

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tahun 2000, perwakilan dari 189 negara termasuk Indonesia menandatangani deklarasi yang disebut dengan *Millenium Declaration Goals (MDG's)* di New York. Deklarasi ini memuat delapan poin yang harus dicapai oleh negara-negara anggota sebelum tahun 2015, salah satunya adalah poin masalah mengatasi kemiskinan dan kelaparan ekstrim.

Berdasarkan data BPS, jumlah penduduk miskin di Indonesia sampai Maret tahun 2013 mencapai 28.07 juta jiwa. Angka ini menurun sedikit 1.06 juta pada periode yang sama ditahun sebelumnya (2012) namun pada Maret tahun 2014 kemiskinan justru bertambah 213 ribu (www.bps.go.id). Karena mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, maka jumlah penduduk miskin yang paling besar dapat dipastikan adalah umat Islam.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Miskin di Indonesia

Periode	Jumlah Penduduk Miskin	Persentase
Maret 2012	29.132,40	13.33
Maret 2013	28.066,55	8.52
Maret 2014	28.280,01	8.34

sumber: www.bps.go.id, diakses pada 02 Juli 2014 pukul 08.32 WIB

Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam memiliki potensi zakat yang cukup besar. Berdasarkan perhitungan Forum Zakat (FOZ) potensi zakat di Indonesia mencapai 17.5 triliun pada tahun 2012, sementara

menurut perhitungan BAZNAS potensi zakat di Indonesia mencapai 217 triliun pada tahun yang sama dan baru terealisasi sekitar 2,73 triliun saja atau tak lebih dari satu persennya (Hafidhudhin, 2013).

Pertanyaannya kemudian adalah apakah ada korelasi antara potensi zakat yang mencapai lebih dari dua ratus triliun tersebut dengan permasalahan nasional seperti kemiskinan? Berdasarkan kalkulasi sederhana dan dengan asumsi jumlah penduduk 237 juta pada tahun 2010 (www.bps.go.id) dan penduduk yang beragama islam sebesar 85% pada tingkat PDP 539 miliar dolar (www.indonesi-investment.com) dikalikan dengan tarif zakat penghasilan sebesar 2,5 persen, maka akan diperoleh angka yang jika dikelola dengan baik dan terarah, akan mampu membantu pemerintah dalam mengatasi permasalahan kemiskinan.

Sayangnya peran lembaga pengelola zakat belum optimal yang ditandai dengan adanya permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan zakat di Indonesia.

Menurut Widodo (2012), Ada tiga masalah besar yang dihadapi lembaga pengelolaan zakat, yang juga dialami oleh lembaga sosial lainnya. Pertama, problem kelembagaan. Sebagian besar dari pengelola zakat masih tergolong baru dan masih mencari bentuk dan struktur kelembagaan. Kedua, masalah SDM (sumber daya manusia). Kualitas sumber daya pengelolaan zakat cukup rendah karena kebanyakan pengelola zakat tidak menjadikan pekerjaannya sebagai profesi atau pilihan karir, tapi sebagai pekerjaan sampingan atau pekerjaan paruh waktu sehingga menjadi pengelola zakat hanya untuk mengisi waktu luang atau mengisi hari tua bagi yang sudah berusia lanjut atau pensiun. Ketiga, masalah

sistem. Sebagian besar pengelola zakat tidak memiliki atau memahami pentingnya sebuah sistem dalam kinerja organisasinya.

Lembaga pengelola zakat dalam hal ini Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) sebagai lembaga pemegang amanah UU No. 23 tahun 2011 merupakan lembaga kepercayaan publik yang sensitif pada isu *public trust* sehingga lembaga tersebut berkewajiban untuk mencatat dan melaporkan dengan benar setiap dana yang dihimpun, dikelola maupun dana yang disalurkan dalam bentuk laporan keuangan kepada *muzakki* sebagai *stakeholder* maupun masyarakat umum. Laporan keuangan ini sekaligus untuk memenuhi tuntutan *Good Governance* yang meliputi aspek-aspek *transparency, responsibility, accountability, fairness dan independency*. Dasar legalitas dogmatis yang mengharuskan adanya pencatatan atas dana-dana yang dikelola oleh lembaga pengelola zakat terdapat dalam Al- Qur'an Surat Al Baqarah, 2:282.

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'adalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya....”

Tahun 2003 PIRAC melakukan survei yang melibatkan 2.500 responden dari 11 kota di Indonesia dengan beberapa temuan yang menarik. Salah satu pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah mengapa mereka menolak menyumbang kegiatan yang dilakukan organisasi nirlaba. Jawaban yang diperoleh cukup bervariasi. Responden dari kelas A dan kelas B (responden dengan penghasilan

antara Rp. 750.000 sampai Rp. 1.500.000 ke atas) menolak untuk menyumbang dengan alasan tidak percaya dengan orang-orangnya (43 % dan 34 %). Angka penolakan ini cukup tinggi mengingat responden dari kelas A dan kelas B dianggap orang-orang yang potensial secara finansial, namun batal menyumbang karena tidak percaya dengan pengelola lembaga nirlaba. Sebesar 14 % dan 11% responden menolak untuk menyumbang dengan alasan tidak percaya organisasinya; dan 11 % dan 7% beralasan karena tidak mempercayai program-programnya. Sisanya mereka tidak percaya karena faktor-faktor lain. sementara dari kelas bawah C yaitu responden dengan penghasilan kurang dari Rp. 750.000 menyatakan menolak untuk menyumbang karena alasan tidak memiliki uang (49%), tidak percaya dengan pengelola dan orang-orangnya, tidak percaya pada program-program yang digulirkan (7%), tidak percaya pada organisasinya (6%), dan sisanya karena faktor lain.

Tabel 2. Hasil Penelitian PIRAC tahun 2003

Alasan	kelompok A	Kelompok B	Kelompok C
Tidak punya uang	22	28	49
tidak percaya Amil	43	34	28
tidak percaya lembaga	14	11	6
tidak percaya program	11	7	7
faktor lain	10	20	10
Jumlah	100	100	100

Sumber: PIRAC, 2003

Penelitian berikutnya adalah survei nasional yang dilakukan oleh Universitas Islam Negeri pada tahun 2009 dengan melibatkan ribuan responden tentang harapan *muzakki* terhadap lembaga zakat diperoleh beberapa temuan sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Survei Nasional

Persentase Hasil	Keinginan Responden
97%	LAZ bekerja secara akuntabel dan transparan
90%	Adanya akses bagi publik untuk melakukan pengawasan terhadap dana yang dikelola
92%	Adanya pemuatan laporan keuangan di media massa
88%	Adanya catatan data mengenai donatur
75%	Enggan menyalurkan zakat pada LAZ yang tidak dikenal baik akuntabilitasnya.
63%	Adanya kepastian bahwa dana zakat disalurkan kepada yang berhak.

Sumber: Maryati, Sri. 2012

Permasalahan yang paling *urgent* berdasarkan hasil survei tersebut adalah masalah akuntabilitas dan transparansi keuangan lembaga pengelola zakat. Akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban atas sumber-sumber yang dikuasainya. Prinsip akuntabilitas terletak pada pelaksanaan pertanggung jawaban dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak yang terkait harus mampu mempertanggung jawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan di bidang tugasnya. Suatu lembaga atau entitas dikatakan akuntabel setidaknya lembaga atau entitas tersebut harus memenuhi ketiga kriteria berikut yaitu: adanya pertanggungjawaban dana publik, penyajian atas laporan keuangan yang tepat waktu serta telah diperiksa oleh auditor independen atau adanya respon dari pemerintah (Maryati, 2012).

Sementara transparansi merupakan ketersediaan informasi yang bersifat terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas

pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan (KK SAP, 2005). Transparansi lembaga menuntut adanya pertanggungjawaban terbuka, aksesabilitas terhadap laporan keuangan dengan mudah serta adanya publikasi laporan keuangan, hak untuk tahu hasil audit dan ketersediaan informasi kinerja lembaga (Maryati, 2012).

Selain masalah akuntabilitas dan transparansi yang masih dihadapi oleh sebagian besar lembaga zakat, permasalahan pelayanan (jasa) pada lembaga zakat juga sering dituding belum berkualitas padahal menurut hasil penelitian Jaelani (2008) kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan *muzakki* untuk berzakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal (2006), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *muzakki*. Sayangnya lembaga zakat belum memberikan perhatian khusus kepada *muzakki* yang telah membayar zakat kepada lembaga tersebut sehingga *muzakki* belum memiliki loyalitas yang tinggi kepada satu lembaga zakat. Akibatnya *muzakki* kerap berpindah-pindah lembaga dalam membayar zakatnya. Padahal menurut Kotler (2007), kualitas layanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan dan dapat dipastikan *muzakki* yang dalam hal ini diasumsikan sebagai pelanggan, yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga zakat akan kembali untuk membayar zakat kepada lembaga yang sama pada periode berikutnya bahkan dimungkinkan akan bersikap loyal dengan tidak berpindah lembaga zakat.

Jika semua lembaga pengelola menerapkan ilmu pemasaran maka pastilah pelayanan kepada *muzakki* yang dianggap sebagai konsumen akan lebih diperhatikan. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang sifatnya tidak berbentuk (jasa). Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam lembaga pengelola zakat adalah sejauh mana *muzakki* merasa puas terhadap produk, program penghimpunan dan pendistribusian zakat serta layanan yang diberikan oleh lembaga zakat. Karena kualitas pelayanan yang prima sebagaimana nasabah suatu bank dilayani akan memberikan kepuasan kepada *muzakki*. Dari kepuasan inilah akan lahir kepercayaan. *Muzakki* yang merasa puas dan percaya kepada lembaga pengelola zakat akan berkomitmen untuk selalu membayar zakat di lembaga tersebut. Pada akhirnya hanya lembaga yang berkualitas dari sisi manajemen dan memberikan pelayanan yang prima kepada *muzakkinya* yang akan berkembang.

Berdasarkan uraian tersebut di atas serta fakta yang terjadi di lapangan bahwa belum optimalnya lembaga zakat dalam menghimpun, mengelola, mendistribusikan dan melaporkan keuangannya secara akuntabel dan transparan kepada publik serta belum adanya standar pelayanan lembaga zakat kepada *muzakki* sebagaimana standar pelayanan perbankan kepada nasabahnya yang menyebabkan *muzakki* kurang loyal kepada satu lembaga zakat menjadi penting untuk ditelusuri penyebabnya. Karenanya penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait permasalahan-permasalahan tersebut dengan judul: “ **Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Zakat terhadap Kepercayaan *Muzakki* serta Kepercayaan *Muzakki* terhadap Komitmen *Muzakki*.**”

1.2. Identifikasi Masalah

Masalah dalam penelitian ini terkait dengan akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan (jasa) lembaga zakat serta pengaruhnya terhadap kepercayaan *muzakki*. Adapun rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang positif antara akuntabilitas lembaga zakat terhadap kepercayaan *muzakki*?
2. Apakah terdapat pengaruh yang positif antara transparansi lembaga zakat terhadap kepercayaan *muzakki*?
3. Apakah terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan lembaga zakat terhadap kepercayaan *muzakki*?
4. Apakah kepercayaan *muzakki* akan berpengaruh terhadap komitmen berzakat *muzakki*?

1.3. Ruang Lingkup Penelitian

Mengingat begitu luasnya cakupan penelitian, maka penelitian dibatasi pada beberapa hal:

1. Penelitian ini hanya memfokuskan meneliti lembaga zakat berdasarkan Peraturan Dirjen Pajak No. 33 tahun 2011 yang berkedudukan di wilayah Bandar Lampung. Peraturan ini memuat daftar lembaga pengelola zakat yang diperkenankan sebagai pengurang penghasilan bruto atas zakat yang dibayarkan melalui lembaga-lembaga dimaksud. Berdasarkan peraturan tersebut terdapat tiga lembaga zakat dan satu badan zakat yang sesuai yaitu LAZ Rumah Zakat Indonesia (LAZ RZI), LAZ PKP, DPUDT serta BAZNAS Provinsi Lampung.

2. Banyak faktor yang mempengaruhi *muzakki* untuk berzakat seperti yang diungkap oleh Kanji, et al (2011) yaitu motivasi ibadah, pengetahuan tentang zakat, pendapatan, peran pemerintah dan ulama, kredibilitas lembaga dan faktor lainnya. Namun dalam penelitian ini hanya akan diteliti tentang faktor kredibilitas. (akuntabilitas dan transparansi) serta kualitas pelayanan lembaga zakat dan pengaruhnya terhadap kepercayaan dan komitmen *muzakki*.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan lembaga pengelola zakat akan terhadap kepercayaan *muzakki* baik dengan pengujian terpisah maupun secara bersama-sama. Penelitian ini juga bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kepercayaan *muzakki* terhadap komitmen berzakat *muzakki*.

1.5. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang membutuhkan seperti pihak praktisi dan akademisi sebagai berikut:

a. Praktisi

Kontribusi praktis yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai petunjuk bagi manajemen lembaga pengelola zakat untuk mengelola dan mengendalikan sumber daya yang dititipkan secara amanah karena diduga akan memiliki konsekuensi ekonomik yang pada akhirnya akan menepis keraguan *muzakki* untuk menitipkan dana zakat, infak dan shodaqoh

kepada lembaga-lembaga yang telah ditunjuk oleh pemerintah melalui Peraturan Dirjen Pajak No. 33 tahun 2011 sehingga *muzakki* tidak lagi menyalurkan sendiri dana zakat, infaq dan shodaqohnya melalui *hand to hand* yang justru sering berakibat kericuhan sosial. Sedangkan bagi muzakki (*Stakeholder*) hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan dalam mempertimbangkan untuk menitipkan dana zakat dan dana-dana keagamaan lainnya (infaq, shodaqoh, dll) hanya kepada lembaga pengelola zakat yang *reputable* dan *trusted* serta tidak lagi menyalurkan sendiri dana zakat, infaq dan shodaqohnya sehingga sinergi pengentasan kemiskinan yang dilakukan antara pemerintah dan lembaga pengelola zakat dapat lebih optimal tercapai.

b. Akademisi

Mengingat masih terbatasnya sumber literatur seperti karya ilmiah, karya tulis, jurnal penelitian dan lain-lain mengenai perlakuan akuntansi zakat dan penerapan standar pelaporan keuangan lembaga zakat, hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan, data tambahan, serta menjadi bahan acuan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan konsep dan literasi tambahan yang dapat memperkaya kajian ilmu baik teori maupun praktik.