



## International Journal Management Science and Business

Journal homepage  
<https://ejournal.upi.edu/index.php/msb>



### Factors Affecting Muzaki Trust in Zakat Institutions

Tiara Setra Linuhung\*, Aristanti Widyaningsih, Meta Arief

Program Studi Akuntansi, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia,  
Bandung, Indonesia

Correspondence: [tiarasetralinuhung@upi.edu](mailto:tiarasetralinuhung@upi.edu)

ABSTRACT	ARTICLE INFO
<p>The results of previous studies indicate that muzakki's trust (people who are obliged to pay zakat) greatly influences interest and loyalty in paying zakat. This research is a literature review that aims to further examine the factors that affect muzakki's trust in zakat institutions. Data was collected by tracing various research results that were relevant to muzakki's trust, then 15 samples of research articles were collected and analyzed descriptively. The results showed that 12 factors affected muzakki's trust. These factors include transparency, accountability, literacy, service quality, IGCG, satisfaction, amil competence, religiosity, motivation, sharia auditing, zakat management, and management attitudes. Several factors are interrelated with being an intervening variable. Each factor also shows significant or insignificant results on muzakki beliefs.</p> <p><b>How to cite article</b> Tiara Setra Linuhung, Aristanti Widyaningsih, Meta Arief (2022). Factors Affecting Muzaki Trust in Zakat Institutions. International Journal Management Science and Business, Page 17-30</p>	<p><b>Article History:</b> <i>Submitted/Received 03 Feb 2022</i> <i>Revised 12 March 2022</i> <i>Accepted 07 April 2023</i> <i>First Available online 1 May 2022</i> <i>Publication Date 31 May 2022</i></p> <p><b>Keyword:</b> <i>Muzakki's trust,</i> <i>Zakat institution,</i> <i>Transparency,</i> <i>Accountability.</i></p> <p><b>Paper Type:</b> <i>Research Paper</i></p>

## 1. INTRODUCTION

Zakat adalah kewajiban umat muslim yang mengharuskan muzakki (orang yang wajib berzakat) memberikan sejumlah hartanya kepada mustahik (orang yang berhak menerima zakat) dengan ketentuan yang sudah diatur secara langsung dalam Al-Quran. Zakat sendiri terbagi menjadi 2 macam, yakni zakat fitrah (zakat yang ditunaikan oleh setiap orang) dan zakat mal (zakat atas harta yang telah mencapai waktu tertentu dan jumlah tertentu). Peran zakat dalam kehidupan sosial sangat penting karena fungsinya sebagai pendistribusi kekayaan yang diharapkan bisa membuat lebih meratanya perekonomian masyarakat (Hamzah & Kurniawan, 2020). Jika seluruh umat muslim patuh untuk membayar zakat dan didistribusikan dengan benar, maka potensi untuk mengatasi kesenjangan ekonomi dan kemiskinan negara akan semakin besar karena distribusi kekayaan yang merata.

Menurut Subekan (2016) zakat merupakan bagian dari keuangan negara sehingga diharapkan pengelolaannya bisa efektif, efisien, dan akuntabel. Pemerintah Indonesia mengatur secara khusus penyelenggaraan zakat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011. Pasal 5 UU tersebut menyebutkan bahwa BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) adalah badan yang dibentuk oleh pemerintah untuk pengelolaan zakat secara nasional. Sedangkan masyarakat membentuk LAZ (Lembaga Amil Zakat), yakni lembaga yang membantu pengumpulan dan pendistribusian zakat. Selain itu, juga terdapat UPZ (Unit Pengumpul Zakat) yang membantu pengumpulan zakat dan merupakan unit organisasi bentukan BAZNAS. Ketiga bentuk pengelola zakat tersebut memiliki tugas yang sama yaitu mengumpulkan dan mendistribusikan zakat, dan pada penelitian ini ketiga bentuk lembaga tersebut selanjutnya akan disebut sebagai lembaga zakat.

Di Indonesia, potensi zakat sangat besar karena mayoritas penduduk Indonesia beragama islam. Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian bersama oleh BAZNAS dan beberapa lembaga yang menemukan bahwa potensi zakat di tahun 2020 mencapai Rp327,6 triliun, namun realisasinya tidak sepadan yakni hanya mencapai sekitar 21,7 persen atau Rp71,4 triliun. Dari jumlah yang terealisasi tersebut, sekitar 85,7 persen melalui lembaga zakat yang tidak resmi dan hanya Rp10,2 triliun yang melalui lembaga zakat resmi (Rizky, 2021). Zakat yang ditunaikan melalui OPZ tidak resmi jauh lebih banyak, yakni hampir 6 kali lipat dibandingkan zakat yang tersalurkan melalui OPZ resmi. Tentu hal tersebut menjadi pertanyaan bahwa mengapa terdapat gap yang cukup besar antara potensi dengan realisasinya.

Badan Wakaf Indonesia menyebutkan bahwa di antara banyak kendala yang menyebabkan tidak tersalurkannya zakat dan wakaf melalui lembaga terkait, salah satunya adalah minimnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Masyarakat lebih yakin untuk menyalurkan zakat dengan cara tradisional. Kurangnya kepercayaan tersebut terjadi karena citra pemerintah di masyarakat identik dengan korupsi dan dikhawatirkan dana zakat pun menjadi sasaran korupsi pemerintah (Masyarafina, 2016). Sehingga masyarakat lebih percaya untuk membayar zakat kepada para ulama, tokoh masyarakat, ataupun mengundang muzakki untuk menunaikan zakat secara langsung. Padahal jika dana zakat dikolektifkan oleh suatu lembaga zakat, penyalurannya akan lebih merata kepada seluruh golongan mustahik dan pendayagunaan dana dapat dimaksimalkan (Saraswati & Larasati, 2021). Avian & Asrori (2021) juga mengatakan bahwa penyebab terjadinya kesenjangan antara potensi dan realisasi penerimaan zakat yaitu kepercayaan muzakki pada lembaga zakat. Oleh karena itu, dalam penyaluran zakat, kepercayaan merupakan hal yang sangat penting dan lembaga-lembaga zakat harus bisa menanamkan kepercayaan tersebut kepada masyarakat.

Menurut Nasim & Romdhon (2014) kepercayaan adalah kehendak seseorang untuk menaruh tumpuan pada orang yang kita yakini. Kepercayaan muzakki sangat penting bagi lembaga zakat untuk mendukung keberlangsungan pengelolaan zakat karena kepercayaan ini merupakan pondasi dari hubungan antara muzakki dengan lembaga zakat. Kepercayaan juga merupakan faktor yang berkontribusi dalam mempengaruhi perilaku dan pandangan pengguna jasa (Romi & Yunani, 2021). Tentu saja kepercayaan ini tidak bisa dibangun dengan instan,

namun perlu waktu bagi lembaga zakat untuk meyakinkan masyarakat bahwa lembaga tersebut dapat diandalkan. Jika sebuah lembaga zakat tidak mendapat kepercayaan muzakki, maka pengumpulan zakat tidak akan optimal, begitu juga dengan pendistribusiannya. Namun jika kepercayaan muzakki sudah didapat, maka dana zakat akan terkumpul dengan optimal dan kesejahteraan masyarakat dapat diwujudkan.

Beberapa penelitian menyebutkan bahwa ada hubungan antara kepercayaan dengan minat menunaikan zakat melalui lembaga zakat. Hasil penelitian Satrio & Siswantoro (2016) menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan pada minat masyarakat menunaikan zakat di LAZ. Kemudian, penelitian yang dilakukan di UPS BAZNAS Tegalsari pun membuktikan bahwa variabel kepercayaan memiliki hubungan signifikan terhadap tingkat loyalitas muzakki (Inayah & Muanisah, 2018). Begitu pula dengan penelitian dilakukan pada BAZNAS Kabupaten Kuantan Singingi yang membuktikan bahwa variabel kepercayaan kepada lembaga memiliki pengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat (Hamzah & Kurniawan, 2020). Selain itu, penelitian Anggita & Yuliafitri (2020) di Jakarta juga menunjukkan hal yang sama yakni kepercayaan berpengaruh pada minat membayar zakat secara signifikan di Lembaga Amil Zakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis semakin menyadari pentingnya kepercayaan muzakki dalam peningkatan minat dan loyalitas membayar zakat. Kepercayaan akan membuat muzakki membayar zakat pada lembaga bersangkutan dan melakukan pembayaran secara berkelanjutan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan muzakki. Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat untuk masyarakat, lembaga zakat baik itu LAZ, BAZNAS, UPZ ataupun pengelola zakat lainnya, juga para akademisi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

## 2. METHOD

Penelitian ini menggunakan *literature review* atau telaah pustaka dengan metode analisis deskriptif. Menurut Shuttleworth (2009), *literature review* adalah suatu evaluasi mendalam dan kritis dari penelitian sebelumnya. Penulis menelusuri berbagai hasil penelitian yang relevan terhadap kepercayaan muzakki kemudian dikumpulkan dan dianalisis secara deskriptif dengan bantuan penyajian tabel. Sumber yang menjadi rujukan adalah artikel-artikel penelitian yang diakses melalui *Google Scholar* dan beberapa artikel berita yang relevan.

Pada situs *Google Scholar* penulis memasukkan kata kunci 'kepercayaan muzakki' dan muncul sekitar 7000 artikel terkait. Kemudian penulis menyeleksi dari judul artikel yang menjadikan 'kepercayaan muzakki' sebagai variabel dependen (Y) dan melakukan teknik skimming atau membaca cepat. Setelah itu dipilihlah 15 artikel penelitian yang paling sesuai dan dijadikan sampel penelitian. Proses analisis dilakukan dengan membaca secara seksama ke-15 artikel penelitian yang menjadi sampel. Kemudian penulis merangkum hasil penelitian ke dalam sebuah tabel. Setiap faktor yang mempengaruhi kepercayaan muzakki dideskripsikan juga dianalisis dan hasil akhirnya dievaluasi oleh penulis.

## 3. RESULTS AND DISCUSSION

Berikut adalah ringkasan hasil penelitian dari 15 artikel yang menjadi sampel.

**Tabel 1. Hasil ringkasan penelitian**

No	Penulis	Faktor (Var X), Sampel, & Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Romi & Yunani (2021)	Kualitas pelayanan dan kepuasan	Kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap

No	Penulis	Faktor (Var X), Sampel, & Teknik Analisis	Hasil Penelitian
		Sampel: 3414 orang muzakki Teknik analisis: Regresi linear berganda	kepercayaan muzakki, begitu juga dengan kepuasan terhadap kepercayaan muzakki. Kedua faktor tersebut juga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki.
2	Saraswati & Larasati (2021)	Akuntabilitas, transparansi laporan keuangan, dan literasi Sampel: 92 orang muzakki	Di Lazismu Uhamka literasi, akuntabilitas, dan transparansi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Akuntabilitas dan transparansi masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan dan positif dalam menengahi peran literasi terhadap kepercayaan muzakki.
3	Maming & Sari (2021)	Transparansi pelaporan keuangan Sampel: 30 karyawan Lembaga Regresi linier sederhana	Kepercayaan muzakki dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh transparansi laporan keuangan.
4	Avian & Asrori (2021)	Literasi amil, akuntabilitas, dan transparansi amil Sampel: 85 orang pengelola zakat Teknik analisis: Statistik deskriptif	Hanya literasi amil dan transparansi amil yang secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada LPZ, sedangkan akuntabilitas hamil berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada LPZ. Untuk uji sobel akuntabilitas amil memediasi positif tidak signifikan antara literasi amil ke kepercayaan muzaki pada LPZ. Sedangkan transparansi amil memediasi positif dan signifikan antara literasi amil ke kepercayaan muzaki pada LPZ.
5	Litriani et al. (2021)	Transparansi lembaga pengelola zakat Sampel: 97 orang muzakki Teknik analisis:	Transparansi lembaga zakat memiliki hubungan yang erat dengan kepercayaan muzakki dalam pengelolaan dana zakat pada Baznas.

No	Penulis	Faktor (Var X), Sampel, & Teknik Analisis	Hasil Penelitian
		Korelasi Pearson Product Moment	
6	Junjunan et al. (2020)	Transparansi, akuntabilitas, dan IGCG  Sampel: 84 orang muzakki  Teknik analisis: Regresi linear berganda	Di lembaga amil zakat Kabupaten Sidoarjo, transparansi dan penerapan IGCG berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Sedangkan akuntabilitas tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki.
7	Walidah & Anah (2020)	Akuntabilitas Lembaga dan transparansi laporan keuangan  Sampel: 606 orang donatur  Teknik analisis: Statistik deskriptif	Akuntabilitas lembaga dan transparansi laporan keuangan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan donatur ummul quro (LAZ-UQ) Jombang.
8	Ardini & Asrori (2020)	Literasi amil, akuntabilitas dan transparansi Sampel: 308 PNS  Teknik analisis: Analisis jalur	Literasi amil dan transparansi pelaporan keuangan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepercayaan muzakki pada OPZ. Sedangkan akuntabilitas OPZ memiliki pengaruh yang positif tapi tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada Organisasi Pengelola Zakat. Kemudian, literasi amil berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepercayaan muzakki melalui transparansi pelaporan keuangan. Dan literasi amil berpengaruh secara positif tapi tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada OPZ melalui akuntabilitas OPZ.
9	Yusra & Riyaldi (2020)	Transparansi, akuntabilitas, dan kompetensi amil  Sampel: 100 orang muzakki	Akuntabilitas, transparansi dan kompetensi amil secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan muzakki kepada Baitul Mal Aceh. Akuntabilitas, transparansi dan kompetensi amil secara simultan juga berpengaruh signifikan terhadap

No	Penulis	Faktor (Var X), Sampel, & Teknik Analisis	Hasil Penelitian
		Teknik analisis: Regresi linier berganda	kepercayaan muzakki kepada Baitul Mal Aceh.
10	Pratiwi & Ridlwan (2019)	Religiusitas, IGCG, dan motivasi  Sampel: 100 orang muzakki  Teknik analisis: Regresi linier berganda	Pada LAZ di Surabaya, religiusitas yang secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada LAZ di Surabaya adalah akidah. Faktor IGCG yang berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki adalah kemaslahatan. Faktor motivasi islam yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada LAZ di Surabaya adalah pengetahuan.
11	Istiqomah & Asrori (2019)	Literasi, akuntabilitas, dan transparansi  Sampel: 64 orang muzakki  Teknik analisis: Statistik deskriptif, analisis jalur, dan uji sobel	Literasi muzaki dan transparansi secara parsial memiliki pengaruh yang positif terhadap kepercayaan lembaga pengelola zakat, sedangkan akuntabilitas organisasi pengelola zakat berpengaruh negatif terhadap tingkat kepercayaan lembaga pengelola zakat. Selain itu, literasi muzaki berpengaruh terhadap kepercayaan lembaga melalui akuntabilitas organisasi pengelola zakat, dan literasi muzaki berpengaruh terhadap kepercayaan melalui transparansi laporan keuangan.
12	Rahayu et al. (2019)	Akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat  Sampel: 50 orang muzakki  Teknik analisis: Regresi linier berganda	Akuntabilitas dan transparansi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.
13	Ardi & Rahayu (2018)	Audit Syariah  Teknik analisis: Content analysis	Penulis berpatokan pada hasil penelitian terdahulu bahwa kegiatan audit syariah akan berpengaruh secara signifikan terhadap kenaikan tingkat kepercayaan masyarakat pada Lembaga Amil Zakat (Rumah Zakat).
14	Hasanah (2018)	Kualitas jasa lembaga amil zakat	Dengan indikator CARTER penelitian menunjukkan hasil bahwa kualitas jasa secara simultan tidak signifikan

No	Penulis	Faktor (Var X), Sampel, & Teknik Analisis	Hasil Penelitian
		Sampel: 30 donatur Teknik analisis: kualitatif dengan EFE dan regresi	terhadap kepercayaan muzakki, hanya faktor reliabilitas saja yang berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki.
15	Nasim & Romdhon (2014)	Transparansi laporan keuangan, pengelolaan zakat, dan sikap pengelola  Sampel: 90 orang muzakki  Teknik analisis: Regresi berganda	Pengelolaan zakat, transparansi laporan keuangan, dan sikap pengelola secara parsial dan simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

*Sumber: Data olahan penulis*

Berdasarkan 15 sampel artikel penelitian tersebut, penulis menemukan 12 faktor yang mempengaruhi kepercayaan muzakki. Berikut adalah tabel pemetaan dari sampel yang dibahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan muzakki. diurutkan dari yang terbanyak disebutkan/diujikan pada 15 sampel.

**Tabel 2. Pemetaan faktor-faktor yang mempengaruhi muzakki**

No	Faktor	Jumlah Artikel	Diakses melalui
1	Transparansi	11	<i>Google Scholar</i>
2	Akuntabilitas	8	<i>Google Scholar</i>
3	Literasi	4	<i>Google Scholar</i>
4	Kualitas pelayanan/jasa	2	<i>Google Scholar</i>
5	Islamic Good Corporate Governance (IGCG)	2	<i>Google Scholar</i>
6	Kepuasan	1	<i>Google Scholar</i>
7	Kompetensi amil	1	<i>Google Scholar</i>
8	Religiusitas	1	<i>Google Scholar</i>
9	Motivasi	1	<i>Google Scholar</i>
10	Audit Syariah	1	<i>Google Scholar</i>
11	Pengelolaan zakat	1	<i>Google Scholar</i>
12	Sikap pengelola	1	<i>Google Scholar</i>

*Sumber: Data olahan penulis*

Berikut adalah analisis lebih lanjut mengenai masing-masing faktor:

#### A. Transparansi

Pada 11 sampel yang menguji variabel transparansi, terdapat beberapa penggunaan istilah yaitu transparansi laporan keuangan, transparansi lembaga zakat, dan transparansi amil yang penulis simpulkan bahwa ketiga istilah tersebut merujuk pada maksud yang sama. Transparansi merupakan keterbukaan informasi material pada pemangku kepentingan (dalam hal ini muzakki) mengenai kebijakan dan penggunaan

dana zakat. Kualitas transparansi dapat diwujudkan melalui keterbukaan informasi, kejelasan, dan akurasi (Saraswati & Larasati, 2021). Lembaga dengan transparansi yang baik dapat menyediakan informasi yang lengkap dan jelas mengenai kegiatan dan penggunaan.

Terdapat beberapa indikator berbeda yang digunakan oleh sampel penelitian dalam menilai transparansi, namun seluruh sampel menyatakan hasil penelitian yang sama. Hasil penelitian dari 11 sampel yang menguji variabel transparansi adalah transparansi terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepercayaan muzakki. Selain itu, 1 sampel menyatakan bahwa transparansi dan kepercayaan memiliki hubungan yang erat. Dengan kata lain, semakin baik transparansi maka akan semakin tinggi juga kepercayaan muzakki terhadap lembaga zakat. Berdasarkan hal tersebut, menunjukkan bahwa transparansi merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan tingkat kepercayaan muzakki.

## **B. Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan sebuah kewajiban dari pemegang amanah (lembaga zakat) kepada pemberi amanah (muzakki) untuk memberi pertanggungjawaban dengan melaporkan, menyajikan, dan mengungkapkan segala aktivitas lembaga (Inayah & Muanisah, 2018). Akuntabilitas juga dapat diartikan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas segala bentuk kegiatan pengelolaan zakat dalam bentuk pelaporan keuangan oleh lembaga zakat kepada muzakki untuk mencapai tujuan.

Hasil penelitian dari 8 sampel yang menguji variabel akuntabilitas menyatakan hasil penelitian yang bervariasi. Hasil penelitian Saraswati & Larasati (2021), Walidah & Anah (2020), Yusra & Riyaldi (2020), dan Rahayu et al. (2019) menyatakan bahwa akuntabilitas dengan kepercayaan muzakki memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Sedangkan hasil penelitian Avian & Asrori (2021) menyatakan penelitian akuntabilitas terhadap kepercayaan muzakki adalah berpengaruh positif tapi tidak signifikan. Selain itu, hasil penelitian Junjuna et al. (2020) juga menyatakan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Hal tersebut disebabkan karena lembaga zakat tidak mengungkapkan informasi yang lengkap tentang aktivitas dan kinerjanya kepada muzakki. Dan penelitian terakhir yang dilakukan oleh Istikhomah & Asrori (2019) membuktikan hasil penelitian bahwa akuntabilitas berpengaruh secara negatif terhadap kepercayaan muzakki.

Dapat disimpulkan bahwa dari 8 sampel yang menguji variabel akuntabilitas terhadap kepercayaan muzakki diperoleh hasil sebagai berikut: 4 sampel menunjukkan hasil yang positif dan signifikan, 3 sampel menunjukkan hasil yang positif namun tidak signifikan, dan 1 sampel menunjukkan hasil yang negatif. Hasil tersebut memang merupakan penelitian dari beberapa lembaga yang berbeda, namun perlu penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih banyak untuk meyakinkan apakah akuntabilitas berpengaruh atau tidak terhadap kepercayaan muzakki.

## **C. Literasi**

Literasi di sini berarti pengetahuan bahwa seorang muslim mengetahui mengenai zakat dan kedudukannya dalam islam (Ardini & Asrori, 2020). Jika seorang muzakki mengetahui dengan baik mengenai zakat, mereka akan sadar bahwa zakat merupakan kewajibannya yang harus ditunaikan. Selain itu, kemampuan literasi muzakki yang baik juga dapat memberikan rasa percaya kepada lembaga zakat karena sadar akan tugas dan tujuan lembaga tersebut. Sehingga menurut Saraswati dan Larasati (2021), meningkatnya literasi muzakki dalam membaca, memahami, dan mengakses

informasi tentang zakat akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan muzakki pada lembaga zakat.

Keempat sampel yang menguji variabel literasi terhadap kepercayaan muzakki menunjukkan hasil yang membuktikan bahwa literasi berpengaruh secara signifikan dan positif pada kepercayaan muzakki. Hal tersebut berarti menunjukkan bahwa jika tingkat literasi muzakki semakin baik, maka semakin baik pula tingkat kepercayaan muzakki terhadap lembaga zakat. Lembaga zakat sudah seharusnya berupaya untuk meningkatkan tingkat literasi masyarakat juga dibantu oleh pemerintah.

#### **D. Kualitas pelayanan/jasa**

Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran dalam menilai cara atau perbuatan melayani. Memberikan kualitas pelayanan yang baik memang sudah menjadi tugas lembaga zakat kepada masyarakat. Islam juga mengajarkan bahwa dalam usaha baik itu berdagang barang ataupun jasa harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik/berkualitas (Romi & Yunani, 2021). Selain itu, kepuasan muzakki juga salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:198) dalam (Romi & Yunani, 2021) disebutkan indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Reliabilitas atau keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan dengan benar atau sesuai dengan janji yang ditawarkan
2. Daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan para karyawan merespon dan membantu dengan tanggap
3. Jaminan (*assurance*), perilaku karyawan yang menumbuhkan kepercayaan
4. Empati (*empathy*), kemampuan lembaga memahami permasalahan dan kebutuhan
5. Bukti Fisik (*tangibles*), daya lembaga dalam menyediakan fasilitas fisik seperti tempat dan penampilan karyawan

Menurut Romi & Yunani (2021) kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepercayaan muzakki. Sedangkan penelitian yang dilakukan Hasanah (2018), menggunakan metode CHARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, dan Responsive*) yang masing-masing unsur tersebut dijadikan variabel terpisah. Dan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hanya variabel reliabilitas saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan muzakki, sedangkan keempat variabel indikator lainnya tidak signifikan, dan kelima variabel indikator tersebut secara simultan tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki.

#### **E. IGCG (Islamic Good Corporate Governance)**

Good Corporate Governance (GCG) merupakan hal yang berkaitan dengan tata kelola yang baik pada sebuah lembaga (Pratiwi & Ridlwan, 2019). Sedangkan Islamic Good Corporate Governance (IGCG) merupakan pengelolaan yang baik menurut nilai-nilai islam pada sebuah lembaga. Transparansi dan akuntabilitas merupakan bagian dari faktor yang membentuk GCG. Prinsip-prinsip IGCG menurut Pratiwi & Ridlwan (2019) terdiri dari taqwa dan ridha, tauhid, keseimbangan, dan juga kemaslahatan. Penelitian oleh Junjunan, et al. (2020) menyatakan bahwa IGCG berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Sedangkan penelitian Pratiwi & Ridlwan (2019) menunjukkan hasil bahwa variabel IGCG yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki hanya kemaslahatan, sedangkan variabel IGCG lainnya seperti tauhid, taqwa dan ridha, juga keseimbangan dan keadilan tidak berpengaruh secara signifikan.

## **F. Kepuasan**

Menurut Kotler dalam (Romi & Yunani, 2021) kepuasan adalah perasaan yang muncul baik itu perasaan yang positif atau negatif setelah membandingkan kesan dengan harapan. Kepuasan muzakki berarti perasaan yang muncul setelah membandingkan pengalaman memakai jasa lembaga zakat terhadap apa yang diharapkan muzakki. Terbentuknya kepuasan muzakki dapat meningkatkan hubungan antara lembaga zakat dengan muzakki yang pada akhirnya diharapkan meningkatkan kepercayaan muzakki. Adapun indikator kepuasan menurut Romi & Yunani (2021) adalah: kualitas produk, harga, *service quality*, faktor emosional, dan biaya kemudahan. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa antara kepuasan dengan kepercayaan muzakki memiliki pengaruh yang signifikan dan positif.

## **G. Kompetensi amil**

Menurut Yusra & Riyaldi (2020) kompetensi amil merupakan gambaran kemampuan petugas atau para pengurus untuk menjalankan tugasnya sebaik mungkin pada lembaga bersangkutan. Kompetensi ini meliputi kemampuan, kecakapan atau kewenangan, dan tanggung jawab melakukan suatu tindakan. Hal ini dapat mencerminkan kualitas pengelolaan zakat. Jika kompetensi amil baik, maka diperkirakan kualitas pengelolaannya pun akan baik juga. Faktor ini juga merepresentasikan *image* dari lembaga yang bersangkutan. Hasil penelitian Yusra & Riyaldi (2020) menunjukkan bahwa kompetensi amil dengan kepercayaan muzakki memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

## **H. Religiusitas**

Indikator religiusitas islam menurut Pratiwi & Ridlwan (2019) adalah akidah dan akhlak. Seorang muslim yang religius akan terdorong untuk membayar zakat karena yakin hal tersebut merupakan kewajibannya yang harus ditunaikan karena Allah dan membayar zakat sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah. Selain sebagai bentuk imannya kepada Allah, menunaikan zakat juga merupakan suatu realisasi dari hubungan yang baik antar manusia yakni kepedulian terhadap sesama umat muslim. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel akidah berpengaruh secara signifikan kepada kepercayaan muzakki, sedangkan variabel akhlak tidak menimbulkan pengaruh yang signifikan.

## **I. Motivasi**

Menurut Danim (2004) dalam Pratiwi dan Ridlwan (2019), motivasi adalah suatu kekuatan, dorongan, tekanan atau mekanisme psikologis yang menyebabkan seseorang atau sekelompok orang mencapai suatu hasil tertentu yang sesuai dengan keinginannya. Biasanya motivasi ini berasal dari diri sendiri, namun tidak menutup kemungkinan bahwa asalnya dari luar, misalnya dorongan dari orang lain ataupun lingkungan sekitar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel motivasi islam yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga zakat adalah pengetahuan, sedangkan pertanggungjawaban dan pengendalian perilaku tidak berpengaruh secara signifikan. Meskipun begitu, motivasi seseorang bisa dengan mudah berubah karena banyak faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, lembaga zakat harus bisa mempertahankan motivasi muzakki untuk membayar zakat pada Lembaga yang bersangkutan.

## **J. Audit Syariah**

Audit syariah memiliki tujuan untuk menguji kesesuaian antara kegiatan suatu lembaga dengan prinsip dan aturan syariah yang kemudian dihasilkan opini dari auditor syariah. Menurut Ardi & Rahayu (2018) untuk meningkatkan kepercayaan muzakki pada lembaga zakat, maka lembaga harus menerapkan pengendalian internal melalui penerapan audit syariah yang efektif agar dana zakat yang dikelola dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengendalian internal melalui audit syariah akan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat.

Kelemahan dari hasil penelitian Ardi & Rahayu (2018) adalah penulis menggunakan metode *content analysis* dan *library research* yang tidak menelusuri langsung ke lapangan namun hanya menggunakan sedikit sumber referensi yang dijadikan rujukan. Sehingga hasil penelitiannya sedikit diragukan karena mungkin tidak mencakup penelitian-penelitian terdahulu. Sedangkan kelebihanannya adalah mengkaji faktor baru yang mempengaruhi kepercayaan muzakki, sehingga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **K. Pengelolaan zakat**

Pengelolaan zakat menurut UU Nomor 23 Tahun 2001 Pasal 1 merupakan kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengoordinasian dalam rangka mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat. Kita dapat melihat pengelolaan zakat yang baik dari fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan, yakni *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling* atau yang biasa disebut POAC. Hasil penelitian Nasim & Romdhon (2014) membuktikan bahwa pengelolaan zakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Salah satu ciri bahwa suatu lembaga zakat memiliki pengelolaan yang baik adalah dengan adanya program-program yang berjalan demi kesejahteraan masyarakat.

#### **L. Sikap pengelola**

Menurut Notoadmodjo (2003) dalam Nasim & Romdhon (2014), sikap adalah kumpulan respon yang konsisten terhadap objek sosial. Dalam lembaga zakat, sikap dari pengelola dapat dilihat dari tata cara pengelola ketika menghadapi muzakki. Dengan sikap dan penuturan yang baik dari pengelola zakat diharapkan dapat meningkatkan keyakinan muzakki terhadap lembaga zakat. Nasim & Romdhon (2014) dalam mengukur faktor sikap pengelola menggunakan empat indikator, yakni etika dalam pelayanan, penanganan keluhan, reputasi, dan pelayanan terhadap pelanggan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sikap pengelola berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

Sikap pengelola merupakan hal yang penting dalam menentukan kepuasan dan kenyamanan muzakki, dengan begitu muzakki akan menaruh kepercayaannya kepada lembaga yang bersangkutan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Romi & Yunani (2021) yang membuktikan bahwa semakin tinggi kepuasan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan muzakki.

Dari 12 faktor tersebut, yang paling banyak diuji oleh 15 sampel adalah faktor transparansi dan akuntabilitas. Transparansi diuji sebanyak 11 kali dengan hasil yang konsisten yakni transparansi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Kemudian faktor akuntabilitas yaitu 8 kali diuji dengan hasil yang variatif, yaitu 4 pengujian menyatakan positif dan signifikan, 3 pengujian menyatakan positif tapi tidak signifikan, dan 1 pengujian menyatakan pengaruhnya negatif terhadap kepercayaan muzakki. Selain itu, ada faktor literasi yang diuji sebanyak 4 kali dan hasilnya konsisten yaitu positif dan signifikan.

Sedangkan 9 faktor lainnya diuji sebanyak 2-1 kali oleh 15 sampel penelitian. Di antara beberapa faktor ada yang saling berkaitan dengan menjadi variabel intervening dari faktor lainnya.

#### 4. CONCLUSION

Peneliti mengumpulkan 15 artikel penelitian yang menjadikan kepercayaan muzakki sebagai variabel dependen (Y) kemudian dianalisis secara deskriptif dan ditemukan 12 faktor yang mempengaruhi kepercayaan muzaki. Faktor-faktor tersebut diantaranya: transparansi, akuntabilitas, literasi, kualitas pelayanan/jasa, IGCG, kepuasan, kompetensi amil, religiusitas, motivasi, audit syariah, pengelolaan zakat, dan sikap pengelola.

Dari ke-12 faktor tersebut peneliti menyimpulkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki adalah transparansi, karena faktor tersebut paling banyak diuji oleh sampel dan hasilnya konsisten yaitu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakkin. Kemudian diikuti oleh faktor akuntabilitas yang diuji sebanyak 8 kali dengan hasil yang lebih variatif yaitu 4 pengujian menyatakan positif dan signifikan, 3 pengujian menyatakan positif tapi tidak signifikan, dan 1 pengujian menyatakan pengaruhnya negatif terhadap kepercayaan muzakki. Selain itu, ada faktor literasi yang diuji sebanyak 4 kali dan hasilnya konsisten yaitu positif dan signifikan. Sedangkan 9 faktor lainnya diuji sebanyak 1-2 kali dengan hasil secara parsial berpengaruh secara signifikan. Di antara beberapa faktor ada yang saling berkaitan dengan menjadi variabel intervening dari faktor lainnya.

Penulis yakin sebagian besar faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan muzakki sudah terwakili. Namun penelitian ini memiliki keterbatasan dalam mengumpulkan sampel, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengumpulkan lebih banyak sampel penelitian dan melengkapi keterbatasan penelitian ini. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat untuk kajian mengenai kepercayaan muzakki baik itu bagi masyarakat, lembaga zakat, maupun para akademisi. Selain itu, penulis berharap bahwa penelitian ini dapat berkontribusi dalam memperbesar realisasi potensi zakat, peningkatan kesejahteraan masyarakat, kemajuan lembaga zakat, juga kemajuan keilmuan di bidang keuangan syariah.

#### 5. REFERENCES

- Anggita, A., & Yuliafitri, I. (2020). Pengaruh pengetahuan , kepercayaan dan pelayanan lembaga amil zakat terhadap minat membayar zakat di lembaga amil zakat. *ISEI Accounting Review*, *IV*(1), 8–13.
- Ardi, M., & Rahayu, R. (2018). Pengaruh penerapan audit syariah pada peningkatan kepercayaan publik (studi kasus di lembaga amil zakat). *Iqtishaduna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, *4*(2), 156–165.
- Ardini, Y., & Asrori. (2020). Kepercayaan muzakki pada organisasi pengelolaan zakat: studi empiris tentang pengaruh mediasi akuntabilitas dan transparansi. *Economic Education Analysis Journal*, *9*(1), 133–149. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i1.37241>
- Avian, I., & Asrori. (2021). Pengaruh literasi amil terhadap kepercayaan muzaki melalui akuntabilitas dan transparansi amil. *Business and Accounting Education Journal*, *2*(1), 81–100. <https://doi.org/10.15294/baej.v2i1.49069>
- Hamzah, Z., & Kurniawan, I. (2020). Pengaruh pengetahuan zakat dan kepercayaan kepada baznas kabupaten kuantan singingi terhadap minat muzakki membayar zakat. *3*, 30–40.

- Hasanah, N. (2018). Pengaruh kualitas jasa lembaga amil zakat terhadap kepercayaan. *QIEMA (Qomaruddin Islamic Economy Magazine)*, 4(1), 66–99.
- Inayah, N., & Muanisah, Z. (2018). Hubungan kepercayaan, transparansi, dan akuntabilitas terhadap loyalitas muzakki pada badan amil zakat (studi kasus di Kecamatan Tegalsari Banyuwangi). *ACTIVA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(2), 17–33.
- Istikhomah, D., & Asrori. (2019). Pengaruh literasi terhadap kepercayaan muzakki pada lembaga pengelola zakat dengan akuntabilitas dan transparansi sebagai variabel intervening. *Economic Education Analysis Journal*, 8(1), 95–109.
- Junjuran, M. I., Asegaf, M. M., & Takwil, M. (2020). Pengaruh transparansi, akuntabilitas, dan igcg terhadap tingkat kepercayaan muzakki di lembaga amil zakat dompet amanah umat. *Jurnal Akuntansi Integratif*, 6(2), 112–125.
- Litriani, E., Handayani, D. L., & Lestari, C. (2021). Korelasi antara transparansi lembaga pengelola zakat dengan tingkat kepercayaan muzakki dalam membayar zakat di badan amil zakat nasional (BAZNAS) Kota Palembang. *I-Philanthropy: A Research Journal On Zakat And Waqf*, 01(01), 53–64.
- Maming, R., & Sari, N. (2021). Pengaruh transparansi pelaporan keuangan terhadap kepercayaan dalam mengelola dana zakat infaq dan sedekah. *MARS Journal*, 1(2), 1–10.
- Masyarafina, I. (2016). Masyarakat masih tidak percaya pemerintah salurkan zakat. *Republika.Co.Id*. <https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/16/10/30/ofv2ed415-masyarakat-masih-tidak-percaya-pemerintah-salurkan-zakat>
- Nasim, A., & Romdhon, M. R. S. (2014). Pengaruh transparansi laporan keuangan, pengelolaan zakat, dan sikap pengelola terhadap tingkat kepercayaan muzakki. *Jurnal Riset AKuntansi Dan Keuangan*, 2(3), 550–561.
- Pratiwi, D. W., & Ridlwan, A. A. (2019). Pengaruh religiusitas, IGCG, dan motivasi terhadap kepercayaan muzakki pada amil zakat Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 72–81.
- Rahayu, S. B., Widodo, S., & Binawati, E. (2019). Pengaruh akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki. *Journal of Business and Information System*, 1(2), 103–114. <https://doi.org/10.36067/jbis.v1i2.26>
- Rizky, F. (2021). *Realisasi baru 21,7 persen, wapres: implementasi zakat 2021 perlu ditingkatkan*. idx channel. <https://www.idxchannel.com/syariah/realisasi-baru-217-persen-wapres-implementasi-zakat-2021-perlu-ditingkatkan#:~:text=Berdasarkan Indikator Pemetaan Potensi Zakat,2020 mencapai Rp327%2C6 triliun>.
- Romi, M., & Yunani. (2021). The effect of service quality and satisfaction on muzakki ' s trust in the pekanbaru national amil zakat agency the effect of service quality and satisfaction on muzakki ' s trust in the pekanbaru national amil zakat agency pendahuluan berdasarkan undang-. *FINEST Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam*, 5(1), 51–69.
- Saraswati, A. M., & Larasati, M. (2021). Peran akuntabilitas dan transparansi laporan keuangan sebagai variabel intervening pada pengaruh literasi terhadap kepercayaan muzakki (studi persepsi pada lazismu uhamka). *Jurnal Asy- Syukriyyah*, 22(2), 155–167. <https://doi.org/10.15575/anida.v17i1.5046.2>

- Satrio, E., & Siswanto, D. (2016). Analisis faktor pendapatan, kepercayaan dan religiusitas dalam mempengaruhi minat muzakki untuk membayar zakat penghasilan melalui. *Simposium Nasional Akuntansi XIX*, 1(4), 308–315.
- Shuttleworth, M. (2009). *What is a literature review?* explorable.com. <https://explorable.com/what-is-a-literature-review>
- Subekan, A. (2016). Potensi zakat menjadi bagian keuangan negara. *Jurisdictie: Jurnal Hukum Dan Syariah*, 7(2), 105–126. file:///D:/K U L I A H/Semester 5/Metode Penelitian/Proposal/72458-ID-potensi-zakat-menjadi-bagian-keuangan-ne.pdf
- UU 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. (2011). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39267/uu-no-23-tahun-2011>
- Walidah, Z. N., & Anah, L. (2020). Pengaruh akuntabilitas lembaga dan transparansi laporan keuangan terhadap kepercayaan donatur lembaga amil zakat ummur quro ( Laz- Uq ) Jombang. *JFAS: Journal of Finance and Accounting Studies*, 2(2), 90–104.
- Yusra, M., & Riyaldi, M. H. (2020). Faktor-faktor penentu kepercayaan muzakki kepada Baitul Mal Aceh. *Al-Buhuts*, 16(1), 5. <http://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ab/article/view/1379>