

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 telah mengatur tentang pengelolaan zakat, didalam nya mengatur segala kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan terhadap dana zakat. 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.

Zakat merupakan instrumen utama dalam ajaran agama islam yang berfungsi untuk transfer dan distribusi kekayaan dari orang yang mampu kepada orang yang tidak mampu. Zakat merupakan proses yang mengarahkan untuk menciptakan pemerataan serta keadilan bagi masyarakat sehingga taraf kehidupan masyarakat dapat ditingkatkan.¹

Zakat secara harfiah mempunyai makna pensucian, pertumbuhan berkah. Menurut istilah zakat berarti kewajiban seorang muslim untuk mengeluarkan nilai bersih dari kekayaanya yang tidak melebihi satu nishab, diberikan kepada mustahik dengan beberapa syarat yang telah ditentukan.²

¹ Asmuni Mth, “*Zakat Profesi dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial*”, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.1, No.1 (Juli 2007), h.45

² Andri Soemitro, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Medan:prenadamedia group,2009),hlm 407

World Population Review, jumlah penduduk muslim di Tanah Air saat ini (2020) mencapai 229 juta jiwa atau 87,2% dari total penduduk 273,5 juta jiwa. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa Indonesia memiliki potensi zakat yang sangat besar dikarenakan mayoritas penduduknya beragama Islam. Berdasarkan data potensi zakat dan realisasi dari tahun 2018-2020.

Tabel 1.1
Pertumbuhan Potensi Dan Realisasi Zakat Pertahun

Tahun	Potensi Zakat	Realisasi	Pertumbuhan Potensi Zakat Pertahun	Pertumbuhan Realisasi Zakat Pertahun
2018	232	8,1		
2019	233,8	10,2	1%	26%
2020	327,6	71,4	40%	600%
Rata-rata			20%	313%

Sumber data dari Baznas Outlook Indonesia 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa potensi tahunan dan realisasi tahunan pada tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2018-2020 potensi zakat mengalami peningkatan yang sangat besar pada tahun 2020 dimana pertumbuhan potensi zakat setiap tahun nya dari tahun 2018-2019 sebesar 1% dan dari tahun 2019-2020 sebesar 40%, sedangkan pertumbuhan realisasi zakat dari tahun 2018-2019 yaitu sebesar 26% dan dari 2019-2020 sebesar 600% disini dapat kita lihat di tiap tahun nya pertumbuhan potensi dan realisasi zakat mengalami kenaikan khususnya pada tahun 2020 di saat

Indonesia dalam keadaan Covid-19 tetapi potensi dan realisasi zakat semakin meningkat.

Tabel 1.2
Total Muzakki IZI Perwakilan Sumsel Yang Loyal dan Tidak Loyal

Tahun	Keterangan	Jumlah
2018-2020	Muzakki yang loyal di Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel	89 muzakki
	Muzakki yang tidak loyal di Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel	711 muzakki

Sumber: IZI, 2018-2020

Penduduk muslim di Negara Indonesia merupakan jumlah mayoritas dalam keseluruhan jumlah penduduk. Berdasarkan jumlah mayoritas tersebut, maka secara eksplisit potensi zakat di Indonesia sangatlah besar. Namun, kemiskinan masih menjadi masalah. Penduduk miskin di Indonesia pada bulan september 2020 mencapai 27,55 juta jiwa (10,19%) peningkatan jumlah penduduk miskin ini terjadi karena pandemi Covid-19 yang menyebabkan perekonomian masyarakat menjadi tidak stabil. Sedangkan pada LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel jumlah muzakki yang menyalurkan zakat di LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel pada tahun 2018-2020 mencapai 800 orang dan jumlah muzakki yang benar-benar loyal ke LAZ IZI ada 89 orang, berikut total penerimaan dan rencana dana zakat Inisiatif

Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

Tabel 1.3

**Total Penerimaan Dan Rencana Dana Zakat Inisiatif Zakat
Indonesia**

Tahun Total Penerimaan Dana Zakat	Rencana	Realisasi	Capaian
2018	Rp. 1.000.000	Rp. 547.000.000	54,70%
2019	Rp. 1.000.000	Rp. 557.889.382	55,785
2020	Rp. 1.000.000	Rp. 568.013.037	56,0%

Sumber data dari laporan keuangan IZI 2018-2020

Dari data diatas didapatkan data muzzaki pada tahun 2018-2020 sebesar 800 orang dengan total penerimaan zakat yang terealisasi dari tahun 2018-2020 mengalami kenaikan ditiap tahun nya, namun belum sesuai dengan rencana tahunan Inisiatif Zakat Indonesia.

Tabel 1.4

Tabel Rencana Dan Realisasi Penggalangan Muzzaki Di IZI

Tahun penggalangan muzzaki	Rencana	Realisasi	Capaian
2018	475	455	96%
2019	553	553	100%
2020	176	332	189%

Sumber data dari laporan keuangan IZI 2018-2020

Dari penjelasan data diatas didapatkan penggalangan muzzaki di Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel dari tahun 2018-2020 mengalami kenaikan di tiap tahunnya, tetapi pada tahun 2018 penggalangan muzzaki realisasinya tidak mencapai target namun berbanding terbalik pada tahun 2020 realisasi penggalangan muzzaki melebihi target yang telah ditetapkan oleh IZI.

Salah satu faktor yang mempengaruhi Loyalitas Muzakki itu sendiri yaitu Akuntabilitas, berdasarkan pengamatan dan observasi secara langsung selama menjadi relawan di IZI peneliti menemukan permasalahan di Akuntabilitas dari IZI itu sendiri yang mana laporan pertanggungjawaban yang dirasakan oleh muzakki IZI kurang puas karena tidak adanya akses untuk mengetahui aliran dana dari IZI itu sendiri serta pertanggungjawaban yang diberikan oleh IZI sendiri kurang membuat rasa nyaman bagi para muzakki karena terkesan hanya mencari aman dalam memberikan pertanggungjawaban.

Faktor lain juga yang mempengaruhi Loyalitas Muzakki itu sendiri karena kurangnya transparansi di IZI dimana selama pengamatan dan observasi secara langsung baik itu penyaluran dana dan laporan keuangan kurang dirasakan oleh muzakki karena program-program yang dilaksanakan IZI banyak muzakki yang tidak mengetahui.

Penilaian muzzaki terhadap Lembaga Amil Zakat begitu beragam, sesuai dengan persepsi dan pengalaman masing-masing muzakki. Salah satu alasan seorang muslim membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat disebabkan karna faktor kepuasan

dan kualitas pelayanan.³

Dalam hal ini sendiri IZI melakukan sistem jemput bola kepada muzakki yang akan menyalurkan dana mereka kepada IZI namun dalam hal ini masih terkesan adanya pemaksaan untuk menyalurkan dana di IZI seperti halnya di hubungi secara langsung di waktu yang kadang tidak tepat serta tidak ada jaminan dari IZI itu sendiri karena panggilan yang dilakukan bukan atas rekomendasi pihak IZI tetapi atas inisiatif dari relawan.

Fenomena ini peneliti menemukan langsung setelah melakukan Praktek Pengalaman Lapangan (magang) di Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel, disini peneliti menemukan bahwa lembaga amil zakat Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel telah melakukan berbagai upaya untuk menarik muzakki agar menggunakan lembaga amil zakat ini sebagai sarana dalam menyalurkan segala macam bentuk zakat/sedekah melalui program-program yang telah dijalankan diantaranya Distribusi nasional penyaluran Abon Qurban IZI ke muara kuis, kab musi rawas utara dan Gotong royong sedekah untuk kaki palsu pak tanto seorang penyandang disabilitas yang tetap semangat menjalani hidup walaupun dalam keadaan yang kurang beruntung.

Namun dalam penelitian ini peneliti menemukan fakta yang didapat secara langsung dari lapangan melalui proses wawancara singkat dengan beberapa muzakki dan menemukan hal menarik terkait Inisiatif Zakat Indonesia yang menunjukkan bahwa

³ Indri Yuliafitri, Asma Nur Khoiriyah, “Pengaruh Kepuasan Muzzaki, Tranparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzzaki” Volume 7 no.2 juli-desember 2016

Lembaga Zakat ini masih belum menjadi pilihan utama dalam muzzaki menyalurkan zakat serta masih banyak masyarakat yang mempertanyakan tentang akuntabilitas dan transparansi dari lembaga pengelola zakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu, mengidentifikasi bahwa adanya *research gap* dari variable independent yang mempengaruhi loyalitas muzzaki, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.5
Research gap Akuntabilitas Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Akuntabilitas Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki	Tidak berpengaruh antara Akuntabilitas pengelola zakat terhadap Loyalitas Muzzaki	Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah
	Berpengaruh signifikan antara Akuntabilitas pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki	Jumriani

Sumber. Dikumpulkan dari berbagai sumber tahun 2021

Pengaruh akuntabilitas pengelola zakat terhadap loyalitas *muzzaki* yang diteliti oleh Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah.⁴ Menunjukkan bahwa tidak berpengaruh antara akuntabilitas pengelola zakat terhadap loyalitas *muzzaki*. Hal ini

⁴ Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah “*Hubungan Kepercayaan, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzzaki pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegal Banyu Wangi)* jurnal ekonomi syariah”, vol 1no.2 oktober 2018

berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Jumriani⁵. Yang menunjukkan bahwa akuntabilitas pengelola zakat sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzzaki*.

Tabel 1.6

***Research gap* Transparansi Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki**

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Transparansi Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki	Berpengaruh signifikan antara transparansi pengelola zakat terhadap loyalitas muzzaki	Indri Yuliantari dan Asma Khoiriyah (2016)
	Tidak berpengaruh antara transparansi pengelola zakat terhadap loyalitas muzzaki	Ulfa Aulia Putri (2019)

Sumber. Dikumpulkan dari berbagai sumber tahun 2021

Pengaruh transparansi pengelola zakat terhadap loyalitas *muzzaki* yang diteliti oleh Indri Yuliafitri dan Asma Khoriyah.⁶ Menunjukkan bahwa transparansi pengelola zakat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzzaki*. Hal ini sangat berbeda dengan apa yang diteliti oleh Ulfa Aulia Putri.⁷ Yang menunjukkan bahwa transparansi pengelola zakat tidak

⁵ Jumriani, “Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Muzzaki Terhadap Loyalitas Muzzaki” jurnal januari 2021

⁶ Indri Yuliafitri dan Asma Khoiriyah, “Pengaruh Kepuasan Muzzaki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki”, jurnal ekonomi islam, juli-desember 2016

⁷ Ulfa Aulia Putri, Skripsi “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki dalam Membayar Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat” Study kasus di LAZ Inisitif Zakat Indonesia.

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzzaki*.

Tabel 1.7
Research gap Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki	Berpengaruh positif dan tidak signifikan antara kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas muzzaki	Diyah Safitri dan Ahmad Nurkhin (2019)
	Tidak berpengaruh antara kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalist muzzaki	Aris Irnandha (2016)

Sumber. Dikumpulkan dari berbagai sumber tahun 2021

Pengaruh kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas muzzaki yang diteliti oleh Diyah Safitri dan Ahmad Nurkhin⁸. menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengelola zakat berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas muzzaki. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Aris Irnandha⁹. yang menunjukan bahwa kualitas pelayanan pengelola zakat tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzzaki.

Penelitian ini sendiri memiliki perbedaan dengan peneliti lain karena peneliti melihat berdasarkan data selama 3 tahun terakhir yang menjadi dasar pengambilan loyalitas muzakki dibanding peneliti sebelum-sebelumnya, dalam penelitian ini

⁸ Diyah Safitri , Ahmad Nurkhin Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzzaki Melalui Kepuasan Muzzaki dan Kepercayaan Muzzaki*” 11 februari 2019

⁹ Aris Irnandha, Skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*”

juga berfokus pada muzakki yang loyal terhadap IZI dibanding peneliti sebelumnya yang mengambil sampel secara keseluruhan, serta dalam penelitian ini sendiri lebih memfokuskan pada permasalahan secara aktual yang terjadi di IZI yang dilakukan secara berulang.

Sehubungan dengan beberapa hal diatas, maka fokus penelitian ini adalah menganalisis tentang Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzzaki. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzzaki Pada Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi dasar masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Akuntabilitas Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki?
2. Bagaimana Pengaruh Transparansi Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh akuntabilitas pengelola zakat terhadap loyalitas muzzaki?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh transparansi pengelola zakat terhadap loyalitas muzzaki?

3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas muzzaki?

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

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

b. Manfaat Praktis

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

c. 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.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memahami laporan ini dengan lebih jelas, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan

menjadi beberapa sub-bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan suatu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan mengkaji teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini yang kemudian akan dijadikan sebagai landasan dalam proses penelitian. Pada bab ini juga dibahas mengenai kerangka teori dan uraian mengenai pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi, sampel dan *sampling* penelitian, subjek dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, populasi dan sampel.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang deskripsi data penelitian, hasil penelitian dan juga pembahasan hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah pada bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diambil dari bab hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya serta saran dari penulis kepada lembaga dan pihak yang terkait dalam penelitian.