

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, sejak tahun 1990-an zakat sebagai salah satu instrumental Islam yang strategis dalam pembangunan ekonomi semakin populer. Indikasi ini didorong oleh kesadaran religius umat Islam yang semakin meningkat, bahkan dorongan membayar zakat didukung oleh pemerintah Indonesia melalui UU Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat. Undang-undang ini melahirkan paradigma baru pengelolaan zakat yang antara lain mengatur pengelolaan zakat dilakukan oleh Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk oleh pemerintah bersama masyarakat dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang sepenuhnya dibentuk oleh masyarakat yang terhimpun dalam ormas maupun yayasan-yayasan.

Paradigma baru tersebut memposisikan Badan Amil Zakat (BAZ) untuk segera menyesuaikan diri dengan amanat undang-undang berdasarkan kewilayahan pemerintah negara mulai dari tingkat nasional, provinsi, kabupaten/kota, dan kecamatan. Sedangkan untuk wilayah desa/kelurahan, masjid, lembaga pendidikan, dan lain-lain dibentuk unit pengumpul zakat (UPZ). Selanjutnya kapasitas sebagai lembaga amil zakat (LAZ), sesuai amanat undang-undang tersebut, diharuskan memperoleh pengukuhan dari pemerintah sebagai wujud pembinaan, perlindungan dan pengawasan yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karenanya lembaga amil zakat yang telah terbentuk di sejumlah ormas Islam, yayasan atau lembaga swadaya

masyarakat (LSM) dapat mengajukan permohonan pengukuhan kepada pemerintah setelah memenuhi sejumlah persyaratan yang ditentukan.

Lembaga pengelola zakat merupakan lembaga non-profit yang bertujuan untuk membantu umat Islam menyalurkan zakat, infak dan sedekah kepada yang berhak. Aktivitas tersebut melibatkan beberapa pihak yang saling berkait pemberi zakat, pengelola, dan penerima zakat. Pada beberapa kasus, pengelola dana bukan orang-orang atau institusi yang benar-benar dikenal oleh pemberi dana. Lembaga pengelola menginginkan adanya kepercayaan pemberi dana. Penerima dana menginginkan adanya transparansi dan dapat dipertanggung jawabkan pengelolaan dana. Disebutkan dalam Al-Quran bahwa zakat diperuntukan 8 asnaf diantaranya amil sendiri sebagai pengelola zakat (Qs. at-Taubah : 60) *“Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, Para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yuang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana.”*

Mengingat pentingnya pengelolaan dana dalam lembaga pengelola zakat, oleh karena itu lembaga sebagai fasilitas zakat dari pemberi dana perlu juga dalam meningkatkan strategi pengelolaan dana guna untuk meningkatkan pengumpulan zakat. Pengelolaan yang kurang terencana dan tanpa manajemen serta kurangnya pelayanan dan akses menjadi hal penting yang menyebabkan potensi zakat belum mampu menekan angka pencapaian pendapatan baznas dalam mengurangi angka kemiskinan. Ditambah dengan pendistribusian yang belum merata, serta masih

bersifat konsumtif menunjukkan bahwa dana zakat, infaq dan shadaqah belum mampu memperbaiki ekonomi umat.

Undang-undang Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat menjadi payung hukum yang lebih kuat dalam pengelolaan zakat di Indonesia, sebagai upaya untuk mendukung fakta bahwa Indonesia adalah negara yang penduduk muslimnya terbesar di dunia, yaitu berjumlah 80% dari sekitar 220 juta penduduk Indonesia adalah sebesar 180 juta penduduk muslim yang memiliki kewajiban zakat baik zakat fitrah dan zakat maal (Eri, 2008 dalam Sri, 2011), Sedangkan fenomena yang terjadi saat ini potensi penerimaan zakat yang ada tidak sesuai dengan realisasi dana zakat yang diterima oleh Badan Amil Zakat. Berdasarkan data Badan Amil Zakat (BAZ) Kota Sukabumi bahwa potensi zakat mencapai Rp.15.600.000.000, namun kenyataannya realisasi yang diterima oleh Badan Amil Zakat (BAZ) sendiri hanya mencapai Rp.3.000.0000.000 atau sekitar kurang lebih 19,3% dari potensi zakat Kota Sukabumi. Ini menjadi suatu permasalahan yang harus diselesaikan oleh BAZNAZ Kota Sukabumi selaku organisasi yang mengelola zakat.

Berdasarkan data tersebut bahwa kurangnya respon masyarakat membayar zakat kepada lembaga amil dan kebanyakan masyarakat masih membayar zakat secara individu oleh karena itu dalam sistem pengelolaan dana zakat harus bersifat akuntabel, transparan dan memberikan kualitas layanan yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap dana yang dikelola oleh lembaga amil, yang pada akhirnya tingkat penerimaan dana zakat akan semakin meningkat.

Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin kuatnya tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan kualitas layanan dan kemudahan akses serta akuntabilitas

publik. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya akuntabilitas informasi keuangan yang diberikan kepada masyarakat luas secara jujur dan terbuka. Sehingga masyarakat memperoleh haknya untuk mengetahui secara menyeluruh atas pertanggungjawaban yang dikelola dan di terima oleh suatu lembaga penyalur zakat. Penerimaan dana adalah penambahan sumber daya organisasi yang berasal dari donasi dan atau hasil penempatan sementara pengelolaan dana, yang dapat berupa kas atau non kas, sedangkan penerimaan donasi dapat berupa zakat, infaq, shadaqah, hibah, wasiat, waris, kafarat, atau donasi lain yang tidak bertentangan dengan ketentuan syari'ah. Adapun penerimaan dana berdasarkan karakteristiknya menurut Pedoman Akuntansi Organisasi Pengelola Zakat 2009 (PA OPZ:2009) dapat dikelompokkan menjadi: (1) Penerimaan dana berdasarkan sumber, dan (2) Penerimaan berdasarkan program.

Penilaian penyalur zakat terhadap Lembaga Amil Zakat begitu beragam, sesuai dengan persepsi dan pengalaman masing-masing wajib zakat (*muzakki*). Firdaus, *et al* (2012) salah satu alasan seorang muslim membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat disebabkan karna faktor kepuasan. Salah satu faktor yang menuntukan tingkat kepuasan adalah kualitas pelayanan dan akuntabel (BAZNAS, 2011).

Untuk meningkatkan penerimaan dana zakat tentu BAZNAS selaku lembaga pengelola dana zakat harus memperhatikan berbagai aspek terutama dalam kualitas pelayanannya. Kualitas layanan yang baik menjadi salah satu kunci dalam menciptakan loyalitas muzakki. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh BAZ

akan membentuk persepsi dan harapan yang positif dari muzakki sehingga muzakki akan merasa puas, karena harapan dan kebutuhan mereka telah terpenuhi.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2005:195), sedangkan Kotler (2003:61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 dalam Tjiptono, (2005:133) yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Selain meningkatkan kualitas layanannya, Badan Amil Zakat juga harus memperhatikan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan dana zakatnya, oleh karena itu Akuntabilitas publik diperlukan bagi lembaga pemerintah untuk dapat menjawab tindakan mereka dan responsif terhadap entitas dari otoritas yang telah mereka jalankan. Akuntabilitas sendiri menurut UU KIP adalah kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban secara organ perusahaan secara transparansi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Dengan kata lain akuntabilitas adalah bentuk tanggungjawab suatu entitas atas suatu otoritas yang diberikan.

Krina (2003) menyimpulkan bahwa akuntabilitas berhubungan dengan kewajiban dari institusi pemerintahan maupun aparat yang bekerja didalamnya untuk membuat kebijakan ataupun aksi yang sesuai dengan nilai yang berlaku atau yang dibutuhkan masyarakat. Akuntabilitas publik menuntut adanya pembatasan tugas yang jelas dan efisien dari aparat birokrasi. Prinsip ini menunjukkan ukuran seberapa besar tingkat penyelenggaraan pelayanan publik dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang dimiliki oleh stakeholder yang berkepentingan pada pelayanan tersebut.

Akuntabilitas adalah kewajiban mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pihak pemberi mandat. BAZ sebagai organisasi pengelola zakat harus melaporkan hasil pengelolaan zakatnya. Pelaporan sumber daya secara publik merupakan pemenuhan tuntutan tata kelola masa kini yang terkait dengan penegakan *good governance* (Mahmudi, 2013:9).

Dengan demikian penerapan kualitas layanan yang baik serta prinsip akuntabilitas dalam mengelola dana mampu menambah Salah satu alasan seorang muslim membayar zakatnya pada Badan Amil Zakat. Pengaruh muzakki pada BAZ sangatlah besar, karena muzakki yang akan terus menerus menyalurkan zakatnya pada BAZ sehingga dapat berpengaruh meningkatnya penerimaan zakat lembaga tersebut. Maka BAZ harus berupaya untuk memperhatikan dan mempertahankan para muzakki yang telah mereka miliki sehingga akan meningkatnya penerimaan zakat dalam upaya mensejahterakan masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian terkait pengaruh kualitas layanan, dan akuntabilitas pengelolaan dana

zakat terhadap pengumpulan dana zakat pada Badan Amil Zakat menjadi penting untuk dilakukan.

Penelitian sebelumnya mengenai kualitas layanan dan akuntabilitas pengelolaan dana zakat juga pernah dilakukan oleh Aizalia (2017). Dari hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas muzakki. Baik kualitas pelayannannya dan juga Akuntabilitas pengelolaan zakatnya.

Penelitian sebelumnya oleh Yosi (2014) Hasil penelitian ini menunjukkan Akuntabilitas pengelolaan dana ZIS yang dilakukan dalam BAZ Kabupaten Lumajang didasarkan pada akuntabilitas vertikal dan horizontal. Akuntabilitas yang bersifat vertikal merupakan akuntabilitas yang berhubungan dengan habluminallah. Sedangkan akuntabilitas yang bersifat horizontal menggambarkan hubungan yang bersifat habluminannas. Prinsip yang ditekankandalam akuntabilitas vertikal adalah prinsip amanah. Sedangkan prinsip yang ditekankan dalam akuntabilitas yang bersifat horizontal adalah prinsip profesionalisme dan transparansi.

Penelitian sebelumnya oleh Dina(2014) Hasil penelitan ini menunjukkan akuntabilitas dan transparansi mempunyai hubungan yang cukup erat, signifikan dan berpengaruh terhadap pengumpulan zakat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan jadwal penelitian yang dilakukan, serta perbedaan salah variabel yang diteliti

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Akuntabilitas terhadap Pengumpulan dana zakat”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, tugas lembaga amil adalah menerima, mengelola dan menyalurkan dana zakat untuk kesejahteraan masyarakat, salah satu yang dilakukan lembaga amil untuk memaksimalkan penerimaan dan pengelolaan adalah melakukan kontrol terhadap kualitas layanan dan memberikan pertanggung jawaban terhadap dana yang dikelola. Kualitas layanan dan akuntabilitas merupakan salah satu komponen untuk meningkatkan pengumpulan dana zakat, kurangnya kualitas layanan dan akuntabilitas pengelolaan dana zakat bisa mengakibatkan kurangnya minat muzaki dalam membayar zakat melalui lembaga amil. Belum masalah administrasi yang belum memenuhi sistem yang baik dan kemudahan akses muzaki dalam membayar zakat dan masalah lainnya yang berhubungan dengan tingkat penerimaan zakat. Hal demikian bisa membuat lemahnya kontrol manajemen terhadap pengelolaan dana zakat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang tidak memuaskan
2. Kurangnya kemudahan akses bagi muzaki
3. Masih rendahnya kepercayaan masyarakat membayar zakat kepada BAZNAS
4. Kurangnya sosialisasi BAZNAS kepada masyarakat untuk mengenal BAZNAS sebagai pengelola dan penyalur dana zakat.
5. Kurangnya pengawasan terhadap pengelolaan dana zakat

Berdasarkan latar belakang di atas dalam penelitian ada beberapa kendala dan keterbatasan, maka dari itu akan melakukan penelitian dengan mengamati dan

mempertimbangkan. Dengan demikian pembahasan, pembahasan di atas akan di arahkan kepada :

1. Kualitas layanan pada Badan Amil Zakat
2. Akuntabilitas pengelolaan dana zakat
3. Pengumpulan dana zakat pada Badan Amil Zakat

1.3 Rumusan Masalah

Menurut Sugiono (2017:35) Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Adapun rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu rumusan masalah Asosiatif. Rumusan masalah asosiatif adalah suatu rumusan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. (Sugiono, 2017:36) Penelitian ini berusaha mengembangkan dari penelitian yang sudah ada dan membuktikan apakah Pengaruh Kualitas Layanan dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat Terhadap Tingkat Penerimaan Dana Zakat. Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Layanan dapat berpengaruh terhadap Pengumpulan Dana Zakat pada BAZNAS Kota Sukabumi?
2. Apakah Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat dapat berpengaruh terhadap Pengumpulan Dana Zakat pada BAZNAS Kota Sukabumi?
3. Apakah Kualitas Layanan dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat dapat berpengaruh terhadap Pengumpulan Dana Zakat pada BAZNAS Kota Sukabumi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas dan permasalahan yang telah di rumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat?
2. Untuk mengetahui akuntabilitas berpengaruh terhadap tingkat pengumpulan dana zakat?
3. Untuk mengetahui kualitas layanan dan akuntabilitas berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat?

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari hasil penelitian ini merupakan dampak tercapainya tujuan penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat memiliki kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Secara Teoritis

Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan di antaranya :

- a. Pengembangan Ilmu Akuntansi Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk BAZ dalam pengembangan ilmu akuntansi syariah, agar bisa dikembangkan, di pahami, dan di pertimbangkan, serta diterapkan secara efektif dalam hal kualitas layanan dan akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan pada tingkat penerimaan zakat.

- b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan mengangkat permasalahan yang sama atau penelitian yang lebih lanjut dan mengembangkan faktor lain yang terkait dengan penelitian ini.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan sebagai media untuk menerapkan teori dan ilmu yang telah penulis dapatkan selama proses penelitian, dan membandingkan dengan realita yang ada dilapangan untuk memecahkan masalah. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan pengalaman, tambahan ilmu pengetahuan tentang ilmu akuntansi syariah khususnya yang terkait dengan pengumpulan zakat untuk mensejahterakan masyarakat.

2. Kegunaan Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan di antaranya :

a. Bagi Badan Amil Zakat

Dari penelitian ini diharapkan dapat di gunakan sebagai bahan informasi tambahan ataupun masukan-masukan yang membangun mengenai kualitas layanan dan berazaskan pengelolaan dana yang akuntabilitas agar dapat meningkatkan penerimaan zakat.

b. Bagi Masyarakat

Dari penelitian ini diharapkan sebagai alat informasi mengenai pengelolaan dana zakat, juga dapat menyadarkan masyarakat akan pentingnya membayar zakat terutama melalui BAZ serta menambah kepercayaan masyarakat kepada BAZ dalam pengelolaan dana zakat.

c. Bagi Pemerintah dan Lembaga Lainnya

Dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dan lembaga lainnya dalam hal pengawasan dan sosialisasi mengenai pengelolaan dana zakat pada BAZ.