

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian

Permasalahan ekonomi menjadi suatu masalah yang tidak pernah usai sejak berabad – abad tahun yang lalu. Dari zaman dahulu sampai sekarang manusia selalu terbagi menjadi kaum kaya miskin. Berbagai upaya untuk menyelesaikan masalah perekonomian telah dilakukan pada setiap peradaban. Namun upaya ini sering kali tidak membuahkan hasil yang signifikan.

Berdasarkan hasil rilis Badan Pusat Statistik (BPS) pada bulan Maret 2018, jumlah penduduk miskin (penduduk dengan pengeluaran per kapita perbulan dibawah garis kemiskinan) di Indonesia mencapai 25,95 juta orang atau sekitar (9,82%) dari jumlah penduduknya. Dapat dilihat dari rilis tersebut bahwa masalah kemiskinan menjadi masalah yang tidak pernah usai yang di alami suatu Negara khususnya Indonesia.

Indonesia merupakan Negara dengan populasi penduduknya mayoritas beragama Islam. Islam Mempunyai instrumen yang mampu memberikan solusi dalam masalah kemiskinan, pengangguran, dan pemerataan ekonomi yaitu zakat. Zakat adalah salah satu dari rukun Islam dan merupakan ibadah yang berkaitan dengan ekonomi dan kemasyarakatan (sosial), bahkan dalam Al-Quran ibadah zakat sudah disebutkan sebanyak 27 kali. Hal ini menunjukkan pentingnya zakat menurut agama Islam. “Islam didirikan diatas lima dasar Mengikrarkan bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat membayar zakat, menunaikan haji, dan berpuasa pada bulan Romadhon”. (H.R. Muttafaq ‘alaih).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Indonesia pada tahun 2018, total penduduk muslim Indonesia sebesar 290,1 juta jiwa atau sekitar 87,2% dari seluruh penduduk rakyat Indonesia (The Pew Forum On Religion & Public Life). Kondisi tersebut mencerminkan bahwa Indonesia memiliki potensi zakat yang sangat besar dikarenakan mayoritas penduduknya beragama Islam. Namun pada kenyataannya realisasi mengenai penerimaan zakat masih jauh yang di targetkan.

Berdasarkan data statistik zakat Nasional pada tahun 2016 bahwa pengumpulan dana zakat di organisasi pengelola zakat berbeda-beda. Total pengumpulan dana zakat di organisasi pengelola zakat sebesar Rp. 5.017.293.126.950. Dari jumlah dana tersebut BAZNAS pusat menjadi instansi yang pengumpulan zakatnya paling kecil sebesar Rp.111.690.914.428 atau sekitar 2.2%. Dengan adanya penurunan pengumpulan zakat di BAZNAS pusat, maka semua upaya akan dilakukan untuk lebih meningkatkan kinerja pengelolaan zakat dengan membangun paradigma baru dalam penghimpunan zakat, pengelolaan keuangannya, dan dalam hal pendistribusian zakat.

Sebagai salah satu contoh asumsi potensi zakat khususnya Kabupaten Sukabumi sebagai berikut:

Tabel 1.1
Potensi Zakat Kabupaten Sukabumi

ASUMSI POTENSI ZIS DI KABUPATEN SUKABUMI		
BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL KABUPATEN SUKABUMI		
TAHUN 2018		
I. Potensi ASN		
Asumsi Gaji Pegawai ASN	1.243.000.000.000	data 2018
Potensi ZIS (Jumlah gaji Asn x 2.5 %)	31.075.000.000	
II. Potensi ZIS Pengusaha Barang jasa (rekanan Pemda)		
Asumsi Belanja barang dan jasa	995.978.469.442	data 2018
Potensi ZIS (Jumlah Anggaran Brg jasa x 10% keuntungan x 2.5 %)	2.489.946.174	
III. a. Potensi Masyarakat (Zakat Maal/ Profesi)		
Jumlah Potensi Muzaki Masyarakat (Asumsi/ orang)	1.000.000	
Penghasilan/ Nishab (Penghasilan > 3.6 jt)	3.600.000	
Penghasilan kena Zakat (muzaki * Nishab *12 bln)	43.200.000.000.000	
Potensi ZIS/ Tahun (Jumlah kena Zakat x 2.5 %)	1.080.000.000.000	
b. Potensi Masyarakat (Zakat Fitrah)		
Jumlah Penduduk muslim 95% tahun 2018	2.337.658	
Besaran Zakat Fitrah	27.500	
Jumlah	64.285.604.625	
IV. Potensi Infak (asumsi 2500 x 1.000.000 orang)		
	2.500.000.000	
Kotak Amal (5000 kotak x Rp 50.000,- / kotak)	250.000.000	
Total Potensi ZIS Kabupaten Sukabumi	1.180.600.550.799	
Realisasi	41.172.979.555	
Prosentase ZIS yang tercapai +/-	3,49 %	

Berdasarkan data Badan Amil Zakat (BAZ) Kabupaten Sukabumi bahwa potensi zakat mencapai Rp.1.180.600.550.799, namun kenyataannya realisasi yang diterima oleh Badan Amil Zakat (BAZ) sendiri hanya mencapai Rp.41.172.979.555 atau sekitar 3,49% dari potensi zakat Kabupaten Sukabumi. Ini menjadi suatu permasalahan yang harus diselesaikan oleh BAZNAS kabupaten Sukabumi selaku organisasi yang mengelola zakat.

Adnan (2001) menyebutkan tentang penyebab rendahnya tingkat kolektibilitas zakat di Indonesia yaitu rendahnya pengetahuan dan pemahaman

masyarakat tentang zakat. Hal ini merupakan dampak dari kurangnya pendidikan agama dan pengamalan ajaran agama Islam dalam kehidupan sehari-hari. Penyebab lainnya ialah dari aspek kelembagaan zakat, dimana dibutuhkan organisasi pengelola zakat yang mampu bekerja secara profesional dan sesuai syariah Islam mulai dari perhitungan, pengumpulan dan pendistribusian zakat sehingga menimbulkan kepercayaan muzakki membayar zakat ke BAZ dan dapat meningkatkan penerimaan dana zakat.

BAZNAS sebagai lembaga pengelola zakat harus terus berusaha keras meningkatkan penerimaan zakat. Tingkat Penerimaan dana zakat sangat dipengaruhi oleh masyarakat yang mempercayakan pembayaran zakatnya melalui BAZ. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat membayar zakat ke BAZ, BAZ harus memperhatikan berbagai aspek baik dari kualitas pelayanannya serta akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaannya.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan penerimaan dana zakat. 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 dapat menarik kepercayaan muzakki yang baru sehingga meningkatkan penerimaan dana zakat

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 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 dan Chandra, 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. Karena prinsip akuntabilitas dan transparansi menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam pengelolaan zakat. Badan Amil Zakat dianggap tidak profesional karena belum menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi (Fadilah, 2012), maka dalam pengelolaannya Badan Amil Zakat harus meningkatkan profesionalnya dalam mengelola dana zakatnya. Peningkatan transparansi dan Akuntabilitas dalam pengelolaannya dapat membuat muzakki semakin yakin untuk menyalurkan dana zakatnya kepada Badan Amil Zakat sehingga meningkatkan penerimaan zakat.

Badan Amil Zakat (BAZ) sebagai organisasi yang mengelola dana publik harus melaporkan hasil pengelolaan zakatnya. Pelaporan sumber daya secara publik merupakan pemenuhan tuntutan tata kelola masa kini yang terkait dengan penegakan *good governance*. Pengelolaan apapun jika berhubungan dengan pemanfaatan sumber daya publik, harus dikelola secara akuntabel dan transparan. Pelaporan hasil pengelolaan zakat ini merupakan pelaporan atas seluruh kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, keuangan,

pertanggungjawaban, dan pengawasan keuangan pengelolaan zakat. Oleh sebab itu, pengelolaan zakat harus dilakukan dengan tertib, taat pada peraturan perundangundangan, efektif, efisien, ekonomis dan bertanggungjawab agar pelaporannya dapat dibuat secara akuntabel dan transparan (Kementerian RI, 2013).

Dengan demikian penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi 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 dapat meningkatkan penerimaan zakat dan pengumpulan zakat pun sesuai apa yang di realisasikan.

BAZNAS yang amanah, tabligh, bertanggungjawab dan memiliki kredibilitas, dapat menyebabkan masyarakat percaya dan menyalurkan zakatnya. Jika pelayanan yang diberikan juga memuaskan, tentunya masyarakat akan puas serta semakin percaya dalam menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut. Oleh karena itu, penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas pada Badan Amil Zakat terhadap penerimaan zakat menjadi penting untuk dilakukan.

Dina (2011) dengan judul pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap pengumpulan dana zakat, infaq dan shodaqoh pada LAZ di Surabaya bahwa transparansi dan akuntabilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat.

Nunung, *et al.* (2014) dengan judul penelitian pengaruh kualitas informasi akuntansi, akuntabilitas dan transparansi pelaporan keuangan terhadap tingkat penerimaan dana zakat (BAZ) di Jawa Barat bahwa kualitas informasi,

akuntabilitas dan transparansi secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat penerimaan dana zakat.

Nikmatuniayah, *et al.* (2017) dengan judul penelitian pengaruh kualitas informasi, akuntabilitas dan transparansi terhadap penerimaan zakat bahwa kualitas informasi akuntansi, akuntabilitas dan transparansi secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan 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 Pelayanan, Transparansi, Dan Akuntabilitas terhadap Pengumpulan dana zakat”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang akan diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Masih rendahnya kepercayaan muzakki terhadap Pengelolaan dana zakat di BAZNAS karena kurang transparansi
2. Rendahnya tingkat kesadaran umat muslim dalam kewajibannya membayar zakat
3. Masyarakat masih terbiasa membayar zakat secara langsung karena tidak mendapatkan kepuasan yang lebih ketika membayut zakat melalui BAZNAS.
4. Masyarakat masih belum terlalu mengenal BAZNAS sebagai pengelola dana zakat.

5. Kurangnya pengawasan terhadap pengelolaan dana zakat BAZNAS.

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 diatas akan di arahkan kepada:

1. Kualitas pelayanan pada Badan Amil Zakat Nasional
2. Transparansi pengelolaan dana zakat pada Badan Amil Zakat Nasional
3. Akuntabilitas pengelolaan dana zakat pada Badan Amil Zakat Nasional
4. Pengumpulan dana zakat pada Badan Amil Zakat Nasional

1.3 Rumusan Masalah

Sugiyono (2016:35-36) 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. Penelitian ini berusaha mengembangkan dari penelitian yang sudah ada dan membuktikan apakah pengaruh kualitas layanan, transparansi, dan akuntabilitas pada badan amil zakat terhadap pengumpulan dana zakat.

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah di atas dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat?
2. Apakah transparansi berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat?
3. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat?

4. Apakah kualitas layanan, transparansi, dan akuntabilitas berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas dan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat.
2. Untuk mengetahui transparansi berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat.
3. Untuk mengetahui akuntabilitas berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat.
4. Untuk mengetahui kualitas layanan,transparansi 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 diantaranya:

- a. Pengembangan Ilmu Akuntansi Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk BAZ dalam pengembangan ilmu akuntansi syariah, agar bisa dikembangkan, dipahami, dan dipertimbangkan, serta diterapkan secara efektif dalam hal kualitas layanan serta akuntabilitas dan transparansi pengelolaan dana 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 ke dalam 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 perkuliahan, 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 dalam pengelolaan dana zakat yang berazaskan akuntabilitas dan transparansi

2. Kegunaan Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan diantaranya:

a. Bagi Badan Amil Zakat

Dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi tambahan ataupun masukan-masukan yang membangun mengenai kualitas layanannya serta mengenai pengelolaan dana zakat yang harus berazaskan akuntabilitas dan transparansi agar menambah minat calon muzakki membayar zakat ke BAZNAS

b. Bagi Masyarakat

Dari penelitian ini diharapkan sebagai alat pemberi informasi mengenai pengelolaan dana zakat, juga dapat menyadarkan masyarakat akan pentingnya pembayaran zakat. Lebih loyal terhadap pembayaran ke BAZ serta menambah kepercayaannya kepada badan amil zakat dalam pembayarannya dan pengelolaannya.

c. Bagi penulis

Bagi penulis, penelitian ini memberikan bekal pengalaman untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan selama di bangku kuliah dalam karya nyata.