

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia telah mengatur pengelolaan zakatnya dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Pada UU ini yang diatur mulai dari kegiatan perencanaannya, pelaksanaannya, serta pengoordinasian dalam mengumpulkan dan mendistribusikannya serta pendayagunaan dana zakat. Didalam Pasal 3 menyatakan bahwasannya dikelolanya dan zakat yakni bertujuan agar meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan pengelolaan dana zakat, juga agar dapat memberi kemanfaatan bagi kesejahteraan masyarakat sekaligus dapat mengentaskan kemiskinan.¹

Dalam upaya mengentaskan kemiskinan, organisasi pengelola zakat, infaq dan sedekah (ZIS) juga tentu mempunyai peranan penting. Dalam pengelolaan dana juga dibutuhkan manajemen dan strategi yang tepat dalam penghimpunan, pengelolaan dan juga penyaluran agar tepat sasaran dan terwujudnya tujuan untuk mengentaskan kemiskinan. Lembaga Amil Zakat (LAZ), sebuah organisasi swasta, dan BAZ, atau Badan Amil Zakat, yang didirikan langsung oleh pemerintah di bawah Kementerian Agama, adalah dua entitas yang mengelola dana zakat di Indonesia, sesuai dengan peraturan perundang-undangan zakat, artinya organisasi ini dibentuk oleh sekelompok masyarakat yang bergerak pada bidang sosial ataupun dalam bidang agama tetapi wajib mendapat izin dari menteri. BAZ dan LAZ tugas utamanya yakni pengumpulan serta menyalurkan dana zakat yang sesuai ketentuannya telah ditetapkan didalam agama islam. Adapun tujuan didirikannya BAZ dan LAZ ialah supaya lebih terstruktur antara muzakki dan yang mendapat dana zakat (mustahik). Selain itu pengelolaan yang efektif juga menjadi tujuan dibentuknya lembaga zakat ini karna pokok utama keberhasilan zakat yaitu dari pengelolaannya.²

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat, 2011.

² Syafira Sardini and Imsar Imsar, "Peran Pendistribusian Zakat Produktif Dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Mustahik Di Baznas Provinsi Sumatera Utara," *CERMIN: Jurnal Penelitian* 6, no. 1 (2022): 64, https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v6i1.1641.

Pasal 2 Nomor 23 Tahun 2011 UU Zakat mengatur bahwa pengelolaan dana zakat harus berlandaskan hukum Islam, yaitu pada bidang amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, keterpaduan, dan tanggung jawab.³ Hal ini sejalan pada prinsip dasar dalam Good Corporate Governance (GCG) yakni Transparance (informasi diungkapkan dengan terbuka), accountability (akuntabilitas), Responsibility (tanggung jawab), independen (mandiri), serta juga Fairness (kesetaraan dan kewajiban). GCG merupakan sebuah sistem manajemen dalam organisasi yang bisa membentuk struktur kerja manajemen yang bersih, transparansi, serta juga profesional. Pada organisasi pengelola zakat, Good Corporate Governance (GCG) termasuk sangat penting bagi seorang mustahik (seseorang yang membayar zakat) karena adanya sistem tata kelolaan yang baik pada lembaga zakat maka pandangan masyarakat kepada lembaga juga baik dan hal ini mampu meyakinkan mustahik untuk percaya sehingga akan selalu membayarkan zakatnya kepada lembaga pengelola zakat tersebut.⁴

Akuntabilitas dan juga Transparansi termasuk dalam prinsip dasar Good Corporate Governance. Akuntabilitas merupakan suatu kewajiban seseorang yang telah memegang amanah agar dapat memberikan pertanggungjawaban dapat melalui laporan dan pengungkapan segala aktivitas kegiatan kepada seseorang yang telah memberikan amanah. Sedangkan transparansi yaitu sikap keterbukaan dalam memberikan informasi mengenai segala aktivitas yang telah dilakukan. Akuntabilitas dan transparansi mempunyai pengaruh untuk meningkatkan kepercayaan muzakki kepada lembaga pengelola zakat dalam mempublish ataupun pengelolaan. Seperti yang dikatakan Septi Budi Rahayu pada penelitiannya bahwa Akuntabilitas dan Transparansi memberikan pengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga zakat sehingga membayarkan zakatnya pada lembaga tersebut.⁵

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.

⁴ Nida Maulida Adyanti, Ima Amaliah, and Westi Riani, "Penerapan Good Corporate Governance (GCG) Pada Lembaga Pengelola Zakat Dalam Perspektif Masyarakat (Studi Kasus Pada BAZNAS Dan LAZ Di Indonesia) Implementation of Good Corporate Governance (GCG) at Zakat Management," *Prosiding Ilmu Ekonomi* 5 (2019): 352–58.

⁵ Septi Budi Rahayu, Sri Widodo, and Enita Binawati, "Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus

Selain faktor akuntabilitas serta transparansi, kualitas pelayanan pada lembaga pengelola zakat juga bisa memberikan pengaruh agar muzakki percaya terhadap lembaga. Kualitas pelayanan yaitu bentuk penilaian terhadap pelayanan dari perusahaan ataupun lembaga. Jika suatu lembaga mampu memberikan pelayanan memuaskan pelanggan maka hal ini juga akan meningkatkan kepercayaan pelanggan.⁶ Kualitas pelayanan suatu lembaga zakat juga bisa dimaknai suatu bentuk penilaian muzakki mengenai dana zakat yang dikelola serta juga perilaku pegawai atau pengelola di lembaga zakat dimana hal tersebut bisa memberikan kepuasan kepada muzakki. Ketika muzakki mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan tersebut maka otomatis lembaga pengelola zakat mendapat kepercayaan muzakki.

Pada penelitian terdahulu yang telah dilakukan Septi Budi Rahayu, Sri Widodo dan Enita Binawati yang berjudul “Pengaruh akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki”, Dari penelitian menunjukkan hasil jika pada variabel akuntabilitas serta variabel transparansi mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki.⁷ Tetapi berbeda pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alimah Assa’diyah dan Sigit Pramono yang berjudul “Kenapa Muzakki Percaya Kepada Lembaga Amil Zakat?” dalam penelitiannya ia mengatakan bahwa variabel akuntabilitas tidak mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki dalam membayar zakat. Sedangkan pada variable Transparansi mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki.⁸ Selanjutnya, pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rapindo, Mentari Dwi Aristi, dan Intan Putri Azhari dengan judul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam

Pada Lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta),” *Journal of Business and Information Systems* (e-ISSN: 2685-2543) 1, no. 2 (2019): 103–14, <https://doi.org/10.36067/jbis.v1i2.26>.

⁶ Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, and Rohani Fitriyani, “Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2022): 211–24, <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>.

⁷ Rahayu, Widodo, and Binawati, “Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta).”

⁸ Halimah Assa’diyah and Sigit Pramono, “Kenapa Muzakki Percaya Kepada Lembaga Amil Zakat?,” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam* 7, no. 1 (2019): 81–100.

Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau” mengatakan bahwa akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepercayaan muzakki.⁹

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu ternyata ditemukan hasil yang berbeda. Oleh karna itu membuat peneliti tertarik melaksanakan penelitian tentang “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki” yang didasari dari penelitian terdahulu oleh Septi Budi Rahayu, Sri Widodo dan Enita Binawati, dengan menambahkan variabel Kualitas Pelayanan. Selain itu penelitian ini dilakukan di BAZNAS Demak dimana lokasi ini belum pernah ada penelitian serupa.

BAZNAS Kabupaten Demak merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah bertujuan agar mengelola dana zakat sesuai pada UU pengelolaan zakat No. 23 Tahun 2011. BAZNAS Kabupaten Demak merupakan salah satu organisasi islam yang mengumpulkan serta mendistribusikan dana zakat, dana infaq, serta dana sedekah dengan tujuan untuk memberdayakan ekonomi bagi masyarakat kurang mampu khususnya di kabupaten Demak sendiri.

Berdasarkan hasil dari wawancara awal oleh peneliti kepada staff bagian pengumpulan dana zakat yakni bapak Shofi Hammad menyatakan bahwa BAZNAS Kabupaten Demak telah menerapkan akuntabilitas dan transparansi dana zakat yang dibuktikan bahwa Baznas Kabupaten Demak mengirimkan laporan dalam bentuk softcopy kepada Muzakki OPD dan dalam bentuk file hardcopy kepada Bupati serta wakil bupati Kabupaten Demak dan juga Sekretariat Daerah yang di share setiap perbulan dan juga pertahunnya. Bapak sofi juga menyatakan bahwa pada tahun 2023 muzakki dalam kategori keseluruhan mengalami peningkatan tetapi dalam muzakki kelompok OPD mengalami penurunan.

Berdasarkan identifikasi diatas, peneliti berminat melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki”**

⁹ Rapindo, Mentari Dwi Aristi, and Intan Putri Azhari, “Pengaruh Akuntabilitas , Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau,” *Economics, Accounting and Business Journal* 1, no. 1 (2021): 121–35.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Akuntabilitas Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Muzakki Pada BAZNAS Demak?
2. Apakah Transparansi Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Muzakki Pada BAZNAS Demak?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Muzakki Pada BAZNAS Demak?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Guna melihat pengaruh Akuntabilitas pada tingkat kepercayaan muzakki di BAZNAS Demak.
2. Guna melihat pengaruh Transparansi pada tingkat kepercayaan muzakki di BAZNAS Demak.
3. Guna melihat pengaruh kualitas pelayanan pada tingkat kepercayaan muzakki di BAZNAS Demak.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adanya penelitian ini harapan penulis yakni agar memperluas pengetahuan pembaca dan menghadirkan bukti empiris mengenai akuntabilitas, transparansi serta kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan muzakki pada Kabupaten Demak. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi yang berguna bagi BAZNAS untuk meningkatkan kepercayaan muzakki sehingga mereka lebih termotivasi untuk membayar zakat melalui lembaga tersebut.

2. Manfaat Praktis

Hadirnya penelitian ini diharapkan memberi manfaat untuk penelitian selanjutnya untuk referensi serta pembandingan.

E. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan berguna supaya mempermudah menguasai sebuah penelitian, skripsi ini dibuat dengan sistematika sebagai berikut ini:

1. Bagian Awal

Bagian ini mencakup halaman judul, persetujuan pembimbing skripsi, pengesahan munaqosah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi Arab-latin, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, serta daftar gambar.

2. Bagian Isi

Bagian isi meliputi lima bab, yakni:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini yang dibahas adalah latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini yang dibahas yaitu terkait dengan deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, hipotesis.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini berisikan jenis dan pendekatan, populasi dan juga sampel, identifikasi variabel, definisi oprasional, teknik pengumpulan data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini berisikan gambaran umum objek penelitian, analisis data, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Dalam bab ini berisikan simpulan, saran, serta penutup.

3. Bagian Akhir

Berisikan daftar pustaka yang dipakai sebagai bahan rujukan dalam pembuatan skripsi.