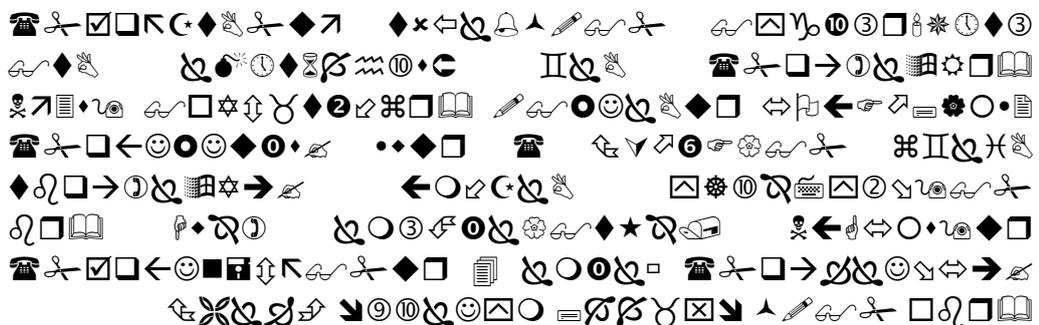


**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. LATAR BELAKANG**

Indonesia adalah negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, tentu penduduknya, memiliki kewajiban untuk membayar zakat setiap tahun. Jika penduduk muslim negara Indonesia memiliki kesadaran tinggi membayarkan zakat, tentunya perolehan dana zakat tersebut dapat mengatasi masalah perekonomian di Indonesia.<sup>1</sup> Zakat merupakan bagian rangkaian ibadah dalam islam yang bertujuan untuk mendistribusikan dan menjembatani kaum *muzakki* dan *mustahik* sehingga terjadi kesinambungan kehidupan ekonomi antara keduanya. Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia yang memiliki lebih dari 200 juta jiwa muslim merupakan kekuatan besar dari sisi ekonomi. Dari jumlah populasi saja dapat dilihat bahwa indonesia juga memiliki potensi zakat yang sangat besar untuk menunjang kehidupan ekonomi rakyat bawah.<sup>2</sup>

Diantara firman Allah SWT dalam Qs. (*Al-Baqarah* : 267) :



<sup>1</sup> Aizalia Taraferuatie Taufik, 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakk*, Jurnal Akuntansi AKUNESA Vol.5 No, 2, Hlm. 1

<sup>2</sup> Rinol Sumantri, 2017. *Efektifitas Dana Zakat Community Development Sumatera Selatan dengan Pendekatan Cibest*, I-Economic, Vol. 3 No. 2, Hlm. 210

*Artinya : “Hai orang-orang yang beriman nafkahkan-lah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk, lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Al-Baqarah : 267)*

Ayat ini menjelaskan bahwa, orang-orang yang bertakwa itu selalu taat dalam melaksanakan ajaran Allah, dan mereka juga menyadari bahwa pada harta benda yang mereka miliki sesungguhnya ada hak yang mesti dikeluarkan, baik berupa zakat maupun sedekah untuk orang miskin yang meminta bantuan dan orang miskin yang tidak mengulurkan tangan untuk meminta kepada orang lain. Karena kita selaku sebagai sesama umat selaknya kita saling membantu dengan meringankan beban saudara kita sendiri. Zakat menumbuhkan karakter kepribadian yang Islami dalam diri setiap donatur (*muzakki*) karena telah peduli untuk berzakat dan membantu fakir miskin yang membutuhkan.

Pengelolaan zakat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat (LAZ) maupun Badan Amil Zakat (BAZ) salah satunya yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dengan cara menghimpun, mendistribusikan dan mendayagunakan zakat. Tujuan pengelolaan itu sendiri yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.<sup>3</sup>

Berdasarkan UU No.23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, pemerintah RI membentuk Badan Amil Zakat Nasional yang disebut

---

<sup>3</sup> *Kompilasi Peraturan Perundang-Undangan Pengelola Zakat*, (Jakarta: Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) RI, 2016), hlm. 3.

BAZNAS. BAZNAS adalah lembaga resmi pemerintah non struktural yang berwenang mengelola, mengumpulkan dan mendistribusikan dana zakat sesuai dengan syariat Islam. Sebagai lembaga resmi pemerintah, BAZNAS berhak mengelola dana zakat yang tujuannya yaitu membantu negara memberantas kemiskinan.<sup>4</sup> Dan pada Inpres no.3 tahun 2014 tentang optimalisasi pengumpulan zakat mendorong BAZNAS daerah setempat untuk melakukan optimalisasi pengumpulan zakat terhadap Organisasi Perangkat Daerah, BUMD serta BUMN<sup>5</sup>

Firman Allah SWT. Dalam QS.Adz-Dzaariyaat(51):19 sebagai berikut :

وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ

*Artinya : Dan pada harta-harta mereka ada hak untuk orang miskin yang meminta dan orang miskin yang tidak mendapat bagian.*

Ayat ini menjelaskan bahwa, orang-orang yang bertakwa itu selalu taat dalam melaksanakan ajaran Allah, dan mereka juga menyadari bahwa pada harta benda yang mereka miliki sesungguhnya ada hak yang mesti dikeluarkan, baik berupa zakat maupun sedekah untuk orang miskin yang meminta bantuan dan orang miskin yang tidak mengulurkan tangan untuk meminta kepada orang lain. Zakat merupakan kewajiban yang harus ditunaikan oleh muslim yang hartanya sudah mencapai nisab dan haul, Sehingga manfaat dapat diperuntukan untuk mustahik atau orang yang berhak menerima zakat dimana pembagiannya telah ditentukan dalam Islam. Selain itu, maka akan tercapainya pemerataan dalam masyarakat. Tercapainya tujuan zakat ini apabila Organisasi Pengelola

---

<sup>4</sup> UU No 23 th 2011

<sup>5</sup>Inpres no.3 th 2014

Zakat bekerja secara serius dalam peningkatan dana zakat dan menjaga muzakki agar tetap membayar zakat terhadap lembaga zakat tersebut.

Direktur Eksekutif KNEKS, Ventje Rahardjo Soedigno, mengatakan bahwa potensi zakat di Indonesia mencapai Rp217 triliun. Adapun persentase penghimpunan terhadap potensi zakat pada tahun 2018 masih sekitar 3,7%, naik 2,3% dari tahun 2016 dan naik 2,8% dari tahun 2017. Setiap tahun, penghimpunan zakat nasional mengalami pertumbuhan rata-rata 30,55%, tapi realisasi penghimpunan zakat nasional masih sangat jauh dari potensinya. Pada tahun 2016, zakat yang berhasil dikumpulkan oleh organisasi pengelola zakat baik BAZNAS maupun LAZ sebesar Rp5.017,29 miliar dan meningkat menjadi Rp6.224,37 miliar pada tahun 2017. Angka tersebut kembali naik di tahun 2018 menjadi sebesar Rp8.100 miliar. Pertumbuhan tersebut juga diikuti dengan penyaluran zakat yang efektif dan produktif. Rata-rata penyaluran zakat nasional adalah sebesar 66,03% dari total zakat yang dihimpun. Pada tahun 2016, zakat yang disalurkan ke masyarakat adalah sebesar Rp2.931 miliar, sementara pada tahun 2017 sebesar Rp4.860 miliar.<sup>6</sup>

Pencapaian Potensi zakat merupakan salah satu upaya adanya lembaga pengelolaan dana zakat. Perkembangan zakat di Indonesia meningkat secara signifikan pada saat Undang-Undang Nomor 38 tahun 1999 disahkan oleh pemerintah. Alasan paling penting mengapa IZI dilahirkan adalah adanya tekad yang

---

<sup>6</sup>KNEKN Digita Databas Zakat Nasional '01 April 2019' diakses dari <https://knks.go.id/berita/8/knks-digital-database-zakat-nasional>

kuat untuk membangun lembaga pengelola zakat yang otentik. Dengan fokus dalam pengelolaan zakat serta donasi keagamaan lainnya diharapkan IZI dapat lebih sungguh-sungguh mendorong potensi besar zakat menjadi kekuatan real dan pilar kokoh penopang kemuliaan dan kesejahteraan ummat melalui *positioning* lembaga yang jelas, pelayanan yang prima, efektifitas program yang tinggi, proses bisnis yang efisien dan modern, serta 100% *shariah compliance* sesuai sasaran *ashnaf* dan *maqashid* (tujuan) syariah.

Tekad tersebut menemukan momentumnya dengan terbitnya regulasi baru pengelolaan zakat di tanah air melalui Undang-Undang Pengelolaan Zakat No 23 tahun 2011. Dengan merujuk kepada undang-undang tersebut dan peraturan pemerintah turunannya, Yayasan IZI kemudian menempuh proses yang harus dilalui dan melengkapi seluruh persyaratan yang telah ditetapkan untuk memperoleh izin operasional sebagai lembaga amil zakat. *Alhamdulillah*, setelah melalui proses yang panjang dan berliku, kira-kira 13 bulan setelah kelahirannya sebagai yayasan, pada tanggal 30 Desember 2015,<sup>7</sup> IZI secara resmi memperoleh izin operasional sebagai Lembaga Amil Zakat skala nasional melalui surat keputusan Menteri Agama Republik Indonesia no. 423 tahun 2015. Tanggal tersebut menjadi momentum penting lainnya yang menandakan lahirnya

---

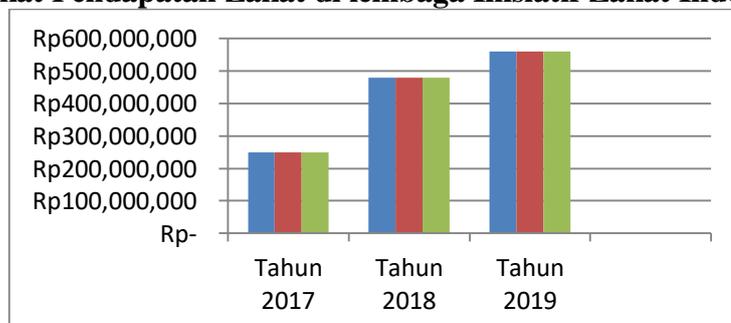
<sup>7</sup> Wawancara dengan kak Kisai Turmizi, SP (Ka. Bid EKZ) ) pada tanggal 03 November 2020 pukul 13.30 WIB

Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) IZI, sebagai penerus visi dan misi pengelolaan zakat yang telah dirintis oleh PKPU sebelumnya selama lebih dari 2 windu.

*Core value* IZI dalam berkhidmat bagi ummat – sesuai kemiripan pelafalan namanya – adalah ‘mudah’ (*easy*). Tagline yang diusungnya adalah ‘**memudahkan, dimudahkan**’. Berawal dari keyakinan bahwa jika seseorang memudahkan urusan sesama, maka Allah SWT akan memudahkan urusannya, Insha Allah. Oleh karenanya IZI bertekad untuk dapat, mengedukasi masyarakat sehingga meyakini bahwa mengeluarkan zakat itu mudah, membangun infrastruktur pelayanan agar zakat dapat ditunaikan juga dengan mudah, merancang program-program yang efektif yang dapat menghantarkan kehidupan para mustahik agar menjadi jauh lebih mudah. Inilah parameter utama dalam mengukur kinerja pengabdian IZI bagi masyarakat

Jumlah Penerimaan Zakat di Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Pendapatan Zakat di lembaga Inisiatif Zakat Indonesia**



Sumber : Wawancara di lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel

Akuntabilitas dapat dipahami sebagai suatu kewajiban pihak “pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadsi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban.<sup>8</sup>

Pada tataran ini, konsep mengenai pertanggungjawaban organisasi dalam menyajikan, melaporkan dan mengungkap segala aktifitas kegiatan serta sejauh mana laporan keuangan memuat semua informasi yang relevan dan dibutuhkan oleh pengguna dan seberapa mudah informasi tersebut diakses oleh masyarakat. Dapat kita lihat seperti dibawah ini laporan penyajian keuangan yang dapat diketahui oleh masyarakat.

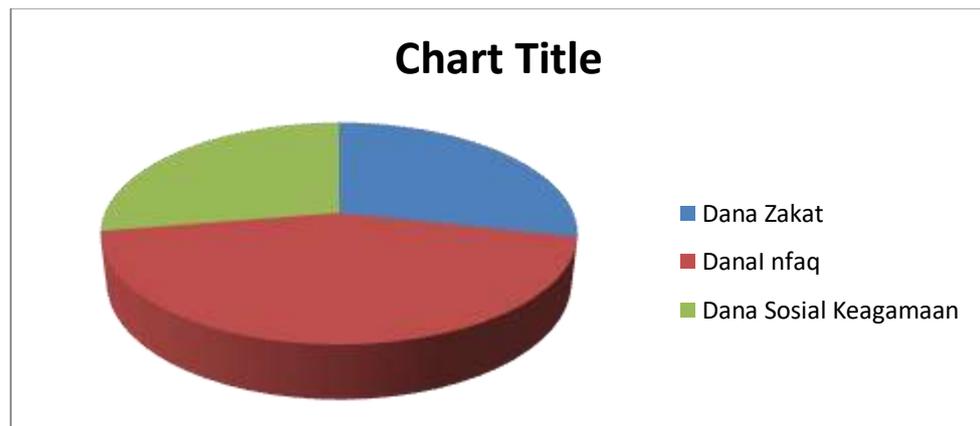
Beberapa catatan capaian Keuangan LAZNAS Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan selama Tahun 2020 diantaranya :

1. Selama semester 1 dan 2 tahun 2020 terhimpun dana Zakat, Infaq dan Shodaqoh sebesar Rp. 568.013.037,- dengan komposisi Sedekah lebih besar dibandingkan dengan zakat dan infaq yang terhimpun.
2. Untuk donasi Zakat Maal dan Pendapatan para donatur lebih didominasi Zakat perorangan sebesar 28.47% atau senilai Rp. 161.723.136,-. Sedangkan untuk perolehan Infaq / Shodaqoh sebesar 43.9% atau senilai Rp. 249.494.207. untuk dana sosial keagamaan sebesar 27,60% atau senilai Rp156. 795. 694. Donasi Zakat dan Infaq berasal dari 332 orang Muzakki yang mengamanahkan dana. Zakat dan Infaqnya di semester 1&2 tahun

---

<sup>8</sup> Mardiasmo, 2018, “*Akuntansi sektor public*” (Cet, I; Yogyakarta : Andi), hlm. 20

2020 kepada LAZNAS IZI Perwakilan Sumatera Selatan. Adapun jenis donasinya beragam terdiri dari Zakat Pendapatan, Zakat Perniagaan, Zakat Perhiasan dan Zakat Tabungan, Infaq tidak terikat dan Infaq terikat program.



#### **Perbandingan Perolehan Zakat, Infaq dan Dana Sosial Keagamaan Lainnya Selama 1 Tahun 2020**

3. Total penyaluran dana Zakat, Infaq dan Shodaqoh selama tahun 2020 adalah sebesar Rp. 759.650.650,- atau 133% dari total penghimpunan dana.
4. Dari segi penyaluran dana Zakat dan Infaq pada tahun 2020 lebih didominasi oleh asnaf Fakir dan Miskin sebesar senilai Rp. 453.905.000,-
5. Untuk Infaq program beramanah dalam eksekusi programnya masih terus berlangsung sepanjang tahun 2020 baik berupa pemberdayaan maupun Infaq beramanah lainnya.

Transparansi penyajian laporan keuangan zakat harus tersedia transparan dan relevan serta menggunakan sistem pengelolaan yang baik. Peningkatan kepercayaan muzakki selain di pengaruhi oleh faktor Akuntabilitas dan Transparansi diduga juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Lembaga LAZ

Inisiatif Zakat Indonesia sangat transparansi mengenai hal penerima manfaat, dapat kita lihat seperti tabel dibawah ini.

**PENERIMA MANFAAT (MUSTAHIK) BERDASARKAN  
PROGRAM LAZNAS INISIATIF ZAKAT INDONESIA PERWAKILAN  
SUMSEL PERIODE JANUARI – Desember 2020**

No	Program	Penerima Manfaat (Mustahik)
<b>I. Mulia Inisiatif:</b>		<b>724 Jiwa</b>
	1. Layanan Mustahik (Lamus)	724 Jiwa
<b>II . Pemberdayaan :</b>		<b>10 Jiwa</b>
	1. IZI to SMART	<b>10 Jiwa</b>
	2. IZI To Success Lapak Berkah bersama Yayasan Hasanah Titik dan Pegadaian	<b>17 Jiwa</b>
<b>III.Ramadhan 1441 H :</b>		<b>825 Jiwa</b>
	1. Paket Iftor dan Takjil	<b>313 Jiwa</b>
	2. Penyaluran Zakat Fitrah & Fidyah	<b>404 jiwa</b>
	3. Paket Ramadhan	<b>38 Jiwa</b>
	4. Peduli Covid 19	<b>25 Jiwa</b>
<b>IV. MIZI/MIZI</b>		<b>30 Jiwa</b>
<b>V. Peduli Covid 19 Bersama MTT Telkomsel</b>		<b>100 Jiwa</b>
<b>VI. Program Khitanan Ceria</b>		<b>29 Jiwa</b>
<b>VII.Qurban</b>		<b>500 Jiwa</b>
<b>Total PM</b>		<b>2.218 Jiwa</b>

**Rekap Penerima Manfaat (Mustahik) Berdasarkan Program Selama Tahun 2020**

Selama tahun 2020 ada sebanyak **2.218** mustahik sebagai penerima manfaat program yang digulirkan oleh LAZNAS Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan yang terdiri Program Charity, Program Pemberdayaan, Program Ramadhan 1441 H, Qurban, Program Khitanan Ceria, Peduli Covid 19 Bersama MTT Telkomsel.

Zakat sangatlah penting, yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan dana zakat, dan meningkatkan manfaat dana zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam

penanggulangan kemiskinan. Peraturan ini dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Organisasi Pengelola Zakat.

Kita ketahui juga bahwa dalam pengelolaan zakat sudah seharusnya memanfaatkan manajemen sebagai sarana untuk mencapai tujuan penunaian zakat. Selain itu juga pengelolaan yang dilakukan dengan menjalankan fungsi-fungsi manajemen agar kinerja pengelolaan zakat dapat dicapai secara efektif dan efisien. Bahkan, BAZ dan LAZ pun dituntut untuk mempertajam orientasi pengelolaan zakat agar dari waktu ke waktu kinerja pemberdayaan umat melalui pemanfaatan dana zakat bisa berkembang dan dampak positifnya semakin bisa dirasakan segenap masyarakat, khususnya oleh *muzakki* dan *mustahiq* dan juga bagi peningkatan kualitas kesejahteraan umat serta masyarakat pada umumnya.

Untuk memanfaatkan dan mendayagunakan zakat dengan sebaik-baiknya diperlukan kebijakan lembaga pengelola zakat dengan melibatkan peran pemerintah. Dana zakat itu tidak harus diberikan kepada pihak yang berhak secara apa adanya tetapi dapat diberikan dalam bentuk lain yang dapat digunakan sebagai sarana produktif tidak hanya konsumtif saja sehingga dapat melepaskan fakir miskin dari ketergantungan pada belas-kasih orang lain.

Penghimpunan zakat yang dilakukan oleh pemerintah dengan membentuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai bentuk keseriusan negara dalam mengoptimalkan perzakatan nasional maupun dibantu oleh pihak Penghimpunan zakat yang dilakukan oleh pemerintah dengan membentuk

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai bentuk keseriusan negara dalam mengoptimalkan perzakatan nasional maupun dibantu oleh pihak.

Pengelolaan zakat oleh negara bukanlah tujuan utama, namun hanya sebatas sarana, tujuan utama pengelolaan zakat yaitu tersampainya zakat kepada mustahiq secara tepat sasaran dan dengan kemanfaatan yang paling optimal sehingga sesuai dengan kaidah fiqih kontemporer yaitu *al-‘ibrah bi maqa’sid al-syari’ah* (ibrah harus mengacu pada tujuan syariah). Sehingga akan melindungi masalah dengan mendorong lahirnya kebijakan berorientasi syariah, , yang berfokus pada kemanfaatan dan menjauhkan dari kerusakan.

Penelitian terdahulu, mengidentifikasi adanya *research gap* dari variabel independen yang mempengaruhi loyalitas *muzakki*, yaitu sebagai berikut.

**Tabel 1.2**  
***Research gap* Akuntabilitas Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzakki**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki	Berpengaruh positif antara Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki	1. Salmawati 2. Meutia Fitri
	Tidak berpengaruh antara Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki	1. Mochammad Ilyas Junjuran 2. M. Maulana Asegaf 3. Moh. Takwil

Sumber : Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh Akuntabilitas Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzakki yang diteliti oleh Salmawati dan Meutia Fitri<sup>9</sup>. Menunjukkan bahwa Akuntabilitas pengelola zakat berpengaruh positif terhadap loyalitas muzakki. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Ilyas

<sup>9</sup>Salmawati, Meutia Fitri, *Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Pengumpulan dana Zakat, Infaq Dan Shodaqoh Pada LAZ Di Surabaya*, 2018, Vol.3, No.1

Jujunan, M. Maulana Asegaf dan Moh. Takwil<sup>10</sup>. Yang menunjukkan bahwa akuntabilitas pengelola zakat tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki.

**Tabel 1.3**  
**Research gap Transparansi Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzakki**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Transparansi Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki	Berpengaruh Signifikan antara Transparansi Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki	1. Indri Yuliafitri 2. Asma Nur Khoiriyah
	Tidak berpengaruh antara Transparansi Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki	1. Eha Nugraha

Pengaruh Transparansi pengelola zakat terhadap loyalitas *muzakki* yang diteliti oleh Indri YuliaFitri dan Asma Nur Khoiriyah<sup>11</sup>. Menunjukkan bahwa transparansi pengelola zakat berpengaruh signifikan antara Transparansi pengelola zakat terhadap loyalitas *muzakki*. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Eha Nugraha<sup>12</sup>. Yang menunjukkan bahwa Transparansi pengelola zakat tidak berpengaruh terhadap loyalitas *muzakki*.

<sup>10</sup> Mochammad Iiyas Jujunan Dkk, 2020, “Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Dan IGCG Terhadap tingkat Kepercayaan Muzakki Di lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat” Vol. 06 no. 2

<sup>11</sup> Indri Yuliafitri, Asma Nur Khoiriyah, 2016, “ Pengaruh kepuasan Muzakki, Transparansi Dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki” (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat), Vol. 7, No. 2

<sup>12</sup> Eha Nugraha, 2019 “Pengaruh Akuntabili, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelolaan Zakat Terhadap Komitmen Muzakki : Kepercayaan Muzakki sebagai Variabel Intervening” vol. 13, No. 2

**Tabel 1.4**  
**Research gap Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzakki**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki	Berpengaruh Signifikan antara Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki	1. Diah Safitri 2. Ahmad Nurkhin
	Tidak berpengaruh antara Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki	1. Syihabudin Said 2. Tenny Badina 3. Syarah Syahidah

Pengaruh Kualitas Pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas *muzakki* yang diteliti oleh Diah Safitri dan Ahmad Nurkhin<sup>13</sup>. Menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pengelola zakat berpengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas *muzakki*. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Syihabudin Said, Tenny Badina dan Syarah Syahidah<sup>14</sup>. Yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pengelola zakat tidak berpengaruh terhadap loyalitas *muzakki*.

Berdasarkan uraian dan Fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti yang berjudul **“Pengaruh Akuntabilitas Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzaki pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel”**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah Akuntabilitas Pengelola Zakat berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Zakat IZI Perwakilan Sumsel ?

<sup>13</sup> Diah Safitri, Ahmad Nurkin, 2019, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzakki dan Kepercayaan Muzakki”

<sup>14</sup> Syihabudin Said Dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki Sebagai variabel Intervening Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAZ) Kota Serang, 2020, Vol.4 No.1

2. Apakah Transparansi Pengelola Zakat berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Zakat IZI Perwakilan Sumsel ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Zakat IZI Perwakilan Sumsel ?

### **C. BATASAN MASALAH**

Pembatasan ruang lingkup penelitian diterapkan agar dalam penelitian fokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasan, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya. Pembahasan masalah pada penelitian ini dibatasi pada Akuntabilitas Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Zakat Terhadap Loyalitas Muzaki Pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel .

### **D. TUJUAN**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah berpengaruh akuntabilitas pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki Pada Lembaga Zakat IZI Perwakilan Sumsel?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah berpengaruh transparansi pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki Pada Lembaga Zakat IZI Perwakilan Sumsel?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah berpengaruh kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki Pada Lembaga Zakat IZI Perwakilan Sumsel?

## **E. MANFAAT**

### 1. Manfaat Teoritis

Pada Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau dasar acuan bagi pengembangan penelitian berikutnya dan memperkaya kajian teoritik dan pemahan dalam bidang zakat khususnya pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini berfokus pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel sebagai objek penelitian, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan, catatan, pertimbangan serta masukan bagi pihak perusahaan agar lebih mudah khususnya dalam mengelola dana zakat.

### 3. Manfaat Pribadi

Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan menambah pengetahuan ilmu Manajemen Zakat pada umumnya dan khususnya Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penelitian ini disajikan untuk memberi gambaran dari pemulaan hingga akhir isi penelitian. Adapun sistematika pembahasan yang terdapat dalam ini terdiri dari lima bab yaitu :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan bagian awal penulisan yang terdiri atas sub judul yang saling berhubungan yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan tentang tinjauan pustaka, landasan teori yang menjelaskan pengertian akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan dan loyalitas, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini berisi tentang metode penelitian, tentang bagaimana penelitian akan dilakukan, berisi pengelolaan data, teknik perolehan data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini berisikan bagaimana pengaruh variabel independen dalam upaya untuk mengoptimalkan proses penghimpunan zakat di Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi simpulan yang menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian simpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung dan mana yang tidak didukung oleh data. Implikasi dan penelitian yang menunjukkan kemungkinan penerapannya, kelebihan dan kekurangan, saran-saran yang berisi keterbatasan dan penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang.

## **LAMPIRAN**