

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

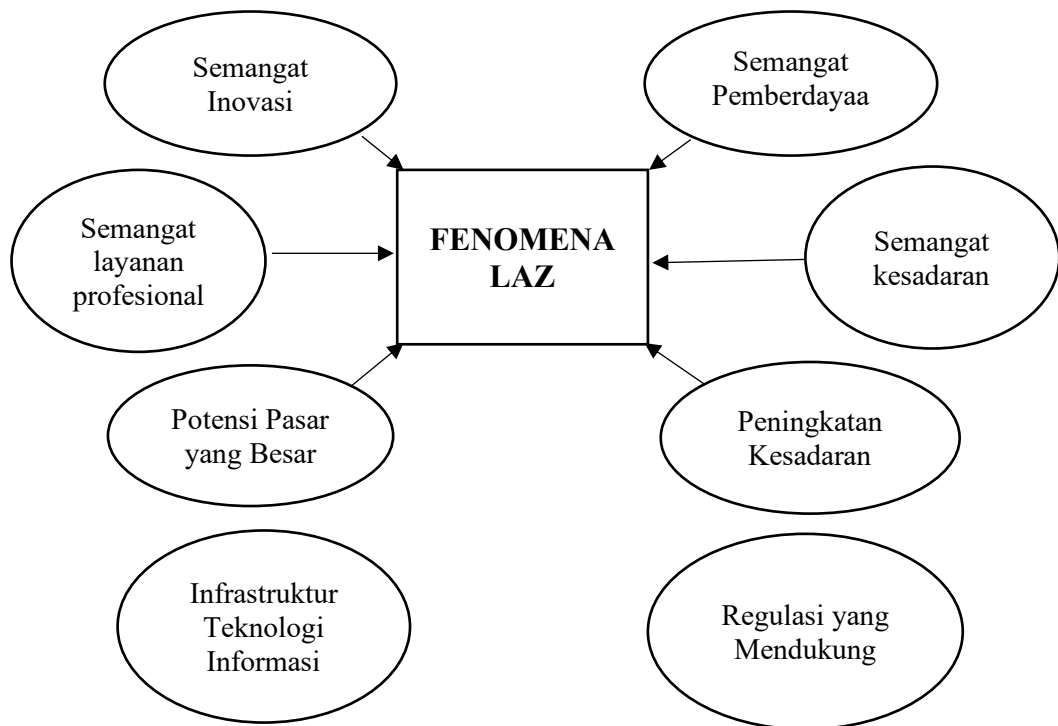
Salah satu masalah fundamental yang dihadapi sebuah negara adalah perekonomian, yang berperan sentral dalam menentukan kesejahteraan rakyat. Peningkatan dan keberlanjutan ekonomi menjadi indikator utama kemajuan suatu negara. Dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan stabilitas ekonomi, pemerintah mengambil berbagai langkah strategis. Salah satu instrumen yang semakin diperkuat perannya adalah zakat. Zakat sebagai pilar ketiga islam, tidak hanya dipandang sebagai kewajiban spritual tetapi juga sebagai mekanisme fiskal yang berpotensi besar dalam menggerakkan roda perekonomian (Dimas dkk., 2025).

Secara etimologis, zakat memiliki makna yang sangat kaya, mencakup *al-barakatu* (keberkahan), *an-namaa* (pertumbuhan dan kemajuan), *ath-thahharatu* (kesucian), dan *ash-shalahu* (keberesan). *Zaka* berarti baik, dan orang itu *zaka*. Zakat berasal dari kata "*berkah*", yang berarti berkah, bersih, berkembang, dan baik. Menurut Ibnu Taimiyah, zakat secara maknawi berfungsi menyucikan, membersihkan, dan mengembangkan hati serta harta individu yang menunaikannya. Dalam pengertian syariat, zakat adalah kewajiban mengeluarkan sejumlah tertentu harta kepada golongan yang berhak menerimanya (*mustahik*) sesuai dengan ketentuan hukum (Bahri dan Arif, 2020).

Dalam Qur'an Kemenag (2022), Allah SWT memberikan perintah langsung untuk zakat, sebagaimana disebutkan dalam surah at-Taubah ayat 103, "Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan

mensucikan mereka". Di Indonesia, komitmen negara terhadap zakat diperkuat melalui (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat, 2011), pasal 1 dan 2 yang menjelaskan bahwa zakat adalah harta yang wajib diberikan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak. Pelaksana utamanya adalah BAZNAS dan Lembaga Amil Zakat (LAZ), yang bertugas menghimpun, mengelola, dan menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) sesuai prinsip syariah (Muhammad, 2025).

Untuk meningkatkan profesionalisme dan jangkauan LAZ, beberapa diubah menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS) di bawah pengawasan BAZNAS. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat), memperkuat sistem operasi dengan mengatur pembentukan lembaga dan prosedur pengumpulan dan pendayagunaan zakat. Dengan dasar hukum yang kuat ini, pengelolaan zakat dipandang sebagai komponen penting dari sistem keuangan syariah nasional selain sebagai kewajiban pribadi. Selain itu, zakat yang dibayarkan melalui LAZ atau BAZNAS yang sah dapat dikurangkan dari Penghasilan Kena Pajak (PKP) sebagai insentif dari negara. Ini secara tidak langsung mengakui kewajiban berzakat sebagai faktor pengurangan beban pajak, sekaligus mendorong masyarakat menunaikan kewajiban ini melalui jalur resmi yang menjamin profesionalisme, akuntabilitas, dan transparansi pengelolaan laporan keuangan sehingga mampu memperkuat kepercayaan publik dan memaksimalkan dampak ekonomi zakat.



Sumber : (Bahri dan Arif, 2020)

Gambar 1.1
Analisa Fenomena Menjamurnya LAZ di Indonesia

Indonesia, sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, memiliki potensi zakat yang sangat besar yang belum sepenuhnya tergarap. Dengan data yang menunjukkan bahwa jumlah penduduk Muslim mencapai sekitar 237,55 juta jiwa, basis wajib zakat (*muzakki*) di negara ini adalah yang paling masif secara global. Fakta demografis ini mengindikasikan bahwa potensi pengumpulan dana ZIS merupakan sumber daya finansial Islam yang strategis untuk pembangunan sosial-ekonomi. Menurut Outlook Zakat Indonesia 2020–2024, yang diterbitkan oleh BAZNAS, potensi zakat di Indonesia mencapai Rp 327,6 triliun setiap tahun.

Tabel 1.1
Potensi Zakat di Indonesia

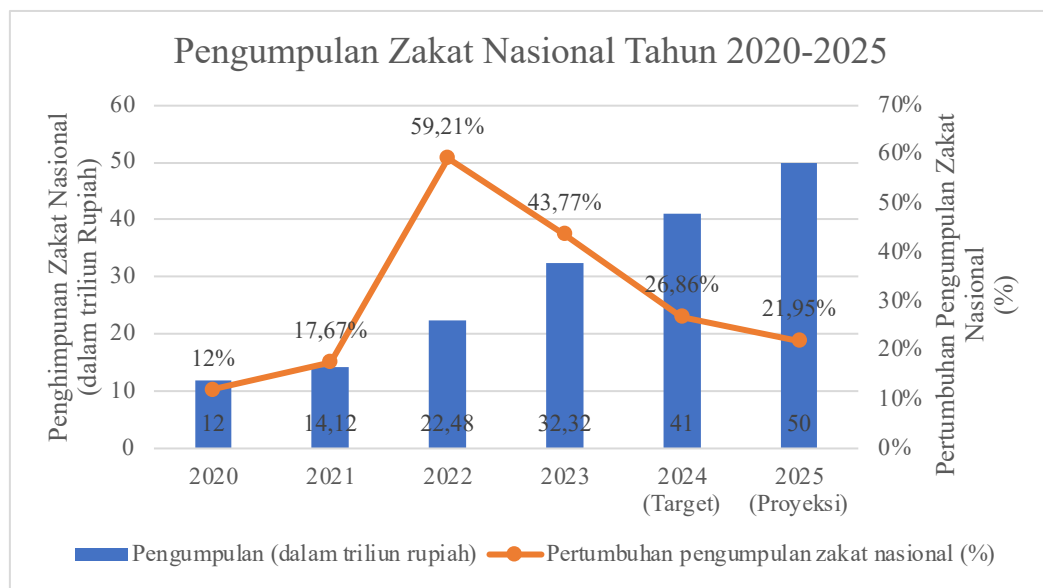
No	Objek Zakat	Potensi (Triliun Rupiah)				
		2020	2021	2022	2023	2024
1	Zakat Pertanian	19,79	19,79	19,79	19,79	19,79
2	Zakat Peternakan	9,51	9,51	9,51	9,51	9,51
3	Zakat Uang	58,76	58,76	58,76	58,76	58,76
4	Zakat Penghasilan dan Jasa	139,067	139,067	139,067	139,067	139,067
5	Zakat Perusahaan	144,50	144,50	144,50	144,50	99,37
Total Potensi Zakat Nasional		327,6	327,6	327,6	327,6	326,7

Sumber : Outlook Zakat 2020-2024

Meskipun potensi zakat nasional Indonesia mencapai 327 triliun rupiah, realisasinya pada tahun 2020 hanya 12 triliun rupiah. Ada sejumlah penyebab ketidaksesuaian ini. Ini termasuk regulasi pemerintah yang dianggap tidak memadai, masalah internal lembaga zakat seperti pengelolaan yang buruk dan kekurangan sumber daya manusia, dan faktor eksternal seperti kurangnya pengetahuan tentang zakat dan penyalurannya melalui lembaga non-zakat (Sudibyo dkk., 2019:58).

Namun demikian, pengumpulan zakat menunjukkan trend positif dalam tiga tahun terakhir, Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS) dan Dana Sosial Keagamaan Lainnya (DSKL) nasional diperkirakan mencapai Rp 32,33 triliun pada tahun 2023, setelah mencapai Rp 14,12 triliun pada tahun 2021 dan meningkat menjadi Rp 22,43 triliun pada tahun 2022, didukung oleh penguatan sistem digitalisasi layanan dan kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), menjadikan proses berzakat lebih terintegrasi dalam aktivitas ekonomi formal. Adaptasi teknologi yang memudahkan *muzakki* mendorong peningkatan

ini, yang juga menunjukkan kepercayaan generasi milenial terhadap transparansi sistem digital. BAZNAS mengalokasikan sebagian besar dana zakat untuk delapan program prioritasnya yang berfokus pada pemberdayaan ekonomi dan pengentasan kemiskinan. Program-program ini telah terbukti berhasil mengangkat ribuan keluarga miskin dari kemiskinan (Achmad dkk., 2024).



Sumber : (Achmad dkk., 2024)

Gambar 1.2

Pengumpulan Zakat Nasional 2020-2025

Meskipun capaiannya cukup menggembirakan, tantangan pengelolaan zakat di Indonesia masih signifikan. Salah satunya adalah meningkatkan partisipasi *muzakki* dari berbagai sektor, termasuk individu dan institusi. Untuk mencapai potensi zakat yang maksimal, diperlukan kolaborasi lebih erat antara LAZ, pemerintah, dan masyarakat luas. Dengan strategi yang tepat, penghimpunan zakat di Indonesia diharapkan dapat terus bertumbuh dan memberikan dampak positif yang lebih besar di tahun-tahun mendatang. Melihat tren positif ini, BAZNAS optimis mencapai target pengumpulan zakat Rp41 triliun pada 2024 dan Rp50

triliun pada 2025. Dengan penguatan kolaborasi, transparansi, dan digitalisasi, lembaga zakat di Indonesia diharapkan dapat terus meningkatkan perannya dalam memberdayakan umat dan mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis keadilan sosial.

Oleh karena itu, kepercayaan *muzakki* sangat penting karena *muzakki* yang telah menunaikan zakatnya memainkan peran penting dalam meningkatkan penerimaan zakat untuk tahap selanjutnya. Oleh karena itu, lembaga atau badan zakat harus terus berusaha menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh *muzakki* saat mereka menyalurkan zakatnya agar mereka tidak berpindah (Hasrun dan Lawang, 2023).

Kepercayaan *muzakki* dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kualitas layanan, akuntabilitas, dan transparansi. Bagi LAZ, kualitas layanan memiliki peran penting dalam menarik *muzakki* serta meningkatkan perolehan dana zakat agar target yang ditetapkan dapat tercapai. Saat ini, isu mengenai kualitas layanan dan kepuasan *muzakki* menjadi perhatian utama bagi lembaga zakat. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan *muzakki*, LAZ perlu memberikan layanan yang optimal dan profesional (Saraswati dan Larasati, 2021).

Dijelaskan kembali menurut pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat (2011), harus didasarkan pada syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi, dan akuntabilitas. Dalam bahasa Inggris, akuntabilitas biasanya disebut sebagai "*accountability*", yang berarti "dapat dipertanggungjawabkan" atau "*accountable*" secara sifat. Menurut Ghifarulloh dkk., (2025) akuntabilitas merujuk pada tanggung

jawab dalam pengelolaan sumber daya dan implementasi kebijakan yang diamanahkan kepada entitas pelapor, dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditetapkan secara periodik.

Menurut Rapindo dan Azhari (2021) kejujuran dan keterbukaan adalah dua definisi transparansi, yang bersama dengan akuntabilitas terstruktur dianggap sebagai dasar tata kelola perusahaan yang baik. Setiap tindakan organisasi harus diawasi dengan cukup teliti karena transparansi ini. Semakin transparan lembaga pengelola zakat, maka *muzakki* akan semakin percaya untuk menyalurkan dana zakatnya melalui lembaga pengelola zakat tersebut.

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan Heryansah dkk., (2024) di Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia (LIZI) Perwakilan Sumsel, kualitas layanan, akuntabilitas, dan transparansi berdampak positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Selanjutnya, penelitian Mukti dkk., (2025) di BAZNAS Kabupaten Sampang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan transparansi pengelolaan laporan keuangan berdampak positif dan signifikan terhadap keputusan pembayaran zakat, sedangkan akuntabilitas tidak menunjukkan hubungan positif yang signifikan. Hasil yang tidak konsisten menunjukkan bahwa penelitian empiris yang berfokus pada pengujian kualitas layanan, akuntabilitas, dan transparansi dalam berbagai LAZ diperlukan. Oleh karena itu, penelitian ini memilih LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat sebagai objek studi kasus.

Pemilihan LAZNAS sebagai objek studi memiliki daya tarik dan justifikasi akademis yang kuat. Selama ini, sebagian besar penelitian terdahulu yang menguji pengaruh kualitas layanan, akuntabilitas, dan transparansi cenderung berfokus pada

BAZNAS yang didirikan oleh pemerintah. Sementara itu, penelitian yang menyoroti LAZNAS yang dibentuk oleh swadaya masyarakat masih relatif terbatas. LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat merupakan lembaga yang tergolong muda, berkembang pesat sejak sekitar tahun 2019, namun telah berhasil memperoleh status nasional dan menjalin kerja sama dengan lembaga besar seperti Badan Pengelola Keuangan Haji Republik Indonesia (BPKH RI). Namun, pertumbuhan ini membawa tantangan besar dalam mempertahankan kepercayaan *muzakkī* di tengah persaingan dengan lembaga zakat yang telah lama mapan. Kondisi ini menjadikan Agnia Care Jakarta Pusat sebagai subjek yang relevan untuk menguji bagaimana kualitas layanan, akuntabilitas dan transparansi laporan keuangan berperan dalam menjaga kepercayaan publik.

Berdasarkan survei pra-penelitian terhadap 100 *muzakki* pada Desember 2025, ditemukan fakta bahwa kepercayaan *muzakkī* masih perlu diperkuat melalui perbaikan tata kelola. Data menunjukkan 15% responden merasa pelayanan dan respons petugas masih belum optimal, sementara 12% *muzakkī* mengeluhkan keterbatasan akses terhadap transparansi laporan penyaluran dana. Selain itu, sekitar 10% responden masih meragukan aspek akuntabilitas pengelolaan program secara moral dan sosial. Fenomena ini krusial karena hasil survei juga membuktikan bahwa *muzakkī* yang merasa puas terhadap transparansi memiliki kecenderungan 90% lebih tinggi untuk melakukan donasi berulang dan memberikan rekomendasi. Ketidakpuasan pada indikator-indikator tersebut berpotensi menurunkan kredibilitas lembaga dan menghambat optimalisasi penghimpunan dana zakat di masa depan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengangkat judul : “Pengaruh Kualitas Layanan, Akuntabilitas, dan Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan terhadap Kepercayaan *Muzakki* pada Lembaga Amil Zakat Nasional (Survei *muzakki* LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat).”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis dapat merangkum rumusan maslaah yang ada, yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Layanan, Akuntabilitas, Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan, Tingkat Kepercayaan *Muzakki* pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.
2. Bagaimana Kualitas Layanan, akuntabilitas, dan transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Tingkat kepercayaan *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat Nasional (Survei *Muzakki* LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat).
3. Bagaimana Kualitas Layanan, akuntabilitas, dan transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan berpengaruh secara parsial terhadap Tingkat kepercayaan *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat Nasional (Survei *Muzakki* LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan diatas maka tujuan penulisan ini Adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui Kualitas Layanan, Akuntabilitas, Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan, dan Tingkat Kepercayaan *Muzakki* pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.
2. Mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Akuntabilitas, dan Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan secara bersama-sama terhadap Tingkat kepercayaan *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat Nasional (Survei *Muzakki* LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat).
3. Mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Akuntabilitas, dan Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan secara parsial terhadap Tingkat kepercayaan *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat Nasional (Survei *Muzakki* LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat).

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Secara teori, Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan ilmu pengetahuan bagi pengembangan ilmu khususnya akuntansi syariah yang berkaitan dengan Kualitas Layanan, Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan yang berkaitan dengan lembaga zakat nasional.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi LAZNAS mengenai gambaran tentang lembaga pengelola zakat yang menerapkan kualitas layanan, akuntabel dan transparan guna untuk meningkatkan kepercayaan *muzakki* sehingga menarik minatnya untuk menyalurkan zakat, Hasil dari penelitian

diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini sudah dilaksanakan di LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat, pada bulan Januari – Februari 2026 seperti terlampir pada lampiran 1 halaman 142.