengatakan bahwa ketidakefektifan jumlah zakat yang terkumpul dapat disebabkan oleh ketidaktahuan kewajiban membayar zakat, ketidakmauan dalam membayarkan zakat, dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat. Dalam penelitian ini, ditemukan fakta menarik yang membuktikan bahwa BAZNAS masih belum

menjadi pilihan utama muzakki dalam menyalurkan zakatnya. Selain itu, juga masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui tentang transparansi dan akuntabilitas dari lembaga pengelola zakat.

Penggunaan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai tempat dalam menyalurkan zakat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan. Pemahaman terhadap syariah Islam, khususnya mengenai kewajiban membayar zakat, sangat mempengaruhi kesadaran seseorang akan pentingnya membayar zakat. Faktor pelayanan merupakan hal terpenting pada dunia bisnis. Pelayanan yang baik pada BAZNAS bisa menjadi pengaruh positif bagi setiap orang untuk menyalurkan zakat melalui BAZNAS. Pengaruh muzakki pada BAZNAS itu sendiri sangatlah besar. Muzakki yang menyalurkan zakatnya pada BAZNAS secara berkelanjutan memberi pengaruh pada meningkatnya penerimaan zakat. Oleh karena itu, BAZNAS harus mempunyai strategi untuk mempertahankan para muzakki sehingga terbentuklah loyalitas muzakki.

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai lembaga yang berfungsi dalam mengelola dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS) harus melaporkan hasil pengelolaannya tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 dalam mengelola zakat dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengoordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, hingga pendayagunaan zakat. Pelaporan hasil pengelolaan tersebut merupakan pemenuhan kewajiban yang terikat dengan penerapan *good governance*.

Pengelolaan tersebut harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel. Apabila BAZNAS dapat memberikan laporan keuangan secara akuntabel dan transparan maka bisa dipastikan publik, khususnya para muzakki, akan merasakan kepuasan tersendiri sehingga mengandalkan BAZNAS sebagai tempat untuk menyalurkan zakat kepada para mustahiq. Hal itu dapat meningkatkan rasa kepuasan para muzakki dalam menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS.

Menurut Andri Soemitra sebagaimana dikutip oleh Amelia & Murtani (2020) menyebutkan bahwa pengelolaan zakat melalui suatu organisasi berbasis beberapa alasan guna menjamin kejelasan dan kedisiplinan dalam membayar zakat, diantaranya menjaga perasaan rendah diri pada mustahik untuk menerima haknya jika berinteraksi langsung dengan muzakki; mencapai efektivitas dan efisiensi dalam menggunakan harta; serta menunjukkan syiar Islam dengan semangat dalam menyelenggarakan pemerintahan yang islami. Dimana, timbulnya kekhawatiran mengenai penyaluran zakat yang tidak efektif dan tidak tepat peruntukkannya apabila para muzakki dalam menyalurkan zakat kepada para mustahik dilaksanakan secara individu. Dengan demikian, zakat dengan tujuan awal mewujudkan keadilan sosial tidak mudah terealisasikan. Hal ini dilantarkan tidak seimbang nya penyaluran zakat untuk para mustahik. Kurangnya edukasi tentang Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) juga dapat menjadi halangan dalam pengumpulan ziswaf. Hal ini dilantarkan

karena masih banyaknya masyarakat yang mendistribusikan zakat secara pribadi daripada menyalurkan zakat tersebut melewati suatu lembaga.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Rahayu dkk (2019), Hasrina dkk (2018), dan Jumriani (2021) membuktikan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Inayah & Muanisah (2018) dan Hayati (2017) membuktikan bahwa transparansi memberi pengaruh terhadap loyalitas muzakki di suatu lembaga zakat. Akan tetapi Putri (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa akuntabilitas dan transparansi tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas muzakki. Penelitian yang telah dilakukan oleh Aisyah dkk (2022) menemukan bahwa transparansi dan akuntabilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan muzakki.

Faktor kepuasan juga termasuk salah satu faktor penting guna meningkatkan loyalitas muzakki pada suatu lembaga zakat. Akan tetapi hal itu tidak menutup adanya kemungkinan bahwa faktor kepuasan tidak mempengaruhi loyalitas muzakki. Penelitian Farikhah & Marzuqi (2019) dan Said dkk (2020) menemukan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas muzakki. Sedangkan Puspitasari & Darma (2019) menemukan bahwa faktor kepuasan tidak memberi pengaruh kepada loyalitas muzakki.

Perbedaan hasil pada penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan ketidakkonsistenan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas muzakki dikarenakan tempat dilakukannya penelitian yang berbeda pula. Hal itu bisa juga disebabkan oleh beberapa

muzakki yang tidak begitu memerlukan salah satu faktor-faktor tersebut untuk tetap menunaikan kewajiban membayar zakat.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Leoverdi (2020) mengenai pengaruh kepuasan muzakki, akuntabilitas, dan transparansi terhadap loyalitas muzakki. Peneliti tertarik meneliti ulang dengan menjadikan variabel kepuasan sebagai variabel dependen dan mengganti sampel menjadi Badan Amil Zakat Nasional yang terletak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini sangat relevan dan berhubungan dengan perkembangan perekonomian daerah, khususnya upaya-upaya pemerintah dalam mengentaskan jumlah kemiskinan. Alasan peneliti memilih wilayah Yogyakarta sebagai tempat penelitian adalah jumlah masyarakat yang beragama Islam mencapai 92,87% dari total penduduk Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Alasan lainnya adalah BAZNAS yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta mempunyai program-program yang dapat membantu pemerintah dalam meminimalisir jumlah masyarakat miskin. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kepuasan Muzakki Pada Lembaga Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki Di Provinsi Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini menerangkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Muzakki?
2. Apakah Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap Loyalitas Muzakki?
3. Apakah Kepuasan Muzakki berpengaruh positif terhadap Loyalitas Muzakki?
4. Apakah Transparansi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Muzakki?
5. Apakah Transparansi berpengaruh positif terhadap Loyalitas Muzakki?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepuasan Muzakki.
2. Untuk mengetahui pengaruh Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzakki.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki.
4. Untuk mengetahui pengaruh Transparansi terhadap Kepuasan Muzakki.
5. Untuk mengetahui pengaruh Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan wawasan yang lebih luas kepada peneliti yang akan meneliti lebih dalam tentang permasalahan yang sama dan membuktikan wacana teoritis mengenai

pengaruh transparansi, akuntabilitas, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAS. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan pengembangan mengenai hal tersebut.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Badan Amil Zakat (BAZ)

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dan pertimbangan dalam mengimplementasikan kebijakan yang akan dilakukan Badan Amil Zakat itu sendiri guna meningkatkan kualitas BAZ sehingga dapat tercapai potensi Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) yang optimal.

b) Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan bisa membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang pengelolaan dana zakat di BAZNAS. Selain itu, juga dapat membantu pemahaman masyarakat mengenai lembaga pengelola zakat.

c) Bagi muzakki

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk tetap menunaikan kewajiban membayarkan zakat melalui lembaga zakat, dalam hal ini BAZNAS.