

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bentuk ibadah yang wajib dilakukan oleh umat Muslim yang terdapat pada salah satu dari lima rukun Islam yang tujuannya mensucikan harta adalah zakat.¹ Zakat dikeluarkan oleh pemiliknya dengan kesadaran penuh dari sebagian harta dengan persyaratan tertentu untuk diserahkan kepada seseorang yang berhak menerimanya.² Zakat juga memfasilitasi fungsi sosial dan termasuk bentuk ibadah yang mengandung penghambaan (*ta'abbudi*) kepada Allah SWT.³

Indonesia merupakan negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia yang memiliki keragaman etnis dan budaya yang luas, terus mengalami kemajuan serta perkembangan terutama dalam hal dinamika agama yang sangat beragam.⁴ Hal ini terbukti dengan mayoritas penduduk saat ini 207 juta penduduk yang memeluk agama Islam di Indonesia.⁵ Maka dari pada itu diperlukan pengelolaan zakat yang membantu umat Muslim di

¹ Reni, Rahmawati Muin, and Muhtar Lutfi, "Manajemen Zakat di Masa Awal Islam," *Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 14, no. 1 (2023), <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/view/10099%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/viewFile/10099/5946>.

² Alvan Fathony and Saifuddin, "Tinjauan Fikih Muamalah terhadap Zakat Produktif dan Wakaf Produktif dalam Menjalankan Fungsi Sosial," *AT-TASYRJ: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2024): 138–52.

³ Iin Mutmainnah, *Fikih Zakat*, ed. Muhammad Sabir (Parepare, 2020).

⁴ Benny Sultan, "The Contributions of Islamic and Institutions To Modern Indonesian," *Pagaruyuang Law Journal* 7, no. 1 (2023): 207–21, <https://doi.org/10.31869/plj.v7i1.4567>.

⁵ Kota Samarinda BPS, "Religion in Indonesia, 2024," 2024, <https://samarindakota.bps.go.id/en/statistics-table/1/MzI0IzE=/religion-in-indonesia--2024.html>.

Indonesia, baik dalam melakukan Zakat, Infak, maupun Sedekah (ZIS). Adapun menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Pasal 1 Ayat (7) menyatakan bahwasanya lembaga yang melakukan pengelolaan zakat secara nasional adalah Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).⁶

Badan resmi yang dibentuk oleh pemerintah dengan berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2001 yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), yang memiliki tugas dan fungsi menyalurkan dan menghimpun Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) pada tingkatan nasional.⁷ BAZNAS di Indonesia memiliki cabang baik provinsi maupun Kabupaten/Kota. BAZNAS Kabupaten/Kota terdapat 27 BAZNAS di tingkat kabupaten dan kota di seluruh Jawa Barat, salah satu diantaranya yaitu BAZNAS Kota Tasikmalaya.⁸ Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tasikmalaya merupakan representasi organisasi pengelola zakat resmi, berperan dalam menghimpun dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS) di Kota Tasikmalaya.⁹

Adapun realisasi dari pengumpulan zakat dan jumlah muzaki dari tahun 2022-2024 di BAZNAS Kota Tasikmalaya sebagai berikut:¹⁰

⁶ Jatim Kemenag, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat,” n.d., <https://jatim.kemenag.go.id/file/file/Undangundang/bosd1397464066.pdf>.

⁷ Suhendri, Gista Rismayani, and Yeni Fitriani Somantri, “Analisis Tingkat Pendapatan dan Pengetahuan Zakat terhadap Ketaatan Membayar Zakat: BAZNAS Kota Tasikmalaya,” *Jurnal Akuntansi Dan Audit Syariah* 4, no. 1 (2023): 55–56.

⁸ “Profil Baznas Jawa Barat,” n.d., <https://www.baznasjabar.org/content/profil>.

⁹ “Tentang BAZNAS,” n.d., <https://baznaskotatasik.com/tentang>.

¹⁰ “PPID BAZNAS RI,” n.d., <https://ppid.baznas.go.id/laporan/laporan-pengelolaan-zakat>.

Tabel 1.1 Realisasi Penghimpunan Zakat dan Jumlah Muzaki

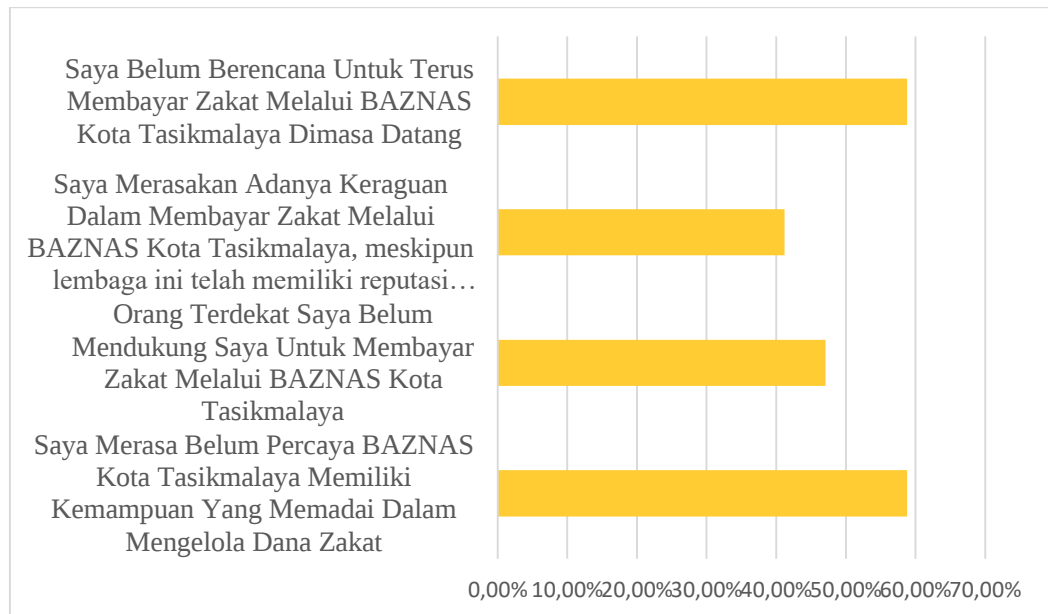
No	Tahun	Muzaki	Penghimpunan Zakat	Pertumbuhan (%)
1.	2020	216	4.052.590.702	
2.	2021	222	4.157.717.060	3%
3.	2022	3.159	4.955.440.722	19%
4.	2023	2.134	4.663.553.849	-6%
5.	2024	2.946	5.917.010.077	27%

Sumber: PPID BAZNAS RI (2020-2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 realisasi penghimpunan zakat dan jumlah muzaki setiap tahun mengalami fluktuasi. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di beberapa muzaki di Kota Tasikmalaya dengan membagikan kuesioner. Bahwasanya penduduk Kota Tasikmalaya berjumlah 757,815 orang.¹¹ Kuesioner tersebut dibagikan ke 17 orang dari masyarakat yang pernah mengeluarkan zakat di BAZNAS Kota Tasikmalaya. Kuesioner yang diberikan berisi pertanyaan mengenai alasan mengapa muzaki tidak lagi menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS Kota Tasikmalaya. Peneliti juga

¹¹ “Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Tasikmalaya, 2024,” Badan Pusat Statistik Kota Tasikmalaya, 2024, <https://tasikmalayakota.bps.go.id/id/statistics-table/3/V1ZSbFRUY3lTbFpEYTNsVWNGcDZjek53YkhsNFFUMDkjMw==/penduduk-laju-pertumbuhan-penduduk-distribusi-persentase-penduduk-kepadatan-penduduk-rasio-jenis-kelamin-penduduk-menurut-kecamatan-di-kota-tasikmalay>.

menyediakan beberapa pilihan alasan yang dapat dipilih oleh muzaki, sehingga mereka dapat memilih alasan yang sesuai dan akurat.



Sumber: Data diolah (2025)

Gambar 1.1 Survei Pendahuluan Kepada Muzaki Kota Tasikmalaya

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan bahwa ada 17 orang yang tidak lagi membayarkan zakatnya melalui BAZNAS Kota Tasikmalaya karena belum sepenuhnya percaya. Sebanyak 58,80% responden menyatakan belum percaya bahwa BAZNAS Kota Tasikmalaya memiliki kemampuan yang memadai dalam mengelola dana zakat. Hal ini menunjukkan adanya keraguan terhadap aspek profesionalisme, transparansi, atau akuntabilitas lembaga, yang pada akhirnya dapat menghambat niat dan keputusan muzakki dalam menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS. Adapun norma subjektif, dengan 47,10% responden yang menyatakan bahwa orang terdekat mereka belum mendukung pembayaran zakat melalui

BAZNAS Kota Tasikmalaya. Kurangnya dukungan sosial dari lingkungan sekitar menunjukkan bahwa perilaku membayar zakat melalui lembaga formal belum menjadi kebiasaan yang umum atau diteladani di masyarakat. Tanpa dorongan sosial dari lingkungan sekitar ini menunjukkan bahwa perilaku membayar zakat melalui lembaga formal belum menjadi kebiasaan yang umum atau diteladani di masyarakat. Tanpa dorongan sosial atau role model yang nyata, keputusan untuk membayar zakat melalui BAZNAS menjadi kurang kuat.

Selain itu, meskipun BAZNAS telah memiliki reputasi yang dikenal secara luas, 41,20% responden masih merasakan adanya keraguan dalam membayar zakat melalui lembaga ini. Hal ini menandakan bahwa citra lembaga belum sepenuhnya positif di mata masyarakat. Presepsi tentang kinerja, kemanfaatan dana zakat, serta kejelasan program distribusi dan pelaporan publik masih menjadi pertanyaan bagi sebagian besar muzaki. Selain itu, ada 58,80 % responden menyatakan belum memiliki rencana untuk terus membayar zakat melalui BAZNAS di masa depan, menunjukkan bahwa keputusan muzaki untuk menyalurkan zakat ke lembaga tersebut masih dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kepercayaan dan loyalitas.

Keputusan muzaki, sebagai hasil dari proses evaluasi terhadap kredibilitas, transparansi, dan efektivitas lembaga, mencerminkan bahwa BAZNAS belum sepenuhnya mampu membangun keyakinan yang kuat di benak para muzaki. Jika kondisi ini tidak ditangani dengan strategi komunikasi yang tepat serta perbaikan kelembagaan yang berfokus pada

peningkatan pelayanan dan akuntabilitas, maka keputusan muzaki akan cenderung berpindah ke lembaga lain atau bahkan tidak menyalurkan zakat secara optimal, sehingga potensi pengumpulan dan pengelolaan dana zakat yang seharusnya dapat dimaksimalkan menjadi terhambat. Hal ini mengingat bahwa tujuan lembaga zakat bukan hanya untuk menyantuni orang miskin secara konsumtif, tetapi juga untuk mencapai tujuan yang lebih permanen, yaitu mengentaskan kemiskinan melalui pendekatan yang lebih produktif.¹²

Setelah mengidentifikasi bahwa banyak muzaki yang tidak lagi menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS Kota Tasikmalaya maka penting untuk memahami faktor-faktor yang dapat memengaruhi keputusan mereka dalam menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS Kota Tasikmalaya. Menurut Philip Kotler, keputusan pembelian konsumen adalah proses pengenalan dan evaluasi informasi yang diperoleh konsumen untuk memilih, membeli, dan menggunakan produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan atau keinginannya.¹³ Keputusan merupakan alternatif perilaku atau kelakuan atas dua atau lebih alternative opsi yang ada. Keputusan seseorang dalam membayar zakat (muzaki) merupakan

¹² Anny May et al., “Analisis Dampak Zakat terhadap Kesejahteraan Mustahik BAZNAS Tapanuli Selatan,” *JISFIM: Journal of Islamic Social Finance Management* 4, no. 1 (2023): 23–33.

¹³ Anna Wulandari and Heru Mulyanto, *Keputusan Pembelian*, ed. Fitri Rezeki (Depok: PT KIMSHAFI ALUNG CIPTA, 2024).

kesediaan muzaki dalam berzakat yang didasarkan pada kesadaran muzaki bahwa zakat merupakan kewajiban.¹⁴

Menurut Mayer, Davis, dan Schoorman mengidentifikasi tiga komponen utama dalam membangun kepercayaan terhadap pengambilan keputusan, yaitu kemampuan (*ability*), yaitu keyakinan bahwa pihak yang dipercaya memiliki keterampilan dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan tugas atau memenuhi kewajiban; kepedulian (*benevolence*), yaitu keyakinan bahwa pihak tersebut akan bertindak demi kepentingan bersama, bukan hanya kepentingan pribadi, dan integritas (*integrity*) yaitu keyakinan bahwa pihak tersebut akan bertindak sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip yang diakui bersama. Ketiga komponen ini membentuk fondasi yang penting dalam hubungan interpersonal dan kelompok, karena kepercayaan yang kuat akan menentukan sejauh mana individu atau kelompok bersedia menerima risiko dalam pengambilan keputusan.¹⁵

Berkaitan dengan hal ini, Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Mustajiba di Kota Jambi ini menyatakan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan muzaki membayar zakat di BAZNAS.¹⁶ Hal

¹⁴ Elia Nurhasanah, “Keputusan Membayar Zakat Maal Berdasarkan Literasi Zakat dan Teori Perilaku Terencana,” *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 8, no. 2 (2023): 1–23.

¹⁵ Roger C. Mayer, James H. Davis, and F. David Schoorman, “An Integrative Model Of Organizational Trust,” *Academy of Management Review* 20, no. 3 (1995): 709–34.

¹⁶ Mustajiba, “Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kesadaran untuk Berzakat terhadap Keputusan Membayar Zakat Profesi di BAZNAS Kota Jambi,” (*EKSYA*) *Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Madina* 4, no. 1 (2024): 63.

ini menjelaskan bahwa lembaga Baitulmal belum mampu meyakinkan masyarakat pada kinerja lembaga. Berdasarkan indikator pendukung variabel kepercayaan yang digunakan dalam penelitian yakni pada indikator rasa aman dan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh lembaga kepada masyarakat menunjukkan respon negatif. Hasil ini menjadi pertimbangan bagi lembaga zakat untuk meningkatkan kepercayaan dengan melakukan sosialisasi dan transparansi pengelolaan zakat agar masyarakat percaya dan menyalurkan zakat melalui lembaga agar lebih terarah.

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fikri dan Najib, bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan muzaki pada lembaga amil zakat. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan muzaki di tolak. Hipotesis yang dibangun menunjukkan bahwa untuk menciptakan loyalitas muzaki melalui kepercayaan, dapat dibangun melalui pelayanan prima (*excellence service*), baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga mempunyai pengaruh terhadap pembentukan kepercayaan dan komitmen muzaki yang akan mempengaruhi juga terhadap loyalitas.¹⁷

Menurut Ajzen dan Cote dengan *theory of reasoned action* yang menyatakan bahwa, norma subjektif adalah persepsi individu mengenai tekanan sosial yang dirasakan dari orang-orang penting disekitarnya

¹⁷ Muhammad Kanzul Fikri and Ahmad Ainun Najib, "Pengaruh Kepercayaan, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Minat dan Keputusan Muzakki Menyalurkan Zakat di (LAZISNU) Kabupaten Banyuwangi," *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSDa)* 1, no. 2 (2021): 119.

(keluarga, teman, kelompok sosial) untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku atau tindakan tertentu.¹⁸ Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu seperti, penelitian yang dilakukan oleh Arrosyid and Priyojadmiko di Kota Yogyakarta hasil menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzaki membayar zakat.¹⁹ Hal ini membuktikan bahwa persepsi lingkungan sekitar berdampak pada keputusan akhir muzaki membayar zakat. Namun, berbeda dengan penelitian oleh Ilmi et.al. Hasil menunjukkan bahwa pengaruh norma subjektif terhadap keputusan membayar zakat tidak signifikan. Dikarenakan, masyarakat sekitar akan memberikan informasi dan rekomendasi atas kegiatan membayar zakat terhadap individu lainnya. Akan tetapi, sebagian masyarakat masih membutuhkan bukti konkrit dan pertimbangan lain sebelum memutuskan untuk membayar zakat melalui lembaga tersebut.²⁰

¹⁸ Icek Ajzen and Nicole Gilbert Cote, *Attitudes and The Prediction of Behavior*, ed. Eds. W. D. Crano & R. Prislin, *Attitudes and Attitude Change* (New York: Psychology Press, 2008).

¹⁹ Afif Arrosyid and Eko Priyojadmiko, “Analisis Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku dengan Religiusitas dan Niat Sebagai Variabel Moderasi terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 1, no. 1 (2022): 24, <https://jurnalannur.ac.id/index.php/quranomic>.

²⁰ Nurul Ilmi et al., “Shirkah : Journal of Economics and Business The Impact of Subjective Norm and Religiosity on Zakat Compliance of Muslim Entrepreneurs : The Mediating Role of Intention” 9, no. 2 (2024): 198–212.

Menurut Abdul Wahid, bahwasanya citra lembaga sangat penting dalam mempengaruhi keputusan masyarakat untuk melakukan tindakan. Bagi lembaga yang memiliki citra lembaga yang positif di masyarakat, akan memperoleh kepercayaan dari masyarakat.²¹

Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu seperti, penelitian yang dilakukan oleh Astriani et.al, di Kabupaten Bulukumba hasil menunjukkan bahwa citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzaki membayar zakat. Artinya citra yang dibangun oleh Baznas Kabupaten Bulukumba memberikan dampak pada persepsi muzaki dalam keputusan akhir membayar zakat.²² Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Iin Sofiyani dan Agus Kristiyono, bahwa citra lembaga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan muzaki membayar zakat. Hasil ini menjelaskan bahwa citra lembaga tidak dapat menjadi tambahan referensi bagi muzaki dalam menyalurkan zakatnya. Lembaga tersebut dapat dikatakan mempunyai citra lembaga yang baik, sehingga masyarakat sudah tidak lagi mempertimbangkan dalam memutuskan untuk berzakat.²³

²¹ Abdul Wahid, *Strategi Membangun Citra Dan Kinerja Lembaga* (Semarang, 2023), [https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/19612/1/Strategi Membangun Citra dan Kinerja Lembaga.pdf](https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/19612/1/Strategi%20Membangun%20Citra%20dan%20Kinerja%20Lembaga.pdf).

²² Astriani Astuti Syam et al., “Pengaruh Religiusitas dan Citra Lembaga terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat di Baznas Kabupaten Bulukumba,” *At Tawazun, Jurnal Ekonomi Islam* 4, no. 2 (2024): 10.

²³ Iin Sofiyani and Agus Kristiyono, “Analisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Layanan dan Religiusitas terhadap Keputusan Muzaki Membayar Zakat dengan Minat sebagai Variabel Moderating,” *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 4, no. 1 (2021): 74–81, <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.284>.

BAZNAS memiliki dukungan regulatif yang kuat melalui Peraturan Daerah yang dapat menjadi kekuatan BAZNAS dalam memperoleh keyakinan bagi masyarakat dalam menyalurkan zakatnya. Namun, tantangan muncul ketika lembaga pengelola zakat seperti BAZNAS belum sepenuhnya mampu menarik keputusan muzaki untuk terus menyalurkan zakat melalui BAZNAS. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi pengelolaan zakat yang besar dengan realisasi partisipasi muzaki. Dalam hal ini, penting untuk mengkaji bagaimana faktor-faktor seperti kepercayaan terhadap lembaga, norma subjektif dari lingkungan sosial, serta citra lembaga BAZNAS itu sendiri memengaruhi keputusan muzaki dalam membayar zakat. Pemahaman terhadap faktor-faktor ini akan menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan pengelolaan zakat yang lebih efektif dan berkelanjutan di Kota Tasikmalaya. Oleh karena itu penelitian ini sangat penting dilakukan karena berzakat melalui lembaga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul, **“Pengaruh Kepercayaan, Norma Subjektif, dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Muzaki Membayar Zakat di BAZNAS Kota Tasikmalaya”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan muzaki dalam membayar zakat ke BAZNAS Kota Tasikmalaya?
2. Apakah norma subjektif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan muzaki dalam membayar zakat ke BAZNAS Kota Tasikmalaya?
3. Apakah citra lembaga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan muzaki dalam membayar zakat ke BAZNAS Kota Tasikmalaya?
4. Apakah kepercayaan, Norma Subjektif, Citra Lembaga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan muzaki dalam membayar zakat ke BAZNAS Kota Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang terjadi, maka dapat ditentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan muzaki dalam membayar zakat ke BAZNAS Kota Tasikmalaya.

2. Untuk mengetahui apakah norma subjektif berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan muzaki dalam membayar zakat ke BAZNAS Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui apakah citra lembaga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan muzaki dalam membayar zakat ke BAZNAS Kota Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui apakah kepercayaan, norma subjektif dan citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan muzaki dalam membayar zakat ke BAZNAS Kota Tasikmalaya.

D. Kegunaan Penelitian

Penulis memiliki harapan dalam terealisasinya sebuah karya ilmiah yang dapat berguna bagi para pembaca. Kegunaan yang diharapkan antara lain:

1. Bagi Akademis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam membayar zakat di BAZNAS Kota Tasikmalaya.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan dan penyempurnaan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya, baik dengan topik yang sama ataupun dengan pendekatan yang berbeda.

2. Bagi Lembaga Zakat

- a. Dapat membantu lembaga dalam meningkatkan partisipasi muzaki dalam menyalurkan zakatnya lewat lembaga.
- b. Dapat membantu lembaga dalam meningkatkan efisiensi pengumpulan zakat.
- c. Dapat membantu dalam pengembangan program edukasi yang lebih tepat sasaran.
- d. Mendapatkan pemahaman yang mendalam sehingga mampu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya zakat.

3. Bagi Masyarakat

- a. Memberikan motivasi untuk berpartisipasi dalam pembayaran zakat, sehingga meningkatkan kepedulian sosial.
- b. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya membayar zakat di Lembaga zakat.
- c. Dapat mendorong masyarakat untuk melakukan pembayaran zakat di lembaga zakat, sehingga dapat meningkatkan dampak sosial dan ekonomi dari zakat itu sendiri.