



Apa yang mempengaruhi Kepercayaan Muzakki Terhadap Organisasi Pengelola Zakat: Sebuah Kajian *Systematic literature review*

Dien Annida Aslamah Pasya¹, Luqman Hakim Handoko²

¹ Sekolah Tinggi Ekonomi Islam SEBI, Depok, Indonesia, dienannida@gmail.com

² Sekolah Tinggi Ekonomi Islam SEBI, Depok, Indonesia, luqman.hakim.handoko@sebi.ac.id

Article Info	Abstract
<p>Article history: Received April 10, 2025 Revised April 30, 2025 Accepted May 27, 2025 Available online June 30, 2025</p> <p>*Corresponding author email: luqman.hakim.handoko@sebi.ac.id</p>	<p><i>This study aims to examine the current state of the literature regarding the factors that influence muzakki's trust in Zakat Management Organizations. The type of data used is secondary data taken from Google Scholar using PoP software. The method used is descriptive qualitative with Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analyses (PRISMA) analysis. The research results show that 2021 is the year with the most articles published, with 7 scientific articles, and BAZNAS is the place where the most case studies were conducted. Muzakki's trust can be measured in four indicators: integrity, competence, consistency, and benevolence. The factors that determine muzakki's trust include four variables: accountability, transparency, amil literacy, and service quality. Based on these indicators, finally, this research yields a conceptual model of determining muzakki's trust in OPZ.</i></p>
<p>Keywords: BAZNAS; Muzakki's trust; PRISMA; SLR; Zakat Management Organization</p>	<p>DOI: 10.21154/joipad.v5i1.10194 Page: 1-17</p>

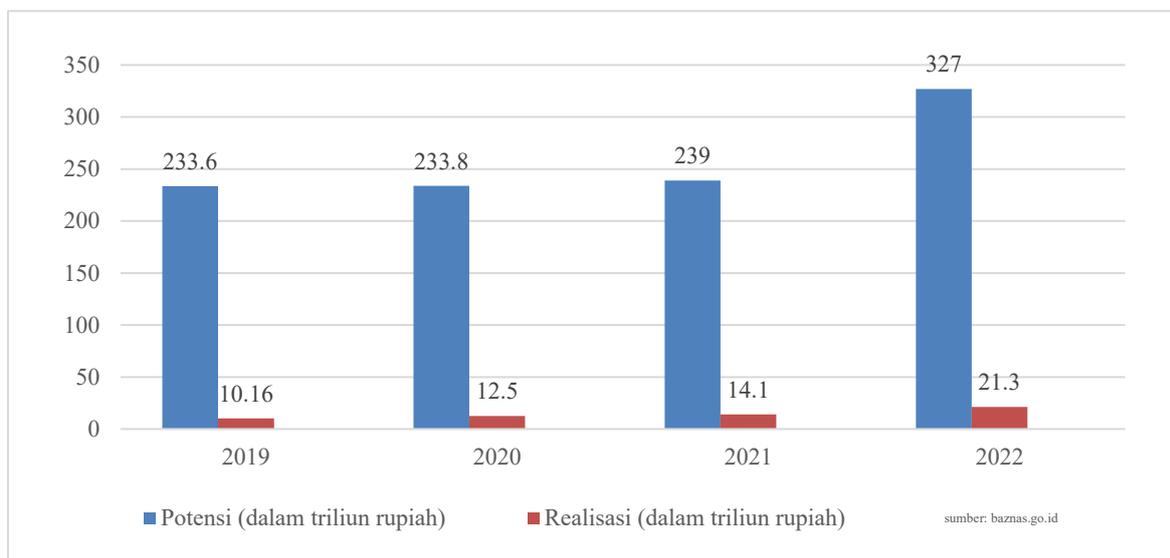
PENDAHULUAN

Membayar zakat merupakan salah satu tanggung jawab yang harus diemban oleh setiap muslim. Untuk mewujudkan pelaksanaan kewajiban zakat ini, pembentukan badan amil atau organisasi pengelola zakat menjadi sangat penting dalam kehidupan umat Islam (Iqbal, 2020). Awalnya, zakat di Indonesia dikelola hanya melalui individu ataupun dilakukan oleh lembaga tertentu. Namun, seiring berjalannya waktu, para ulama di Indonesia sepakat bahwa pengelolaan zakat sebaiknya dilakukan melalui institusi resmi di bawah pemerintahan negara. Tujuannya adalah untuk mencapai efisiensi maksimal dalam pengumpulan dan pendistribusian dana zakat (Yusra & Riyaldi, 2020).

Pengelolaan zakat dengan cara profesional juga memberikan kontribusi signifikan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga pengelola zakat. Pemeliharaan kepercayaan muzakki menjadi faktor kunci dalam meningkatkan jumlah pengumpulan zakat secara efektif. Kepercayaan yang terus terjaga dapat mendorong komitmen muzakki terhadap organisasi pengelola zakat dan memotivasi orang lain untuk ikut berzakat (Yusra & Riyaldi, 2020).

Data pengumpulan zakat di Indonesia menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara potensi zakat dan realisasi pengumpulan zakat. Berdasarkan penelitian dari Puskas BAZNAS mengenai Indeks Pemetaan Potensi Zakat, terungkap bahwa pada tahun 2019, potensi zakat di Indonesia mencapai Rp233,8 Triliun. Namun, dalam realisasinya hanya terkumpul sebanyak Rp10,16 Triliun, atau setara dengan 4,3 persen dari potensinya (PUSKAS BAZNAS, 2019).

Gambar 1 Grafik Potensi dan Realisasi Dana Zakat Di Indonesia

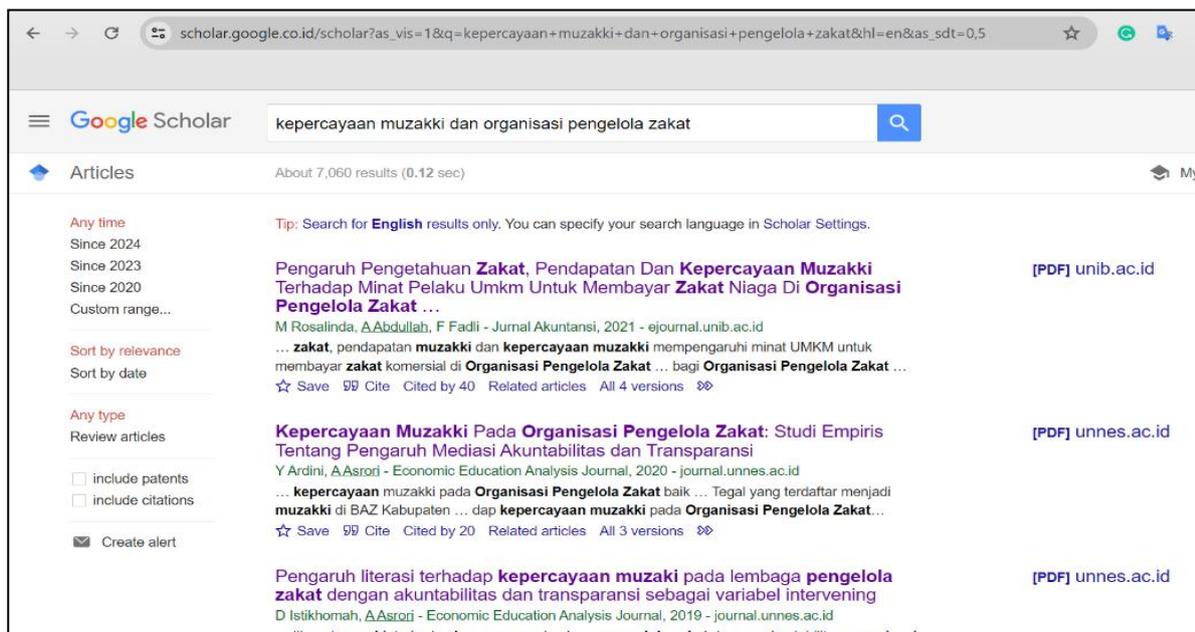


Gambar 1 menunjukkan data jumlah muzakki yang terus mengalami peningkatan sejak tahun 2019 sampai 2022. Bahkan tahun 2022 terjadi peningkatan yang signifikan dari tahun sebelumnya. Meskipun begitu, dapat dilihat juga bahwa terdapat perbedaan yang sangat jauh antara potensi dengan realisasi dalam pengumpulan dana zakat tersebut.

Ketimpangan antara potensi dan realisasi pengumpulan zakat ini tentunya bukan tanpa alasan, Afiyana et al., (2019) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa ketimpangan antara potensi dan realisasi disebabkan oleh masyarakat/muzakki yang belum sepenuhnya percaya terhadap OPZ, mereka lebih memilih untuk menyalurkannya secara langsung kepada mustahiq disekitarnya.

Tentunya, banyak akademisi yang sudah mencoba menggali atau melakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempercayai muzakki dalam menyalurkan dana zakatnya kepada OPZ. Diantaranya, ada yang mencoba menelaah faktor akuntabilitas (Iyonu, 2023; Junjuna, 2020; Kharie & Torano, 2023; Nofitasari, 2020), transparansi (Amalia & Widiastuti, 2020; Kharie & Torano, 2023; Retnowati & USNAN, 2020), literasi amil (Anggraini & Indrarini, 2022; Arifah & Muhammad, 2021; Avian & Asrori, 2021; Rinaldi & Devi, 2022), dan kualitas pelayanan (Amalia & Widiastuti, 2020; Rahmawati, 2019; Safitri & Nurkhin, 2019), baik satu-satu ataupun secara bersamaan (Gambar 1).

Gambar 2. Tampilan data Penelitian di Google scholar



Gambar 2 memperlihatkan hasil pencarian melalui *Google Scholar* terkait kepercayaan muzakki dan OPZ. Secara kasat mata, ditemukan sekitar 7.060 artikel atau jurnal terkait dengan berbagai sudut pandang. Namun, dari banyaknya artikel yang ditemukan. Belum dijumpai artikel yang mengulas atau mengevaluasi tentang faktor kepercayaan muzakki secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap artikel yang membahas faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan muzakki dalam membayar zakat. Maka penulis merumuskan penelitian yang berjudul "*Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Muzakki Kepada Organisasi Pengelola Zakat: Systematic Literature Review (SLR) dengan Pendekatan PRISMA Framework*".

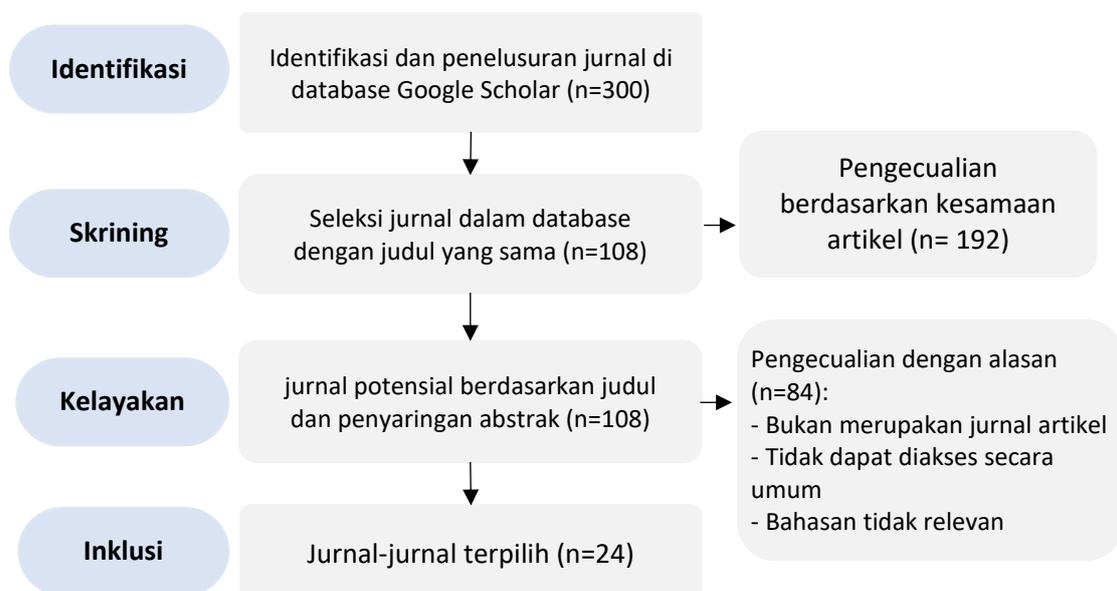
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analyses* atau biasa disebut PRISMA dengan pendekatan deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui jurnal yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini dilaksanakan secara terstruktur dengan mengikuti langkah-langkah atau protokol penelitian yang telah ditetapkan. *Systematic Review* adalah salah satu metode yang memanfaatkan *review*, analisis, evaluasi yang terstruktur, pengelompokan, dan kategorisasi *evidence based* dari penelitian yang telah ada sebelumnya (Marzali, 2016).

Data diambil dari *google scholar* dengan menggunakan bantuan *software Publish or Perish*, yang diakses pada tanggal 17 Desember 2023. Untuk mendapatkan data tersebut, proses pengambilan data dalam penelitian ini melibatkan beberapa tahap:

1. Menentukan kata kunci dalam melakukan pencarian objek penelitian melalui *database Google Scholar* menggunakan bantuan *software Publish or Perish (POP)*. Kata kunci yang digunakan adalah "kepercayaan muzakki", dan "kepercayaan muzaki";
2. Melakukan skrining terhadap jurnal-jurnal yang sesuai dengan kriteria penelitian. Kriteria pemilihannya adalah:
 - a. Artikel merupakan jurnal online yang dapat di akses secara publik dan bukan skripsi
 - b. Artikel harus mempunyai kata kunci yang berkaitan dengan judul, abstrak, kesimpulan
 - c. Artikel tersebut membahas kepercayaan muzakki sebagai variabel dependen
3. Mengklasifikasikan artikel yang relevan.
4. Setelah itu mereview artikel yang ada dan melakukan analisis tematik dengan mengelompokkan atau mengklaster dalam beberapa topik.

Gambar 2. Diagram Alur PRISMA



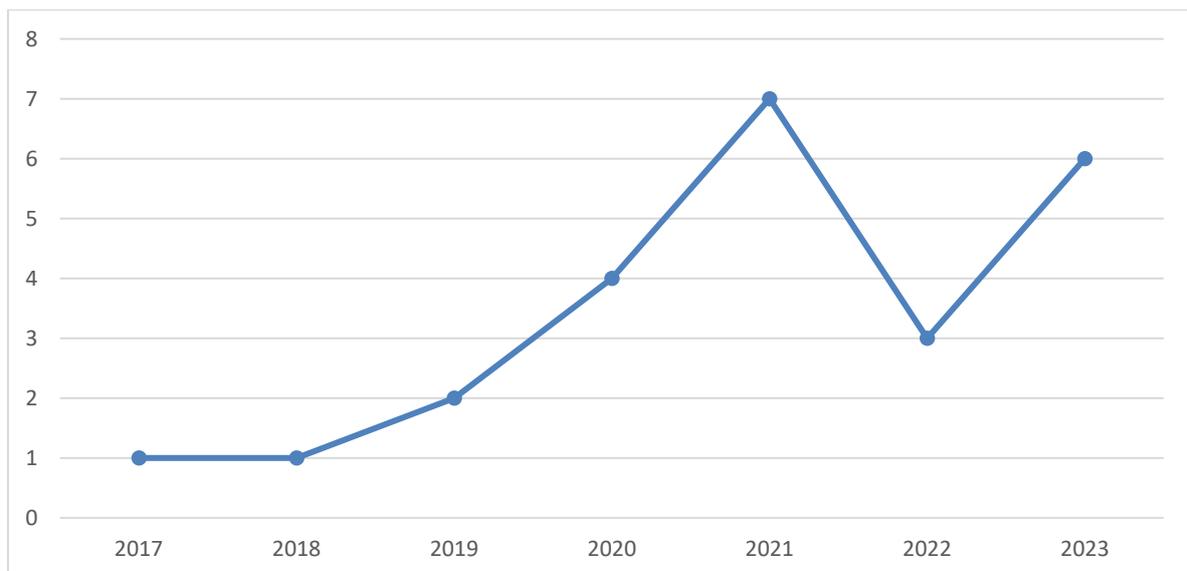
HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebaran Publikasi Berdasarkan Tahun Terbit

Hasil tinjauan pustaka menggunakan pendekatan PRISMA framework terdapat 24 artikel yang membahas kepercayaan muzakki dari tahun 2017-2023. Hasil dapat dilihat seperti dalam grafik dibawah. Berdasarkan grafik 2. tren penelitian mengenai kepercayaan muzakki menunjukkan fluktuasi yang menarik selama beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2021, penelitian mencapai puncaknya dengan 7 artikel, menunjukkan tingginya minat dan fokus pada isu ini dalam komunitas akademis. Namun, terdapat perubahan menarik pada tahun 2022, di mana jumlah penelitian turun drastis menjadi hanya 3 artikel.

Faktor penurunan ini mungkin dapat dijelaskan oleh beberapa kemungkinan. Salah satunya bisa jadi terkait dengan dampak global dari pandemi COVID-19 yang sedang berlangsung. Tahun 2022 merupakan tahun di mana dampak pandemi mungkin mencapai puncaknya, memaksa peneliti untuk menyesuaikan prioritas dan fokus penelitian mereka. Selain itu, faktor-faktor eksternal seperti perubahan kebijakan, pergeseran tren penelitian, atau bahkan keterbatasan sumber daya dan aksesibilitas data juga dapat berkontribusi pada penurunan tersebut.

Gambar 3 Grafik Distribusi Jurnal Artikel Berdasarkan Tahun Terbit



Dengan demikian, fluktuasi ini menciptakan narasi dinamis tentang bagaimana isu kepercayaan muzakki merespon terhadap peristiwa dan perubahan dalam masyarakat, sekaligus menunjukkan ketangguhan peneliti untuk mengatasi tantangan dan terus menggali pemahaman lebih dalam tentang topik yang penting ini.

Distribusi Berdasarkan Tempat Studi Kasus

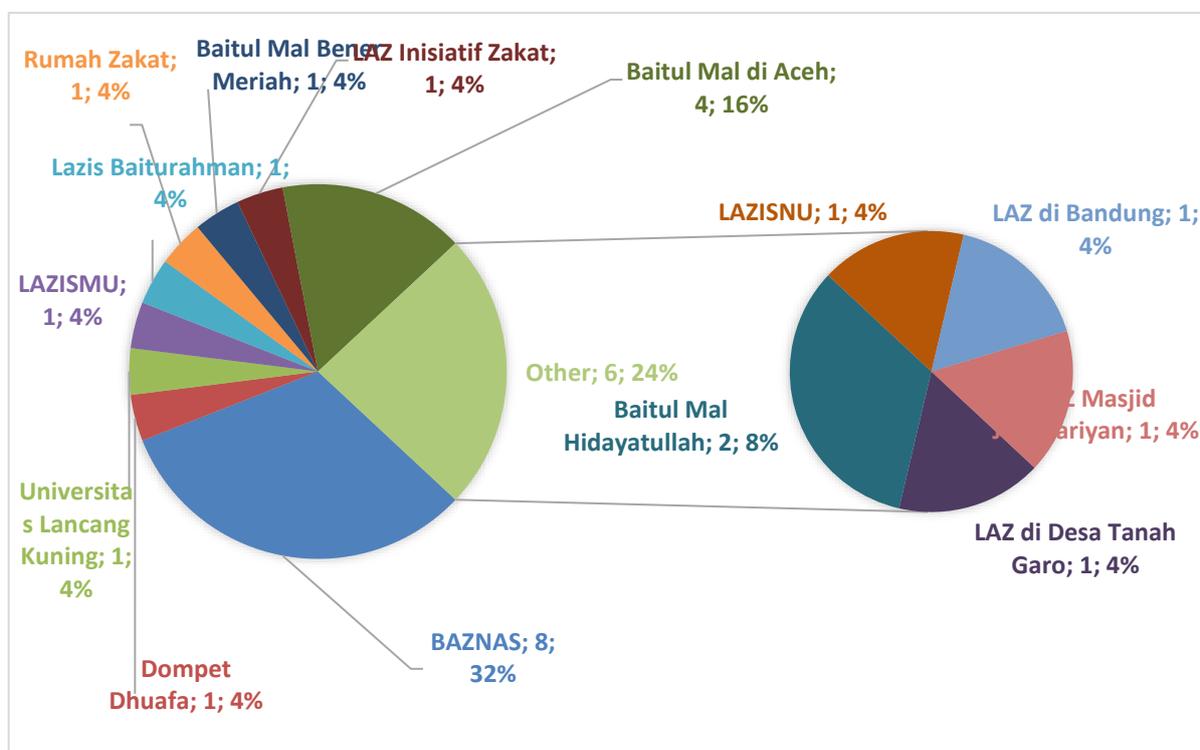
Dari 24 artikel yang membahas tentang kepercayaan muzakki, peneliti mengidentifikasi terdapat 14 OPZ sebagai studi kasus yang tersebar di berbagai daerah. Berdasarkan grafik 3 menunjukkan bahwa BAZNAS menjadi tempat studi kasus yang paling populer dengan 8 artikel.

Hal ini mungkin mencerminkan beberapa faktor yang membuat BAZNAS menonjol

sebagai subjek penelitian yang diminati. Pertama, BAZNAS sebagai Badan Amil Zakat Nasional memiliki peran yang sangat sentral dalam pengelolaan zakat di tingkat nasional. Keberadaannya sebagai lembaga yang diberi amanah untuk mengelola zakat dari masyarakat membuatnya menjadi subjek penelitian yang sangat relevan. Keberhasilan atau permasalahan yang dihadapi BAZNAS dapat memberikan wawasan yang mendalam terkait dengan efektivitas pengelolaan zakat secara nasional. Kedua, BAZNAS juga memiliki cakupan nasional yang luas.

Dengan demikian, popularitas BAZNAS sebagai subjek penelitian mungkin dapat dijelaskan oleh kombinasi peran sentralnya dalam pengelolaan zakat nasional, serta cakupan nasional yang luas. Sebagai lembaga yang memiliki dampak besar dalam penyaluran zakat, pemahaman yang lebih dalam tentang BAZNAS dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan kebijakan dan praktik pengelolaan zakat di Indonesia.

Gambar 4 Grafik Distribusi Jurnal Artikel Berdasarkan Studi Kasus



Ringkasan Penelitian Terpilih Tentang Persepsi Muzakki Terhadap OPZ

Selain itu, penulis juga menyajikan sebuah tabel yang membahas signifikansi dan metode yang digunakan dalam jurnal temuan di atas, sebagaimana tergambar pada tabel 1. Sebagaimana tergambar pada Tabel 1, menunjukkan perbedaan pendekatan yang digunakan oleh masing-masing jurnal. Tanda (+) untuk menunjukkan hasil yang positif, tanda (-) untuk menunjukkan hasil yang negatif, tanda (v) untuk menunjukkan bahwa variabel tersebut bersifat signifikan, dan tanda (x) untuk menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak signifikan, sedangkan N/A (*not available*) untuk menunjukkan bahwa tidak terdapat poin tersebut dalam penelitiannya.

Tabel 1. Signifikansi dan Metode yang digunakan dalam Jurnal Terdahulu

Nama Penulis	Tahun	R square	Akuntabilitas (X1)	Transparansi (X2)	Literasi Amil (X3)	Kualitas Pelayanan (X4)
Ustanti & Zihanti	2023	0.221	+x	+v	N/A	N/A
Waldelmi	2021	N/A	N/A	N/A	N/A	+v
Saputra, Alwie & Widayatsari	2020	0.781	N/A	N/A	N/A	+v
Ardini, Asrori	2020	N/A	+x	+v	+v	N/A
Avian & Asrori	2021	N/A	N/A	N/A	+v	N/A
Sudiarti, Harahap & Lingga	2023	N/A	+x	+x	N/A	N/A
Saraswati & Larasati	2021	N/A	+v	+v	N/A	N/A
Cahyani	2023	0.424	-x	+v	N/A	N/A
Dinningthias & Fatmasari	2022	0.827	+x	+x	N/A	+x
Hasrina, Yusri & Agustin	2018	N/A	+v	+x	N/A	N/A
Wildan & Rusliani	2023	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ningsih & Yusuf	2023	N/A	N/A	N/A	N/A	+v
Rapindo, Aristi & Azhari	2021	0.37	+v	+v	N/A	+v
Yusra & Riyaldi	2020	0.532	+v	+v	N/A	N/A
Assa'diyah & Pramono	2019	0.358	-x	+x	N/A	N/A
Romi & Yunani	2021	N/A	+v	N/A	N/A	N/A
Riyaldi & Yusra	2020	N/A	N/A	N/A	N/A	+v
Fudaili & Azis	2022	N/A	N/A	N/A	N/A	+x
Litriani, Handayani & Lestari	2021	0.718	N/A	+v	N/A	N/A
Siregar, Hardi & Putriana	2023	0.21	+v	+v	N/A	N/A
Harjono	2017	0.6	+v	+v	N/A	N/A
Rahayu & Widodo	2019	0.418	+v	+v	N/A	N/A
Nurhafizaha & Siti Asiam	2021	0.595	N/A	+v	N/A	N/A
Kasmaniar	2022	0.905	N/A	+v	N/A	+v

Dalam berbagai penelitian mengenai hubungan antara akuntabilitas dan kepercayaan muzakki, beragam hasil ditemukan. Beberapa penelitian menunjukkan hasil yang positif (Ardini & Asrori, 2020; Dinatingias et al., 2022; Hasrina et al., 2019; Iman Harjono, 2019; Rahayu et al., 2019; Rapindo et al., 2021; Romi et al., 2021; Siregar et al., 2023; Sudiarti et al., 2023; Ustanti & Zihanti, 2023). Ada juga yang hasilnya adalah negative (Assa'diyah & Pramono, 2019; Cahyani, 2023). Meskipun terdapat perbedaan signifikansi, namun melihat mayoritas hasil penelitian yang cenderung positif, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas umumnya berpengaruh positif terhadap kepercayaan muzakki.

Selanjutnya, dalam hubungan antara transparansi dan kepercayaan muzakki, beragam temuan hasil penelitian dapat diamati. Sebagian besar hasil penelitian menunjukkan positif (Ardini & Asrori, 2020; Assa'diyah & Pramono, 2019; Cahyani, 2023; Hasrina et al., 2019; Kasmaniar, 2022; Litriani et al., 2021; Nurhafizah & Asiam, 2021; Rahayu et al., 2019; Rapindo et al., 2021; Siregar et al., 2023; Sudiarti et al., 2023; Ustanti & Zihanti, 2023). Menariknya, berbeda dengan variabel akuntabilitas, tidak ditemukan hasil penelitian yang menyatakan hasil negatif untuk transparansi.

Ketika mengkaji literatur tentang literasi amil, temuan penelitian menunjukkan bahwa hanya terdapat dua peneliti yang keduanya positif signifikan, yaitu (Ardini & Asrori, 2020; Avian & Asrori, 2021). Meskipun jumlah peneliti yang membahas literasi amil terbatas, namun hasil positif dari penelitian tersebut memberikan indikasi bahwa pemahaman dan keterampilan amil dalam mengelola zakat dapat berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan muzakki.

Terakhir, hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan, semua peneliti menyatakan positif (Dinatingias et al., 2022; Fudaili & Azis, 2022; Ningsih et al., 2023; Nurhafizah & Asiam, 2021; Rapindo et al., 2021; Riyaldi & Yusra, 2020; Saputra et al., 2020; Waldelmi, 2021). Hasil positif tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pengelola zakat memiliki dampak positif terhadap kepercayaan muzakki.

Dimensi dan Indikator Kepercayaan Muzakki (Y) Terhadap OPZ

Berdasarkan analisis data, terdapat empat dimensi indikator untuk variable kepercayaan muzakki (Y). Tabel 2. menyajikan dimensi indikator secara rinci.

Tabel 2. Indikator Kepercayaan Muzakki

Dimensi	Indikator	Sumber
Integritas	1. Peningkatan penerimaan dana zakat	(Fudaili & Azis, 2022; Kasmaniar, 2022; Litriani et al., 2021; Ningsih et al., 2023; Ustanti & Zihanti, 2023)
	2. Reputasi	(Assa'diyah & Pramono, 2019; Fudaili & Azis, 2022; Kasmaniar, 2022; Waldelmi, 2021)
	3. Setia	(Hasrina et al., 2019)
Kompetensi	1. Partisipasi	(Ustanti & Zihanti, 2023)

	2. Pengelolaan yang lebih sistematis	(Ningsih et al., 2023; Waldelmi, 2021)
	3. Peningkatan kesejahteraan masyarakat	(Cahyani, 2023; Litriani et al., 2021; Ningsih et al., 2023)
Konsistensi	1. Pertumbuhan dan pengembangan	(Litriani et al., 2021; Ustanti & Zihanti, 2023)
	2. Stabilitas program	(Ningsih et al., 2023; Ustanti & Zihanti, 2023)
Kebajikan	1. Pemahaman	(Ningsih et al., 2023; Rapindo et al., 2021; Riyaldi & Yusra, 2020; Waldelmi, 2021)
	2. Keyakinan	(Litriani et al., 2021; Waldelmi, 2021)
	3. Komitmen	(Assa'diyah & Pramono, 2019; Litriani et al., 2021; Waldelmi, 2021)
	4. Dukungan penuh terhadap kegiatan	(Ningsih et al., 2023)
	5. Kesadaran agama dan sosial	(Ningsih et al., 2023; Romi et al., 2021; Wildan et al., 2022)

Mengacu pada Tabel 2 indikator keberhasilan kepercayaan muzakki diklasifikasikan ke dalam empat kategori: integritas, kompetensi, konsistensi, dan kebajikan. Indikator integritas menggambarkan moralitas dan kejujuran OPZ dalam menjalankan aktivitas pengelolaan zakat. Sehingga, ketika muzakki sudah mempercayai OPZ yang menunjukkan integritas tinggi, diharapkan terdapat peningkatan dana zakat serta kesetiaan muzakki untuk terus berzakat di lembaga tersebut.

Indikator kompetensi menggambarkan ukuran keberhasilan kepercayaan muzakki, dinilai dari dimensi keprofesionalan OPZ, seperti meningkatnya partisipasi muzakki yang berzakat di lembaga tersebut serta meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, indikator konsistensi mencakup pertumbuhan dan pengembangan lembaga, serta stabilitas program. Kebajikan terdiri atas lima hal, yaitu, pemahaman, keyakinan, komitmen, dukungan penuh terhadap kegiatan/program, dan meningkatnya kesadaran agama dan sosial.

Faktor-Faktor (X) yang Mempengaruhi Kepercayaan Muzakki Terhadap OPZ

Pada tahap selanjutnya, berdasarkan analisis data, penulis menemukan kepercayaan muzakki terbagi dalam empat faktor. Faktor tersebut diilustrasikan sebagai berikut:

Tabel 3. Faktor Kepercayaan Muzakki

Variabel	Indikator	Sumber
----------	-----------	--------

Akuntabilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembaga menetapkan rincian fungsi, tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian yang terdapat didalam lembaga tersebut. 2. Setiap bagian dalam lembaga melaksanakan tugasnya secara jujur. 3. Lembaga memiliki ukuran kinerja yang jelas. 4. Lembaga memiliki sistem penghargaan dan sanksi (reward & punishment system). 5. Lembaga mengevaluasi pencapaian kerjanya secara berkala. 6. Lembaga memiliki tata cara pengelolaan keluhan dan pengaduan. 7. Laporan pertanggungjawaban disampaikan secara berkala sesuai dengan aturan yang berlaku. 8. Laporan pertanggungjawaban telah diaudit syariah dan keuangan oleh lembaga yang berwenang. (Iman Harjono, 2019) 	(Ardini & Asrori, 2020; Cahyani, 2023; Dinatingtias et al., 2022; Hasrina et al., 2019; Iman Harjono, 2019; Rahayu et al., 2019; Rapindo et al., 2021; Saraswati & Larasati, 2021; Sudiarti et al., 2023; Wildan et al., 2022; Yusra & Riyaldi, 2020)
Transparansi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengumuman kebijakan mengenai pendapatan, pengelolaan keuangan dan asset. 2. Tersedia laporan mengenai pendapatan, pengelolaan keuangan dan asset yang mudah diakses. 3. Tersedia laporan pertanggungjawaban yang tepat waktu. 4. Tersedianya sarana untuk suara dan usulan rakyat. 5. Terdapat sistem pemberian informasi kepada publik (Iman Harjono, 2019). 	(Ardini & Asrori, 2020; Cahyani, 2023; Dinatingtias et al., 2022; Hasrina et al., 2019; Iman Harjono, 2019; Kasmaniar, 2022; Litriani et al., 2021; Nurhafizah & Asiam, 2021; Rahayu et al., 2019; Rapindo et al., 2021; Saraswati & Larasati, 2021; Sudiarti et al., 2023; Ustanti & Zihanti, 2023; Wildan et al., 2022; Yusra & Riyaldi, 2020)
Literasi Amil		(Ardini & Asrori, 2020; Avian & Asrori, 2021)
Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Daya tanggap 3. Bukti fisik 4. Jaminan 5. Empati (Rapindo et al., 2021) 	(Dinatingtias et al., 2022; Ningsih et al., 2023; Rapindo et al., 2021; Riyaldi & Yusra, 2020; Romi et al., 2021; Saputra et al., 2020; Waldelmi, 2021)

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepercayaan Muzakki

Pada faktor pertama, kepercayaan muzakki ditentukan melalui akuntabilitas lembaga zakat dalam mengelola dan menyalurkan dana zakatnya. Organisasi pengelola zakat wajib secara konsisten melakukan upaya dalam menjalankan prinsip akuntabilitas. Langkah-langkah konkret melibatkan penyusunan laporan keuangan yang terperinci dan mudah dipahami, serta disusun secara periodik. Hal ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang transparan terkait penerimaan, penyimpanan, dan penyaluran dana zakat. Proses akuntabilitas dilaksanakan oleh tim internal yang terdiri dari ahli keuangan dan pengelola zakat, dengan setiap anggota tim memiliki tanggung jawabnya masing-masing. Rapat rutin diadakan untuk membahas capaian dan tantangan dalam pelaksanaan akuntabilitas.

Pengaruh Transparansi Terhadap Kepercayaan Muzakki

Faktor kepercayaan muzakki kedua yang penulis temukan dalam penelitian ini adalah transparansi. Transparansi merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan muzakki. Untuk mencapai transparansi yang optimal, organisasi pengelola zakat perlu menjalankan berbagai praktik. Ini melibatkan penyediaan laporan keuangan yang jelas dan terperinci, serta menyediakan informasi terkini secara berkala (Diningtias et al., 2022). Saat terjadi perubahan signifikan dalam kebijakan atau program, organisasi pengelola zakat bertanggung jawab untuk segera memberikan klarifikasi kepada muzakki. Selain itu, transparansi ini harus dapat diakses dengan mudah oleh muzakki, khususnya melalui platform online seperti website dan media sosial. Tanggung jawab ini tidak hanya melekat pada pimpinan lembaga, tetapi juga melibatkan seluruh staf yang terlibat dalam pengelolaan dana zakat.

Pengaruh Literasi Amil Terhadap Kepercayaan Muzakki

Ketiga, kepercayaan muzakki dapat diraih melalui literasi amil, literasi amil dianggap penting karena dapat meningkatkan profesionalisme amil, memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah, dan membantu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada muzakki, yang semuanya merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan muzakki. Literasi amil yang baik dapat membangun kepercayaan muzakki, hal ini dapat diukur dengan melalui pelatihan, uji kompetensi, dan evaluasi kinerja. Organisasi pengelola zakat dapat menyelenggarakan program pelatihan rutin dan memastikan bahwa amil memiliki akses ke informasi terkini terkait dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Selain itu, supervisi dan mentoring dapat digunakan untuk memastikan penerapan praktik literasi amil dalam praktik sehari-hari (Avian & Asrori, 2021).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki

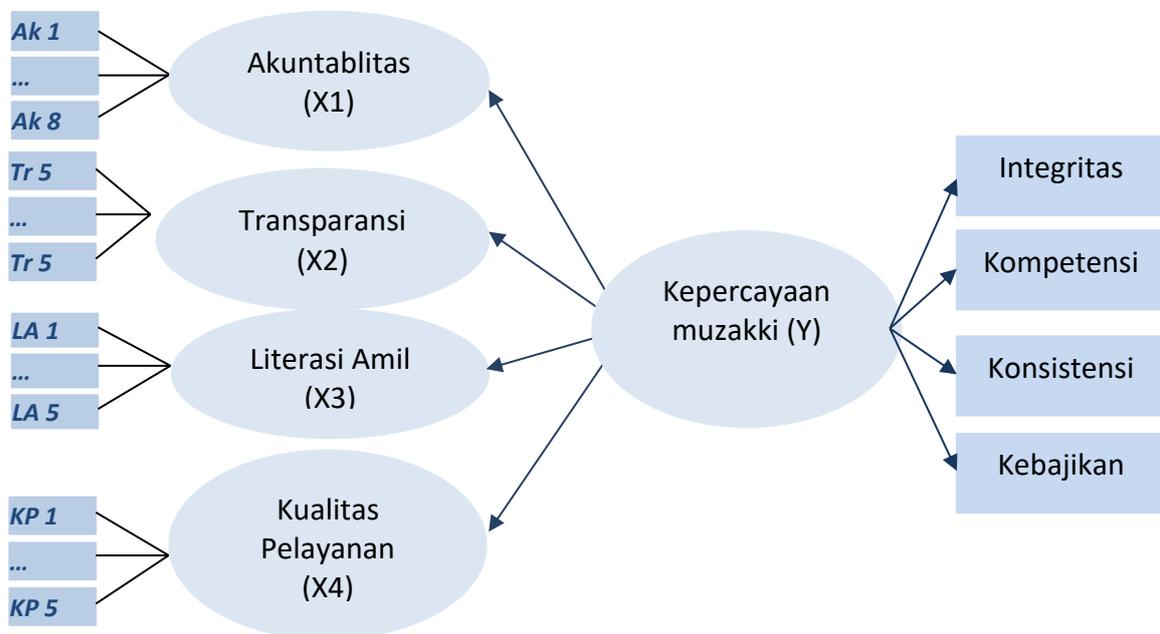
Faktor keempat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dimana variabel ini juga berkontribusi langsung terhadap membangun kepercayaan muzakki. Aspek-aspek tertentu dari pelayanan, seperti transparansi, mendukung keyakinan bahwa dana zakat dikelola dengan baik dan sesuai prinsip syariah, serta standar pelayanan mencakup penjelasan mengenai program zakat, prosedur pengelolaan dana, dan laporan berkala turut memberi andil dalam meningkatkan kepercayaan muzakki (Nugraha, 2019).

Penilaian terhadap kualitas pelayanan organisasi pengelola zakat dapat dilakukan melalui beberapa metode, seperti survei kepuasan muzakki, evaluasi internal, dan umpan balik langsung. Survei kepuasan muzakki memiliki peran penting dalam mengukur sejauh mana harapan dan kebutuhan muzakki terpenuhi. Hasil survei ini menjadi dasar evaluasi internal, di mana organisasi pengelola zakat dapat mengevaluasi kekurangan dan kelebihan internalnya untuk meningkatkan kinerja ke depannya (Nugraha, 2019).

Model Penelitian Tentang Kepercayaan Muzakki

Berdasarkan hasil analisis data, empat variabel x diidentifikasi sebagai penentu keberhasilan kepercayaan muzakki. Sementara itu, variabel y adalah kepercayaan muzakki. Selanjutnya, kombinasi variabel x dan y menghasilkan variabel laten yang dapat dibangun ke dalam model konseptual kepercayaan muzakki seperti yang terlihat dalam gambar dibawah.

Gambar 5. Model Konseptual Kepercayaan Muzakki



Dengan menganalisis keempat variabel x yang mencakup akuntabilitas, transparansi, literasi amil, dan kualitas pelayanan, model konseptual kepercayaan muzakki menggambarkan secara komprehensif faktor-faktor kunci yang membentuk kepercayaan muzakki terhadap organisasi pengelola zakat. Implikasinya, pengelolaan zakat yang fokus pada peningkatan akuntabilitas, transparansi, literasi amil, dan kualitas pelayanan dapat dianggap sebagai strategi yang efektif untuk memperkuat kepercayaan muzakki. Hasil kajian pustaka yang mengacu pada tabel 3.1 pada artikel terdahulu terkait kepercayaan muzakki menunjukkan bahwa metode penelitian yang digunakan didominasi oleh metode analisis linier berganda (n=10).

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, *pertama* terkait kondisi literatur terkait kepercayaan muzakki menunjukkan fluktuasi tren penelitian selama beberapa tahun terakhir, mencapai puncak pada tahun 2021 dan mengalami penurunan

Dien Annida Aslamah Pasya, Luqman Hakim Handoko

pada tahun 2022. Kemungkinan penurunan ini terkait dengan dampak global pandemi COVID-19. Meskipun demikian, peningkatan kembali terjadi pada tahun 2023. Dalam studi kasus mengenai kepercayaan muzakki, BAZNAS menjadi subjek penelitian yang paling populer, didorong oleh perannya yang sentral dalam pengelolaan zakat nasional dan cakupan nasional yang luas.

Kedua terkait analisis data yang mengidentifikasi empat variabel kunci, yaitu akuntabilitas, transparansi, literasi amil, dan kualitas pelayanan, sebagai penentu kepercayaan muzakki. *Ketiga*, kesimpulan dari pembahasan model konseptual kepercayaan muzakki menunjukkan bahwa fokus pada peningkatan aspek-aspek tersebut dapat menjadi strategi efektif untuk memperkuat kepercayaan muzakki terhadap organisasi pengelola zakat. Saran untuk peneliti atau akademisi selanjutnya adalah menggunakan secara simultan atau secara bersama-sama variabel akuntabilitas, transparansi, literasi amil, dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki sebagai bahan untuk dikaji. Melakukan penelitian yang mempertimbangkan keempat variabel ini secara bersama-sama dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kepercayaan muzakki terhadap Organisasi Pengelola Zakat (OPZ).

REFERENSI

- Abu Bakar, M. (2011). *Manajemen Organisasi Zakat* (Madani (ed.)). Kelompok Penerbit Intrans.
- Afiyana, I. F., Nugroho, L., Fitrijanti, T., & Sukmadilaga, C. (2019). Tantangan Pengelolaan Dana Zakat di Indonesia dan Literasi Zakat. *Akuntabel*, 16(2), 222-229. Universitas Mulawarman.
- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2019). Akuntabilitas, Konsep Zakat. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, Vol.6 No.9(9), 1756–1769.
- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2020). Pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap minat muzakki membayar zakat. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 6(9), 1756–1769.
- Anggraini, Y. N., & Indrarini, R. (2022). Analisis Pengaruh Literasi Zakat dan Kepercayaan terhadap Minat Membayar Zakat Melalui Zakat Digital pada Masyarakat di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(1), 54–66.
- Anik, & Prastiwi, I. E. (2019). Peran Zakat Dalam Meningkatkan Pertumbuhan. *Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers*, September, 119–138.
- Ardini, Y., & Asrori. (2020). Kepercayaan Muzakki Pada Organisasi Pengelola 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>
- Arifah, A., & Muhammad, R. (2021). Akuntabilitas Kontemporer Organisasi Pengelola Zakat. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 4(1).
- Assa'diyah, H., & Pramono, S. (2019). Kenapa Muzakki Percaya Kepada Lembaga Amil Zakat? *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 7(1), 81–100. <https://doi.org/10.35836/jakis.v7i1.68>

- Avian, I., & Asrori, A. (2021a). Pengaruh Literasi Amil terhadap Kepercayaan Muzaki Melalui Akuntabilitas dan Transparansi Amil. *Business and Accounting Education Journal*, 2(1), 81–100.
- Avian, I., & Asrori, A. (2021b). 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>
- Cahyani, N. (2023). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas Pengelolaan Dana Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki untuk Membayar Zakat Pada LAZ Inisiatif Zakat Sumut. *JURNAL MANAJEMEN AKUNTANSI (JUMSI)*, 3(3), 1879–1896.
- Diningtias, D., Fatmasari, D., & Ulfah, M. (2022). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Organisasi Pengelolaan Zakat (Baznas Kabupaten Indramayu)*.
- Fadilah, S. (2011). Pengaruh Implementasi Pengendalian Intern, Budaya Organisasi dan Total Quality Management dalam Penerapan Good Governance dan Implikasinya terhadap Kinerja Organisasi dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Lembaga Amil Zakat. *Indonesian Journal of Economics and Business*, 1.
- Fudaili, M., & Azis, M. (2022). Tingkat Kepercayaan Muzakki dalam Berzakat di Lazisnu Kecamatan Sambit. *Journal of Islamic Philanthropy and Disaster (JOIPAD)*, 2(1), 23–33. <https://doi.org/10.21154/joipad.v2i1.4504>
- Hasrina, C. D., Yusri, Y., & Sy, D. R. A. S. (2019). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v2i1.48>
- Iman Harjono. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Pengelolaan Lembaga Amil Zakat dan Pengetasan Kemiskinan Terhadap Kepercayaan Muzakki (Survey pada Lembaga Amil Zakat & Masyarakat di Bandung). *Iman Harjono*, 02(1), 7.
- Iqbal, M. (2020). *Pendayagunaan Dana ZIS (Zakat, Infaq, Shadaqah) Produktif Program Emas (Ekonomi Masyarakat) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahiq (Studi kasus LAZNAS LMI (Lembaga Manajemen Infaq) Cabang Kota Kediri)*. 1–4. <http://etheses.iainkediri.ac.id/id/eprint/2875>
- Iyonu, M. A. (2023). Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan Sebagai Faktor Penentu Tingkat Kepercayaan Muzaki terhadap LAZIS. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(4), 1303–1309.
- Junjuran, M. I. (2020). Pengaruh transparansi, akuntabilitas, dan igcg terhadap tingkat kepercayaan muzakki di lembaga amil zakat dompet amanah umat. *Akuntansi: Jurnal Akuntansi Integratif*, 6(2), 112–125.
- Kasmaniar. (2022). Pengaruh Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Meningkatkan Motivasi Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Aceh. *Serambi Konstruktivis*, 4(2), 163–171.

Dien Annida Aslamah Pasya, Luqman Hakim Handoko

- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2013). *Panduan Zakat Praktis*.
- Kharie, S. M., & Torano, S. R. (2023). Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Keputusan Membayar Zakat dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 5(2), 425–435.
- 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. *Jurnal I-Philanthropy: A Research Journal On Management Of Zakat and Waqf*, 1(1), 53–64. <https://doi.org/10.19109/iphiv1i1.9518>
- Marzali, A. (2016). Menulis Kajian Literatur. *ETNOSIA : Jurnal Etnografi Indonesia*, 1(2), 27. <https://doi.org/10.31947/etnosia.v1i2.1613>
- Mubarok, A., & Fanani, B. (2014). Penghimpunan Dana Zakat Nasional. *Permana*, 5(2), 7–16.
- Ningsih, S., Maulana, Y., & Rohana. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Muzakki Membayar Zakat Fitrah Melalui Lembaga Pengelola Zakat. 1(5), 385–402.
- Nofitasari, R. F. (2020). *Pengaruh transparansi dan akuntabilitas laporan keuangan terhadap tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat infaq dan shodaqoh Nahdatul Ulama provinsi Lampung*. UIN Raden Intan Lampung.
- Nugraha, E.-. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelola Zakat terhadap Komitmen Muzakki: Kepercayaan Muzakki sebagai Variabel Intervening. *Akuntabilitas*, 13(2), 167–186. <https://doi.org/10.29259/ja.v13i2.9592>
- Nurhafizah, N., & Asiam, S. (2021). Pengaruh Manajemen Zakat Dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Baznas Kabupaten Bengkalis. *Akuntansi* 45. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/1207%0Ahttps://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/akuntansi/article/download/1207/1010>
- PUSKAS BAZNAS. (2019). *Indikator Pemetaan Potensi Zakat (IPPZ)*. Pusat Kajian Strategis – Badan Amil Zakat Nasional (PUSKAS BAZNAS).
- Putra, B., & Deviani, D. (2023). Pengaruh Kompetensi Amil dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Muzakki pada LAZISMU Payakumbuh. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 5(2), 707–717. <https://doi.org/10.24036/jea.v5i2.725>
- Putri, A., & Hasibuan, R. P. S. (2021). Akuntabilitas Pengelolaan Zakat dan Infak Pada Masjid-masjid di Kota Binjai. *JURNAL SYARIKAH: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 192–203.
- Rahayu, S. B., Widodo, S., & Binawati, E. (2019). Pengaruh akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta). *Journal of Business and Information Systems (e-ISSN: 2685-2543)*, 1(2), 103–114. <https://doi.org/10.36067/jbis.v1i2.26>

- Rahman, T. (2015). AKUNTANSI ZAKAT, INFAK DAN SEDEKAH (PSAK 109): Upaya Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Organisasi Pengelola Zakat (OPZ). *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(1), 141. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v6i1.141-164>
- Rahmawati, D. (2019). *Pengaruh promosi, transparansi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap minat muzaki membayar zakat, infaq dan sedekah di Baitul Maal Forum Komunikasi Aktivistis Masjid Cabang Pekalongan*. IAIN Pekalongan.
- Rapindo, Aristi, M. D., & Azhari, I. P. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau. *Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 121–135.
- Retnowati, N., & USNAN, M. E. I. (2020). *Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas, Pengelolaan Dana Dan Religiusitas Muzaki Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzaki Untuk Membayar Zakat Pada Lembaga Amil Zakat*. IAIN SURAKARTA.
- Rinaldi, A., & Devi, Y. (2022). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kepercayaan Muzaki Pada Lembaga Pengelola Zakat Dengan Akuntabilitas Dan Transparansi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Masyarakat Muslim Di Propinsi Lampung)*.
- Riyaldi, M. H., & Yusra, M. (2020). Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki kepada Baitul Mal Aceh. *Jurnal Iqtisaduna*, 6(1), 78. <https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v6i1.14072>
- Romi, M., Ahli Komisi III Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau, T., & Sosial Kec Talang Muandau Bengkalis, P. (2021). *The Effect of Service Quality and Satisfaction on Muzakki's Trust in the Pekanbaru National Amil Zakat Agency*. 5(1), 2775–5908. <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>
- Safitri, D., & Nurkhin, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzaki melalui kepuasan muzaki dan kepercayaan muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 501–515.
- Saputra, A., Alwie, A. F., & Widayatsari, A. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Donatur Dompot Dhuafa Riau. *Jurnal Dakwah Risalah*, 31(1), 70. <https://doi.org/10.24014/jdr.v31i1.10040>
- 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). In *Jurnal Asy-Syukriyyah* (Vol. 22, Issue 2, pp. 155–167). <https://doi.org/10.36769/asy.v22i2.194>
- Siregar, N. A., Hardi, E. A., & Putriana, M. (2023). *PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PELAPORAN KEUANGAN TERHADAP KEPERCAYAAN MUZAKKI (STUDI KASUS PENGELOLAAN, FILANTROPI BADAN AMIL ZAKAT BMH KOTA JAMBI)*.
- Sudiarti, S., Harahap, R. D., & Lingga, B. S. (2023). Pengaruh Akuntabilitas dan

Dien Annida Aslamah Pasya, Luqman Hakim Handoko

- Transparansi Pengelolaan Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzaki di Baitul Mal Kabupaten Bener Meriah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 21694–21699.
- Sugiarto, A., Lubis, I., Trisilo, R. B., Ma'mun, T. M., Chalid, A., & Djuanda, G. (2006). *Pelaporan Zakat Pengurang Pajak Penghasilan* (Ed. 1. Cet). RajaGrafindo Persad.
- Ustanti, M., & Zihanti, I. N. (2023). *FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) KABUPATEN MANOKWARI*. XV(1), 185–200.
- Waldelmi, I. (2021). Strategi Membangun Kepercayaan Muzakki Pada Amil Zakat Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Economica*, IX(1), 24–30.
<http://ejournal.iseiriau.or.id/index.php/economica/article/view/37%0Ahttp://ejournal.iseiriau.or.id/index.php/economica/article/download/37/30>
- Wildan, M., Rusliani, H., & Fusfita, N. (2022). *Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Di Desa Sekumbang Kecamatan* 1(3).
<http://repository.uinjambi.ac.id/15322/%0Ahttp://repository.uinjambi.ac.id/15322/1/501180083> TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PENGELOLAAN ZAKAT DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MUZAKKI DI DESA SEKUMBUNG KECAMATAN TAMAN RAJO.pdf
- Yusra, M., & Riyaldi, M. H. (2020). Faktor-Faktor Penentu Kepercayaan Muzakki kepada Baitul Mal Aceh. *Al-Buhuts*, 16(2004), 1–16.