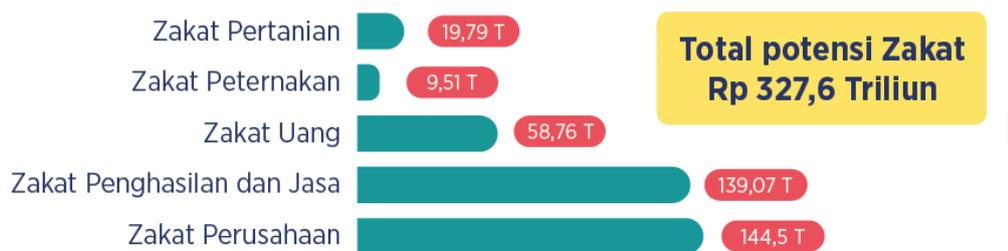


BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk sebagai pemeluk agama Islam memiliki potensi zakat nasional dalam skala besar. Zakat sebagai rukun islam yang ketiga merupakan salah satu instrumen yang sangat penting dalam islam, mengingat zakat adalah satu-satunya rukun islam yang bersifat *hablum minannas* (hubungan antar sesama manusia) yang lebih bersifat sosial sebagai bentuk tanggungjawab antar sesama manusia untuk saling tolong-menolong. Menurut Indikator Pemetaan Potensi Zakat (IPPZ), potensi zakat Indonesia di tahun 2019 tercatat senilai 233,8 triliun rupiah yang setara dengan 1,72% dari Pendapatan Domestik Bruto (PDB) tahun 2018 senilai 13.588,8 triliun rupiah. Selanjutnya pada tahun 2020, potensi zakat di Indonesia adalah sebesar 327,6 triliun rupiah (Baznas, 2020).

POTENSI ZAKAT DI INDONESIA 2020



Gambar 1.1
Potensi Zakat Indonesia Tahun 2020

Sumber: PUSKAS BAZNAS, 2021

Zakat memiliki kaitan yang erat dengan masalah moral karena dengan berzakat akan mengikis sifat ketamakan dan keserakahan untuk seorang yang kaya. Selanjutnya, zakat juga memiliki manfaat di bidang sosial karena zakat dapat dijadikan alat untuk menghapus kemiskinan dan untuk menyadarkan orang kaya akan tanggung jawab sosial yang harus dijalankan. Kemudian, di bidang

ekonomi zakat berperan sebagai alat untuk mencegah penumpukan kekayaan di tangan segelintir orang (Siagian & Marliyah, 2021).

Selain zakat, terdapat juga dana filantropi lainnya seperti infak dan sedekah yang tentunya sangat berperan dalam menguatkan potensi ekonomi masyarakat. Lembaga amil zakat, infaq, dan shadaqah merupakan badan perantara yang berfungsi untuk menyampaikan mandat dari muzaki kepada mustahik. Pertumbuhan pesat lembaga amil zakat, infaq, dan shadaqah dapat diatribusikan kepada perhatian dari berbagai pihak, termasuk masyarakat umum, lembaga swasta, pemerintah, dan organisasi internasional. Peningkatan jumlah lembaga zakat, infaq, dan shadaqah yang terdaftar maupun tidak terdaftar oleh pemerintah telah menyebabkan persaingan yang ketat di antara lembaga-lembaga tersebut, sehingga memerlukan upaya keras dari para pengelola lembaga untuk membangun dan menjaga keunggulan kompetitif. Persaingan ini utamanya bertujuan untuk menarik muzaki dan memastikan loyalitas kontributor yang ada, sehingga dapat menjaga keberadaan lembaga-lembaga tersebut. Namun berdasarkan data Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), pengumpulan dana ZIS secara nasional pada tahun 2020 hanya terkumpul sebesar 12,429 triliun rupiah, meskipun dana yang terhimpun tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2019 yang terkumpul sebesar 10,227 triliun rupiah (Baznas, 2020).



Gambar 1.2
Pengumpulan dan Penyaluran ZIS Indonesia Tahun 2019-2020

Sumber: PUSKAS BAZNAS, 2022

Jika melihat data tersebut, pelaksanaan penghimpunan dana filantropi tersebut masih dianggap belum optimal. Meskipun belum dapat dikatakan optimal, dalam ruang lingkup aktivitas donasi dana filantropi secara umum, Indonesia memiliki keunggulan karena dinobatkan sebagai negara paling dermawan menurut *Charities Aid Foundation (CAF)* dalam *World Giving Index* pada tahun 2020 (Charities Aid Foundation, 2021).

Penghimpunan dana filantropi yang belum optimal ini dapat disebabkan oleh beberapa sebab, salah satunya ialah terdapat cukup banyak muzakki yang membayar zakatnya langsung kepada mustahik tanpa melalui Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) sehingga pihak OPZ tidak memiliki data atas pembayaran zakat tersebut. Pada dasarnya, muzakki tidak melakukan suatu kesalahan jika tidak membayar zakatnya pada OPZ, namun jika dikaitkan dengan konsep pendayagunaan maka akan menjadi berdaya jika pembayaran zakat dilakukan melalui OPZ (Zen et al., 2017). Hal tersebut tentunya didasari oleh beberapa faktor seperti kepercayaan muzakki atau donatur terhadap OPZ, citra lembaga, dan juga kualitas pelayanan dari organisasi pengelola zakat.

Terkait dengan kepercayaan muzaki, ternyata masih ada saja polemik terkait penggunaan dana zakat yang kemudian menjadi tantangan untuk lembaga lain untuk menarik kembali kepercayaan tersebut, salah satunya adalah kasus ACT. Dugaan penyalahgunaan dana kemanusiaan di Yayasan Aksi Cepat Tanggap (ACT) bermula dari gaji tinggi para pimpinan ACT yang mencapai 250 juta rupiah serta kepemilikan berbagai mobil mewah. Juga dugaan penggunaan dana umat untuk kepentingan pribadi para pemilik ACT. Dugaan penyalahgunaan dana ini terus berkembang dan berujung pada penahanan empat tersangka, termasuk mantan Presiden ACT Ahyudin, Presiden ACT Ibnu Khajar, serta anggota pembina ACT Hariyana Hermain dan Novariadi Imam Akbari. Kasus ini terungkap berkat beberapa laporan, termasuk laporan dari anggota Polri yang menjadi saksi langsung peristiwa tersebut. Selain itu, laporan polisi dibuat oleh anggota Polri berdasarkan keluhan dari masyarakat yang mengalami kerugian akibat penggunaan dana yang tidak sesuai dengan tujuan asalnya. (Risti, 2022)

Merujuk pada laporan dari Liputan 6, Yayasan ACT mengelola dana sekitar Rp. 2 triliun, di mana kemudian terjadi pengurangan dana sekitar Rp 450 miliar untuk keperluan operasional yayasan. Pengurangan ini berada dalam kisaran 20-30%. Namun, ini adalah tindakan yang tidak benar karena Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1980 Pasal 6 ayat (1) secara tegas menetapkan bahwa pemotongan dana sumbangan untuk tujuan operasional hanya boleh sebesar 10% dari total dana yang diterima. Karena pelanggaran ini, Kemensos kemudian mencabut izin Penyelenggaraan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) bagi yayasan tersebut. Kesalahan yang dilakukan oleh ACT terkait pemotongan biaya operasional juga mendorong Kemensos untuk lebih intens dalam mengedukasi masyarakat mengenai peraturan ini, karena mungkin saja bukan hanya yayasan ACT yang melanggar peraturan tersebut. Selain itu, dugaan pencucian uang yang melibatkan yayasan ini juga muncul berdasarkan temuan dari PPATK, yang mengungkap transaksi senilai Rp. 30 Miliar yang melibatkan suatu perusahaan dengan ACT. Yayasan ini tidak langsung memberikan donasi

kepada penerima manfaatnya, tetapi dilaporkan melakukan perputaran uang dari satu bisnis ke bisnis lainnya untuk tujuan mendapatkan keuntungan.

Yayasan Aksi Cepat Tanggap adalah sebuah lembaga yang berdasarkan pada nilai-nilai kemanusiaan, bertujuan untuk mengumpulkan donasi guna membantu para korban bencana alam atau individu yang mengalami kemiskinan. Namun, tindakan pencucian uang yang dilakukan oleh yayasan ini telah mengecewakan dan memicu kemarahan di kalangan masyarakat. Lebih dari separuh pendapatan dari donasi yang diterima oleh yayasan ini ternyata berakhir di saku pribadi para pimpinan Yayasan Aksi Cepat Tanggap. Praktik pencucian uang, yang dapat muncul setelah terjadinya tindak kejahatan awal atau pendahulu (*predicate offence*), mengundang perasaan tidak puas dan ketidakpercayaan masyarakat.

Upaya mencegah praktik pencucian uang tidak hanya tergantung pada keberadaan Undang-Undang Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU), tetapi juga memerlukan dukungan dari peraturan lain yang relevan terkait dengan upaya pencegahan pencucian uang. Khususnya dalam konteks yayasan, Undang-Undang Yayasan menjadi sangat penting untuk membantu mengatasi praktik pencucian uang ini. Pengaturan yayasan dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan yang telah mengalami perubahan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan, mewakili komitmen hukum nasional dalam merumuskan kerangka hukum yang baru. PPATK (Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan) menyatakan adanya indikasi penyalahgunaan dana donasi yang telah terkumpul.

PPATK mencurigai adanya arus transaksi keuangan yang berasal dari rekening Yayasan Aksi Cepat Tanggap kepada anggota kelompok Al Qa'idah, yang merupakan salah satu dari 19 anggota yang pernah ditahan oleh pihak keamanan Turki. Kemensos telah mengambil langkah untuk mencabut izin pelaksanaan pengumpulan sumbangan uang dan barang sesuai dengan Keputusan

Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 133/HUK/2022 tanggal 5 Juli 2022 terkait pencabutan izin penyelenggaraan pengumpulan donasi untuk Yayasan Aksi Cepat Tanggap di Jakarta Selatan, yang ditandatangani oleh Menteri Sosial Ad Interim, Muhadjir Effendi.

Beberapa program yang direncanakan oleh ACT juga diketahui terhenti, contohnya proyek pembangunan rumah bagi korban letusan Gunung Semeru. Meskipun seharusnya Aksi Cepat Tanggap bertanggung jawab untuk membangun 100 rumah, pada kenyataannya hanya 29 rumah yang berhasil dibangun dalam beberapa bulan dan tidak selesai sepenuhnya. Aksi Cepat Tanggap berpendapat bahwa tanggung jawab terhadap program ini telah beralih ke pihak lain. Namun, saat pemerintah daerah mencoba menghubungi kontak baru yang diberikan oleh Aksi Cepat Tanggap, mereka tidak mendapatkan respons yang memadai.

Tindakan pencucian uang telah diatur dalam pasal 1 ayat (1) dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2003 yang mengubah Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2002 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang, serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang. Berdasarkan dasar hukum ini, perhatian terhadap praktik pencucian uang di Indonesia tampaknya semakin meningkat, walaupun sebelumnya terdapat perdebatan mengenai urgensi kriminalisasi secara segera. Motivasi untuk mencuci hasil kejahatan mungkin terutama karena pelaku khawatir akan terkena tindakan oleh pihak pajak, penegak hukum, atau risiko aset hasil kejahatan disita.

Pelanggaran pertama oleh Yayasan Aksi Cepat Tanggap terkait status kelembagaannya. Meskipun Aksi Cepat Tanggap beroperasi sebagai yayasan, seharusnya yayasan tersebut tidak boleh menghasilkan keuntungan bagi pemiliknya. Peraturan mengenai yayasan, yang memiliki status pajak yang berbeda dari perusahaan berbentuk CV atau PT yang berorientasi laba dan dikenai pajak, mengatur hal ini. Pelanggaran yang dilakukan oleh Aksi Cepat Tanggap

akan dijerat berdasarkan Pasal 6 Ayat 1 dari Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 29 Tahun 1980 tentang Pelaksanaan Pengumpulan Sumbangan.

Sebagai yayasan yang berbadan hukum, Yayasan Aksi Cepat Tanggap seharusnya tunduk pada Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 bersama dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004 tentang Yayasan, dan diwajibkan untuk beroperasi dengan prinsip keterbukaan dan akuntabilitas terhadap masyarakat. Karena status yayasan ini, ia dilarang untuk mengambil keuntungan dari kegiatan yayasan atau usaha yayasan, baik oleh pendirinya maupun pengurusnya. Berdasarkan Pasal 6 PP Nomor 29 Tahun 1980, pendanaan untuk kegiatan pengumpulan sumbangan seharusnya dibatasi hingga sepuluh persen dari jumlah sumbangan yang berhasil terkumpul.

Apabila terbukti bahwa pengurus Yayasan ACT mengambil keuntungan atau menerima gaji dari yayasan tersebut, tindakan ini dapat mengakibatkan sanksi pidana sesuai dengan peraturan yang ditetapkan dalam Pasal 70 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan yang telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 28 tahun 2004. Pasal tersebut dengan tegas menyebutkan, "Setiap anggota organ yayasan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun. Selain itu, anggota organ yayasan sebagaimana disebut dalam ayat (1) juga dikenakan pidana tambahan berupa kewajiban mengembalikan uang, barang, atau aset yayasan yang telah dialihkan atau dibagikan kepada organ pengurus."

Larangan dan aturan ini telah diatur secara jelas dan tegas dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Yayasan. Pasal ini dengan tegas menyatakan bahwa kekayaan yayasan, termasuk dalam bentuk uang, barang, atau aset lain yang diperoleh oleh yayasan sesuai dengan undang-undang ini, dilarang untuk dialihkan atau dibagikan secara langsung atau tidak langsung kepada Pembina, Pengurus, atau Pengawas yayasan, baik dalam bentuk gaji, upah, honorarium, atau bentuk lain yang memiliki nilai moneter.

Dengan pencabutan izin yayasan Aksi Cepat Tanggap, tujuannya adalah agar yayasan ini tidak lagi menghimpun donasi dan juga untuk mempermudah proses hukum dalam menentukan jumlah dana yang telah disalurkan dan yang belum disalurkan. Kemensos telah mengambil langkah untuk mencabut izin Penyelenggaraan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB) bagi yayasan Aksi Cepat Tanggap pada tahun 2022, karena yayasan tersebut menggunakan 13,7 persen dari dana donasi untuk biaya operasional. Tindakan ini merupakan permulaan dari dugaan penyalahgunaan dana sumbangan masyarakat oleh yayasan tersebut. Dikatakan bahwa dana bantuan yang diterima dari masyarakat digunakan untuk kepentingan pribadi para pejabat yayasan bersama dengan keluarganya. Selain itu, gaji yang tinggi bagi para petinggi Aksi Cepat Tanggap juga menjadi perhatian utama. (Risti, 2022)

Dalam hal ini, diperlukan transparansi bagi pemilik lembaga terhadap kepada para nasabah untuk menciptakan kelegaan karena maraknya kasus-kasus penyelewengan. Dalam mengelola zakat dan dana sosial keagamaan lainnya, harus bisa menerapkan tiga aspek, yaitu amanah, profesional dan transparan. Maka ini kemudian yang terus akan diterapkan oleh lembaga zakat seperti LAZISNU.

Implementasi prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam yayasan merupakan langkah yang diambil pemerintah untuk mencegah praktik pencucian uang (money laundering). Prinsip-prinsip ini telah diimplementasikan dalam operasional yayasan itu sendiri, yang tercermin melalui tanggung jawab yang diemban oleh organ yayasan seperti pembina, pengurus, dan pengawas untuk secara transparan dan jujur mempertanggungjawabkan kinerjanya. Salah satu contohnya adalah melalui persyaratan penyampaian laporan tahunan dalam yayasan. Dalam prinsip akuntabilitas, penting untuk memberikan informasi berdasarkan data yang akurat, menyajikan laporan, berkomunikasi, dan bertindak sesuai dengan fakta dan data yang sesungguhnya. Sementara dalam prinsip transparansi, diperlukan penyampaian laporan yang terbuka dan objektif,

termasuk laporan tentang transaksi tanpa ada manipulasi, exaggerasi, atau menyembunyian informasi, agar dapat diakses dan dimengerti dengan mudah oleh pihak-pihak terkait.

Praktik pencucian uang sering kali dilakukan oleh individu yang tidak bertanggung jawab melalui berbagai cara, termasuk melalui sektor perbankan, pasar modal, asuransi, dan yayasan, atau bahkan untuk melakukan tindak kejahatan berulang seperti narkoba atau kejahatan lainnya. Dalam upaya pencegahan, banyak pelaku pencucian uang beralih ke sektor non-perbankan, terutama setelah pemerintah memperketat pengawasan terhadap sistem perbankan. Sebagai contoh, mereka beralih ke lembaga keuangan non-bank (LKNB), seperti perusahaan asuransi jiwa dan yayasan. Penyebab utama praktik pencucian uang ini melibatkan faktor seperti kelemahan dalam peraturan keuangan atau perbankan, serta tingkat komitmen dan keseriusan pihak perbankan dan pemerintah dalam mencegah praktik tersebut.

Di Indonesia, pengelolaan dana filantropi seperti zakat, infaq, dan dana sosial keagamaan lainnya (DSKL) diatur dalam UU No. 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat. pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan pengoordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. UU tersebut menjelaskan tentang pengelolaan zakat di Indonesia yang dilakukan oleh tiga Organisasi Pengelola Zakat (OPZ), yaitu BAZNAS, LAZ, dan UPZ. BAZNAS merupakan lembaga pemerintah non-struktural yang bertugas melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Sementara itu, LAZ adalah lembaga yang dibentuk masyarakat untuk membantu BAZNAS melakukan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. Dan UPZ merupakan lembaga atau organisasi yang dibentuk oleh BAZNAS untuk membantu pengumpulan zakat. Peran dari OPZ tersebut menjadi penting dalam rangka mengetahui kinerja pengelolaan zakat.

Tabel 1.1
Pengumpulan ZIS Nasional Berdasarkan OPZ

No.	Tingkat OPZ	2019	%	2020	%
1	BAZNAS	296.234.308.349	2,9	385.126.583.224	3,1
2	BAZNAS Provinsi	583.919.722.674	5,7	489.538.808.289	3,9
3	BAZNAS Kabupaten/Kota	3.539.980.546.674	34,6	1.735.824.169.041	14,0
4	LAZ	3.728.943.985.109	36,5	4.077.297.116.443	32,8
5	OPZ dalam pembinaan dan zakat fitrah yang tidak dilaporkan	2.078.865.243.749	20,3	5.741.459.770.472	46,2
Total		10.227.943.806.555	100	12.429.246.447.469	100

Sumber: PUSKAS BAZNAS, 2022

Seiring dengan perkembangan teknologi, pengelolaan zakat dan dana sosial keagamaan lainnya juga mengalami perkembangan dan kemajuan dengan adanya inovasi dan diadaptasinya berbagai teknologi dalam pengelolaan zakat, dan semakin beragamnya bentuk pemanfaatan dana zakat dan dana sosial keagamaan lainnya.

Lembaga amil zakat, infaq, dan shadaqah dalam lingkungan Muhammadiyah (LAZISMU) beroperasi dalam skala nasional, dengan jaringan yang mencakup seluruh provinsi dan kabupaten di seluruh Indonesia. Misi LAZISMU adalah untuk membangun kesadaran kolektif di antara anggota Muhammadiyah dalam menjalankan kewajiban agama melalui pembayaran zakat. Dana yang terkumpul kemudian dialokasikan untuk mendukung kaum Muslim yang kurang beruntung. Data dari Lazismu (2019) menunjukkan bahwa target pengumpulan zakat belum sepenuhnya tercapai, dengan tingkat ketidacapaian target yang meningkat selama periode lima tahun dari 2015 hingga 2019, dengan tingkat ketidacapaian rata-rata tahunan sebesar 10%, mencapai puncak tertinggi sebesar 19% pada tahun 2019. (Mahdar, 2020)

Mengamati bahwa keputusan konsumen dipengaruhi oleh nilai-nilai yang dirasakan seperti kesadaran merek, asosiasi merek, loyalitas merek, dan kualitas

yang dirasakan. Penelitian mereka menunjukkan hubungan positif antara pengambilan keputusan dan perilaku loyalitas konsumen, termasuk pembelian ulang dan tindakan word-of-mouth. Selain itu, (Upamannyu & Bhakar, 2014) mengungkapkan hubungan signifikan antara kepercayaan konsumen dan niat pembelian ulang, yang menjadi lebih kuat ketika tanggung jawab sosial perusahaan yang dirasakan (CSR) digunakan sebagai faktor moderasi. Studi lain juga mengindikasikan korelasi positif yang kuat antara loyalitas konsumen dan niat pembelian ulang, yang lebih diperkuat oleh persepsi terhadap CSR.

Mengingat studi di atas, tantangan yang dihadapi oleh lembaga amil zakat, infaq, dan shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) dalam mencapai targetnya berasal dari loyalitas muzaki yang relatif rendah, yang mengakibatkan kurangnya kepercayaan atau pembayaran zakat kepada lembaga-lembaga tersebut. Hal ini terlihat dalam data retensi muzaki (2019), yang menunjukkan bahwa retensi muzaki yang terkait dengan LAZISMU kurang dari satu tahun, mencapai rata-rata 55,2%, sedangkan satu hingga dua tahun hanya mencapai 33%, dan hubungan yang berlangsung lebih dari dua tahun mencapai 11,8%. Indikasi lain dari loyalitas muzaki yang rendah terlihat dari frekuensi setoran yang dilakukan oleh muzaki (2019), di mana setoran yang dilakukan lebih dari tiga kali dalam setahun hanya mencapai rata-rata 10%, dan yang dilakukan dua hingga tiga kali dalam setahun sebesar 15,33%. Muzaki yang hanya melakukan setoran sekali dalam setahun menyumbang sebanyak 74,67%. (Mahdar, 2020)

Deskripsi studi di atas menunjukkan bahwa rendahnya loyalitas muzaki terhadap LAZISMU dicurigai disebabkan oleh rendahnya kepercayaan muzaki. Hal ini terindikasi dari data pengumpulan zakat dari umat Muslim Muhammadiyah yang jauh lebih kecil dibandingkan dengan jumlah muzaki umat Muslim Muhammadiyah. Indikasi lain yang menunjukkan rendahnya kepercayaan muzaki didasarkan pada data observasional (2019) yang menunjukkan bahwa distribusi zakat untuk warga Muhammadiyah cenderung mengalir melalui lembaga zakat, infaq, dan shadaqah di bawah organisasi/fondasi Muhammadiyah dengan

presentasi sebesar 38,8%. Sementara itu, sebanyak 27,5% warga Muhammadiyah mengalirkan melalui lembaga tempat mereka menjadi anggotanya. Dengan demikian, kesadaran anggota Muhammadiyah tentang keberadaan dan fungsi organisasi filantropi Islam masih kuat, meskipun mereka tidak selalu secara khusus merujuk pada kebiasaan saat berbicara tentang lembaga atau fondasi tempat mereka mengalirkan dana mereka. Sekitar 41,2% warga Muhammadiyah mengalirkan zakat infaq shadaqoh melalui dua lembaga, hanya sekitar 22,3% melalui satu lembaga. Selain itu, muzaki anggota Muhammadiyah yang mendistribusikan sumbangan mereka langsung ke mustahik masih cukup besar, yaitu sekitar 30,8%. (Mahdar, 2020)

Studi yang dijelaskan di atas menunjukkan bahwa rendahnya kepercayaan dan loyalitas muzaki terhadap Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) cenderung disebabkan oleh rendahnya kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Hal ini terindikasi dari beberapa pernyataan muzaki, yang secara umum menyatakan bahwa lembaga dalam pandangan muzaki tidak pernah menerima laporan langsung dari masyarakat umum atau jarang, dan ini menjadi catatan bagi masyarakat umum mengenai publikasi, transparansi, akuntabilitas, manajemen, dan komunikasi yang harus disajikan dengan baik kepada muzaki, serta termasuk menciptakan kesan yang lebih baik pada LAZISMU. Hal ini perlu dilakukan oleh LAZISMU untuk lebih meningkatkan sosialisasi melalui media cetak dan elektronik serta memiliki kantor yang lebih mudah diakses oleh muzaki.

Perkembangan gerakan pengelolaan zakat tersebut tentunya akan mendapat tantangan pengelolaan yang semakin beragam. Oleh karena itu diperlukan adanya berbagai inovasi agar pengelola zakat dapat lebih responsif dengan berbagai situasi. Misalnya sejak tahun 2020, kegiatan LAZ terganggu dengan adanya wabah pandemi *Corona Virus Disease 2019* (COVID-2019). Dalam hal ini, BAZNAS dan LAZ telah melakukan upaya digitalisasi bahkan sebelum pandemi berlangsung. Namun, dengan adanya pandemi, BAZNAS dan

LAZ semakin memperkuat dan mengoptimalkan pengumpulan zakat melalui berbagai kanal digital (Baznas, 2020).

Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) menerapkan manajemen modern dalam pengelolaannya, walaupun tidak seluruh aspek manajemen di LAZISMU mengikuti pendekatan modern. Dalam hal ini, terdapat beberapa fokus utama yang mencakup manajemen pengelolaan, sumber dana, dan pendistribusian. Manajemen pengelolaan melibatkan berbagai aspek, termasuk posisi organisasi, prinsip-prinsip, struktur, tugas dan fungsi, tujuan, visi dan misi, legalitas, dan lain sebagainya. Sumber melibatkan sumber-sumber keuangan, proses pembayaran, dan proses pemungutan dana. Di LAZISMU, sumber dana meliputi berbagai jenis zakat, infaq, sedekah, dan dana keagamaan lainnya seperti qurban, wakaf, hibah, dan sejenisnya. Proses pembayaran dan pemungutan dana dapat dilakukan secara digital (online) atau langsung dengan mengundang petugas LAZISMU untuk mengambil dana ZIS, atau datang langsung ke kantor LAZISMU untuk pembayaran ZIS. Pendekatan digital masuk dalam kategori manajemen modern. Pendistribusian dana di LAZISMU terdiri dari lima bidang program, yaitu pendidikan, kesehatan, ekonomi, dakwah, dan sosial kemanusiaan. Oleh karena itu, pendistribusian dana di LAZISMU mengikuti pendekatan modern dengan pola penyaluran yang progresif, produktif, dan tetap mempertimbangkan dampak konsumtif. Pada tahun 2019, LAZISMU mendapatkan penghargaan sebagai lembaga filantropi yang peduli terhadap ekonomi umat dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Potensi pengumpulan zakat di Cabang Suruh LAZISMU sebenarnya besar, terutama jika semua anggota Muhammadiyah dan mereka yang terlibat dalam Amal Usaha Muhammadiyah berpartisipasi dalam menyalurkan zakat melalui LAZISMU Cabang Suruh. Penelitian di tingkat kecamatan diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif menyalurkan zakat mereka melalui LAZISMU. (Sofiyani, 2021)

Pengumpulan dana zakat, infaq, dan dana sosial keagamaan lainnya memiliki paling tidak lima tujuan inti, yakni menghimpun sumber dana, menarik

perhatian donatur, mendapatkan dukungan atau simpati, membangun citra positif lembaga (brand image), dan memberikan kepuasan kepada para donatur. (Aziz et al., 2021).

Lembaga amil zakat harus mengoptimalkan kualitas pelayanan dari profesionalisme kinerja amil (karyawan) agar muzakki (donatur) memiliki kepercayaan kepada lembaga tersebut sehingga memutuskan untuk membayar zakat dan dana filantropi lainnya di lembaga amil zakat. Salah satu cara agar dapat menciptakan keunggulan yang sifatnya kompetitif yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada muzakki. Pelayanan terhadap muzakki bukan hanya sekedar keunggulan kompetitif saja, pelayanan terhadap muzakki juga merupakan suatu hal yang penting dalam suatu lembaga amil zakat agar mendapatkan citra sebagai lembaga zakat yang baik dalam pandangan muzakki. Kualitas pelayanan yang baik akan dapat memberikan muzakki kenyamanan sehingga mampu mempengaruhi pertumbuhan lembaga atau organisasi pengelola zakat tersebut. (Aisyah & Sutejo, 2020).

Dalam mengelola zakat dan dana sosial keagamaan lainnya, OPZ harus bisa menerapkan tiga aspek, yaitu amanah, profesional dan transparan. Tiga aspek tersebut merupakan kunci yang disebut sebagai prinsip “*Good Organization Governance*”. Melalui penerapan dari tiga aspek kunci tersebut maka suatu organisasi atau lembaga pengelola zakat akan bisa lebih mendapatkan kepercayaan dari masyarakat luas yang merupakan muzakki atau donatur (Satrio & Siswanto, 2016).

Pengaruh muzakki (donatur) pada LAZ sangatlah besar, sebab muzakki-lah yang akan secara berkelanjutan menyalurkan zakatnya pada LAZ sehingga memiliki pengaruh pada penerimaan zakat lembaga tersebut. Ketika kepuasan tercapai, baik donatur maupun lembaga akan mengalami keterikatan yang erat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga amil zakat akan berpengaruh pada pengalaman donatur dalam berzakat, menghasilkan loyalitas donatur. Kepercayaan adalah keinginan individu untuk mempercayai orang lain dan

berharap bahwa perkataan mereka dapat dipercayai (Razak et al., 2018). Oleh karena itu, lembaga amil zakat harus berupaya untuk memberikan perhatian dan memelihara hubungan dengan para muzakki yang sudah ada, guna membentuk loyalitas yang kuat dari para muzakki tersebut (Jumriani, 2021).

Faktor-faktor yang mendasari muzakki untuk berdonasi tersebut jika dikelola dengan baik oleh OPZ tentunya akan menciptakan konsistensi bagi muzakki untuk tetap berdonasi dan dapat dikatakan sebagai bentuk loyalitas. Produk atau jasa yang telah diterima serta dirasakan oleh konsumen pada hakikatnya akan memberikan alasan kepada konsumen untuk loyal terhadap suatu produk, jasa atau *brand* (merek). Kunci dari loyalitas konsumen sebenarnya adalah kepuasan yang sesungguhnya (*genuine*) dari suatu produk atau jasa.

Keinginan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dapat menghasilkan ikatan emosional yang kuat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan mutu layanan yang optimal agar dapat membentuk loyalitas konsumen, dengan konsekuensinya pelanggan tersebut tidak akan beralih ke alternatif lain. Loyalitas berakar dari kesetiaan, yang mencerminkan komitmen seseorang terhadap merek tertentu dan keterikatannya untuk terus menggunakannya dalam jangka waktu yang berulang. (Mowen & Minor dalam Ksatriyani & Djawoto, 2019). Menurut Zikmund beberapa faktor yang berpengaruh loyalitas yakni kepuasan, ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan, dan pengalaman (Zikmund dalam Khairi, 2021). Sementara Mardalis berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas ialah kepuasan, kualitas jasa, citra, dan rintangan untuk berpindah (Mardalis dalam Agraini, 2017).

Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat signifikan dalam menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dalam bisnis atau layanan lembaga. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan dapat dianggap sebagai faktor penentu dan menjadi fokus utama bagi lembaga jasa. Lembaga tersebut harus memiliki pemahaman yang mendalam mengenai preferensi pelanggan serta standar mutu

yang diharapkan oleh mereka. Di samping itu, organisasi pengelolaan zakat juga perlu menyediakan pelayanan yang berkualitas guna mencapai kesuksesan dan merancang strategi pengumpulan dana yang lebih efektif dan terstruktur.

Untuk mempertahankan dan membangun loyalitas serta kepercayaan dari donatur terhadap lembaga pengelola zakat, diperlukan pengenalan inovasi terbaru dan upaya untuk memberikan pelayanan yang mudah dan sesuai dengan preferensi donatur di dalam lembaga tersebut. Tingkat kepuasan konsumen menjadi parameter evaluasi yang dilakukan secara sadar terhadap produk yang mereka konsumsi atau pengalaman yang mereka alami dengan suatu layanan. Ini berkaitan dengan performa kualitas pelayanan yang baik atau sebaliknya, serta menilai apakah produk dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga amil zakat sesuai dengan tujuan perundang-undangan yang mengaturnya. (Kotler et al., 2012). Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh beberapa elemen. Menurut Irawan, terdapat lima faktor yang berkontribusi pada tingkat kepuasan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, dan kemudahan akses terhadap layanan. (Irawan dalam Khairi, 2021).

Sebagai bentuk usaha mendapatkan loyalitas dari para pelanggan, selain menentukan produk yang diinginkan, kualitas dan pelayanan atas produk maupun jasa yang ditawarkan. Tentunya pada era seperti sekarang ini perusahaan juga harus berupaya untuk melakukan pembentukan dan penjagaan citra di mata para pelanggannya (Reza et al., 2020). Reputasi positif suatu lembaga memiliki signifikansi besar terhadap kelangsungan suatu perusahaan, karena berdampak pada seluruh aspek yang ada dalam entitas tersebut. Prestise atau reputasi perusahaan adalah pandangan positif yang terbentuk mengenai perusahaan, hasil dari proses pengumpulan informasi secara terus-menerus dari berbagai sumber yang dapat dipercaya.

Dari aspek-aspek ini, donatur dan lembaga akan mengalami hubungan yang erat secara bersama-sama apabila tercapai tingkat kepuasan. Kualitas

layanan yang diberikan oleh lembaga amil zakat akan memengaruhi pengalaman donatur dalam berzakat, sehingga loyalitas donatur dapat terbentuk.

Berdasarkan data dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BAZNAS, terdapat 27 LAZ secara nasional, salah satunya adalah Lembaga Amil Zakat Infaq Shodaqoh Muhammadiyah atau LAZISMU (RI, 2020). LAZISMU merupakan Lembaga Amil Zakat Infaq dan Sadaqah di bawah Organisasi Islam yang memiliki amal usaha terbesar di dunia, yaitu Muhammadiyah. Kini LAZISMU telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh Indonesia, mulai dari LAZISMU Pusat hingga di Kabupaten/Kota. LAZISMU pada tahun 2020 mendapatkan penghargaan sebagai LAZNAS dengan Pertumbuhan Pengumpulan ZIS Terbaik dari BAZNAS. Lalu di tahun 2021, LAZISMU mendapatkan penghargaan sebagai Fundraising Kemanusiaan Terbaik dalam acara Indonesia Fundraising Award 2021.

Dalam operasionalnya, LAZISMU menyediakan beberapa jenis layanan dengan tujuan mempermudah donatur dalam melakukan pembayaran zakat serta penyaluran dana infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF) kepada mustahiq. Selain itu, terdapat pula layanan keagamaan seperti program qurban dan pendampingan usaha. Beberapa bentuk fasilitas layanan yang diberikan oleh LAZISMU telah diamati oleh peneliti, termasuk pembayaran dan pengumpulan dana ZIS melalui platform online serta pelayanan pengambilan donasi oleh tim LAZISMU tanpa perlu kunjungan langsung donatur ke kantor. Layanan donasi melalui rekening, alat kalkulator zakat, dan lainnya juga tersedia. Pendekatan ini menggambarkan upaya pelayanan yang baik yang dilakukan oleh LAZISMU. Pelayanan online melalui situs web lazismu.org dirancang untuk memudahkan donatur mengakses dan memahami program-program yang ditawarkan oleh LAZISMU.

Salah satu Kantor Layanan LAZISMU terdapat di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, yakni LAZISMU Kota Medan yang berperan untuk mengumpulkan, mendistribusikan, serta mendayagunakan dana zakat, infaq, dan DSKL di Kota Medan. Setiap LAZ tentunya akan berusaha memberikan

pelayanan yang terbaik kepada Muzakkinya tidak terkecuali LAZISMU Kota Medan. Pelayanan yang baik merupakan salah satu strategi diferensiasi LAZ yang cenderung mempunyai program yang hampir serupa antara LAZ yang satu dengan yang lainnya. Selain itu, laporan bulanan dan tahunan yang dibuat untuk mengetahui publikasi laporan dan penyaluran donasi dapat dilihat dari Tabloid Mata Hati LAZISMU Kota Medan yang dikirim langsung kepada masing-masing donatur sebagai bahan informasi bagi donatur bahwa donasi para donatur telah disalurkan dengan baik dan tepat sasaran.

Direktur LAZISMU Kota Medan percaya bahwa sumber daya yang dimiliki oleh LAZISMU Kota Medan melakukan pelayanan terbaik ramah dan sopan terhadap Muzakki. Selain itu, LAZISMU Kota Medan dalam penghimpunan dananya menggunakan strategi jemput bola, sosialisasi dan memanfaatkan jaringan organisasi Muhammadiyah. LAZ Muhammadiyah melakukan kerjasama dengan organisasi otonom Muhammadiyah seperti IMM (Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah) sebagai relawan, bekerjasama dengan Amal Usaha Muhammadiyah seperti Perguruan Tinggi Muhammadiyah dan Sekolah-sekolah Muhammadiyah yang ada di Kota Medan.

Adapun jumlah donatur tetap perorangan LAZISMU Kota Medan sejak tahun 2018 hingga 2022 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2
Jumlah Donatur LAZISMU Kota Medan

Tahun	Jumlah Donatur
2018	58
2019	482
2020	270
2021	86
2022	108

Sumber: Dokumentasi LAZISMU Kota Medan, 2022

Sebagai lembaga pengelola dana zakat, infaq dan DSKL, tentunya LAZISMU Kota Medan sangat berperan untuk masyarakat luas. Peran tersebut

tak lepas dari adanya donatur tetap LAZISMU Kota Medan. Di sini peneliti melakukan penelitian pada perkembangan jumlah donatur tetap perorangan LAZISMU Kota Medan. Berdasarkan tabel 1.2 dapat kita lihat di awal berdirinya LAZISMU Kota Medan pada tahun 2018 terdapat sebanyak 58 orang yang menjadi donatur tetap LAZISMU Kota Medan. Lalu pada tahun 2019, jumlah masyarakat yang berkomitmen menjadi donatur meningkat secara signifikan menjadi 482 orang. Pertumbuhan yang sangat signifikan tersebut menjadi salah satu faktor sehingga LAZISMU Kota Medan menjadi LAZISMU Daerah dengan pertumbuhan terbaik 2020.

Pada tahun 2020, di tengah situasi wabah pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-2019), banyak usaha-usaha mengalami kebangkrutan, pemberlakuan kebijakan pembatasan sosial juga berdampak pada meningkatnya jumlah pengangguran dan kemiskinan, sehingga mengakibatkan bertambahnya jumlah orang yang perlu dibantu (Mustahiq). Dengan adanya pandemi tersebut ternyata mempengaruhi jumlah masyarakat yang menjadi donatur tetap di LAZISMU Kota Medan. Jumlah donatur tetap di LAZISMU Kota Medan di akhir 2020 berkurang menjadi 270 orang dan puncak penurunan terjadi di 2021 yang menjadi sebanyak 86 orang. Lalu di sepanjang tahun 2022, LAZISMU Kota Medan mulai menunjukkan pertumbuhan kembali jumlah donatur tetap perorangan, sehingga di akhir 2022 jumlah donatur tetap perorangan meningkat menjadi 108 orang. Hal ini tentunya sangat menarik untuk diteliti, karena pada kondisi pandemi yang serba sulit, LAZISMU Kota Medan cukup kesulitan dalam menjaga loyalitas dan pertumbuhan donatur tetap.

Di usia yang cukup muda, perkembangan LAZISMU Kota Medan yang cukup menarik untuk diteliti dan memunculkan dugaan atau asumsi seperti halnya apakah donatur memiliki kecenderungan berdonasi karena intensi sebagai warga Muhammadiyah, atau justru LAZISMU Kota Medan sebagai lembaga filantropi sangat bersikap terbuka dan melakukan strategi penghimpunan yang sangat baik dalam menghimpun donasi dari para muzakki seperti meningkatkan

kepercayaan, citra lembaga, dan kualitas pelayanan bagi para muzakki. Hal ini lah yang juga menjadi persoalan dan sangat menarik untuk diteliti dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan, Citra Lembaga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Donatur Dengan Kepuasan sebagai Variabel Moderating.

Berdasarkan observasi peneliti, penting bahwa suatu lembaga menjaga Kepercayaan, Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan sebuah lembaga agar lembaga tersebut dapat loyalitas donatur dalam menyalurkan donasinya melalui sebuah lembaga dan hasil penghimpunan tersebut juga dapat disalurkan kepada orang yang berhak menerimanya. Dengan demikian, Kepercayaan, Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan perilaku donatur untuk melakukan donasi melalui LAZISMU Kota Medan.

Penelitian berjudul **Analisis Pengaruh Kepercayaan, Citra Lembaga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Donatur dengan Kepuasan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada LAZIS Muhammadiyah Kota Medan)** dilakukan peneliti berdasarkan latar belakang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang dikaji:

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan?
2. Apakah citra lembaga berpengaruh terhadap loyalitas donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan?
4. Apakah kepuasan donatur dapat memoderasi pengaruh kepercayaan pada LAZIS Muhammadiyah Kota Medan?
5. Apakah kepuasan donatur dapat memoderasi pengaruh citra lembaga pada LAZIS Muhammadiyah Kota Medan?
6. Apakah kepuasan donatur dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada LAZIS Muhammadiyah Kota Medan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra lembaga terhadap loyalitas donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas donatur LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
4. Untuk mengetahui kepuasan donatur dapat memoderasi pengaruh kepercayaan pada LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
5. Untuk mengetahui kepuasan donatur dapat memoderasi pengaruh citra lembaga pada LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.
6. Untuk mengetahui kepuasan donatur dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada LAZIS Muhammadiyah Kota Medan.

D. Manfaat Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna:

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan sebagai sumber referensi, pengetahuan, analisis, dan penilaian guna menghasilkan inovasi-inovasi baru dalam usaha meningkatkan kinerja lembaga atau organisasi yang berfokus pada zakat, infaq, dan sadaqah.
2. Bagi institusi pengelola zakat
Penelitian ini dapat menginspirasi, memberikan informasi, menjadi referensi, melakukan evaluasi, dan menyumbangkan gagasan untuk terus memperbaiki mutu, pelayanan, dan kinerja pengelolaan zakat, infaq, dan sadaqah agar menjadi lebih baik secara berkelanjutan.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan informasi, pengetahuan, dan dorongan positif kepada masyarakat umum mengenai kinerja lembaga atau organisasi pengelola zakat, terutama LAZIS Muhammadiyah Kota Medan. Dengan demikian, diharapkan masyarakat akan merasa puas dan percaya terhadap lembaga atau organisasi tersebut dalam hal pengelolaan zakat, infaq, dan sadaqah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN