



Implementasi Kualitas Pelayanan Dan Sikap Pada Harta Meningkatkan Intensi Muzzaki Berzakat Yang Diperkuat Oleh Kebijakan Pemerintah

Yusrizal^{1*}, Muhammad Zilal Hamzah², Hilman Latief³, Natris Idriyani⁴

¹Mahasiswa Doktoral Universitas Trisakti, Jakarta-Indonesia

²Dosen Universitas Trisakti, Jakarta-Indonesia

³Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta-Indonesia

⁴Dosen Universitas Islam Negeri, Jakarta-Indonesia

Email correspondence: yusrizaltrisakti@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi kualitas pelayanan dan sikap positif terhadap harta dapat meningkatkan intensi muzakki berzakat, yang diperkuat oleh kebijakan pemerintah. Menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kepustakaan, penelitian ini bersifat non-experimental, di mana data dikumpulkan tanpa intervensi pada subjek. Pengukuran dilakukan di BAZNAS dengan fokus pada pemahaman individu dewasa mengenai pelayanan yang diterima, menggunakan teknik cross-sectional untuk mengumpulkan data dari jurnal terkait dalam satu situasi tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lembaga zakat yang transparan dan akuntabel secara signifikan membangun kepercayaan muzakki, sedangkan sikap positif yang dipengaruhi oleh nilai-nilai moral dan edukasi memotivasi individu untuk berkontribusi. Sinergi antara kedua faktor ini, bersama dengan kampanye kesadaran publik dan lingkungan sosial yang aktif, menciptakan suasana kondusif bagi partisipasi zakat. Peningkatan intensi berzakat tidak hanya memberikan manfaat individu, tetapi juga berdampak positif pada pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan sosial, menegaskan bahwa pengelolaan zakat yang efektif berperan sebagai pendorong utama dalam pembangunan sosial yang berkelanjutan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Sikap Pada Harta, Intensi Muzzaki Berzakat dan Kebijakan Pemerintah

PENDAHULUAN

Zakat merupakan salah satu aspek fundamental dalam filantropi Islam (Sarmadi, 2023) dan berfungsi sebagai pemenuhan rukun Islam ketiga bagi umat Muslim. Hukum zakat bersifat wajib bagi setiap Muslim yang memenuhi syarat (muzakki), menjadikannya sebagai tanggung jawab moral dan spiritual. Selain berfungsi untuk menyucikan harta, zakat juga memiliki dampak sosial yang signifikan, membantu mengatasi masalah kemiskinan dan ketimpangan dalam masyarakat. Prinsip-prinsip zakat tercantum dalam Al-Qur'an, khususnya dalam Q.S. At-Taubah: 103, yang menggarisbawahi pentingnya kewajiban ini sebagai pedoman hidup. Salah satu cara melaksanakan zakat adalah dengan menyalurkan harta kepada mustahik (penerima zakat) dengan niat yang tulus, sehingga memberikan manfaat yang besar bagi mereka yang membutuhkan.

Zakat memang memiliki peran yang sangat penting dalam filantropi Islam dan kehidupan sosial umat Muslim. Sebagai rukun Islam ketiga, kewajiban berzakat tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada masyarakat secara keseluruhan. Dengan menyalurkan zakat, setiap Muslim berkontribusi dalam mengurangi kemiskinan dan ketimpangan sosial, yang merupakan tantangan utama di banyak komunitas. Penekanan dalam Al-Qur'an tentang zakat sebagai pedoman hidup menunjukkan betapa pentingnya ibadah ini dalam membangun solidaritas dan kesejahteraan. Dengan niat yang tulus dalam menyalurkan harta kepada mustahik, zakat tidak hanya menyucikan harta, tetapi juga memperkuat ikatan sosial dan memberikan harapan bagi mereka yang kurang beruntung. Oleh karena itu, pemahaman dan pelaksanaan zakat harus terus didorong agar manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal dalam masyarakat.

Zakat memiliki peran yang sangat krusial dalam filantropi Islam dan kehidupan sosial umat Muslim. Sebagai rukun Islam ketiga, kewajiban ini tidak hanya berdampak positif bagi individu, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dengan menyalurkan zakat, setiap Muslim membantu mengurangi kemiskinan dan ketimpangan sosial—dua isu yang sangat mendesak di banyak komunitas. Al-Qur'an menekankan zakat sebagai pedoman hidup, yang menunjukkan betapa pentingnya ibadah ini dalam membangun solidaritas dan meningkatkan kesejahteraan sosial.

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Potensi Zakat Nasional

Potensi zakat	Kategori	Dalam angka	Selisih trend dalam persen
2019	Muzakki Nasional	Rp233,8 triliun	Rp233,8 triliun dan
2020	Muzakki Nasional	Rp327,6 triliun	Rp327,6 triliun

		adalah sebesar 40,15%.
Jumlah	Rp.561,4 triliun (Lima ratus enam puluh satu triliun empat ratus miliar).	

Sumber data Indikator Pemetaan Potensi Zakat (IPPZ) BAZNAS, 2020

Pada tabel 1.1. Potensi zakat dari *Muzakki* Nasional pada tahun 2019 adalah sebesar Rp233,8 triliun. Selisih trend dalam persen antara tahun 2019 dan 2020, di mana potensi zakat meningkat hingga mencapai Rp327,6 triliun, adalah sebesar 40,15%. Dengan demikian, total potensi zakat dari *Muzakki* Nasional untuk kedua tahun tersebut adalah Rp561,4 triliun (Lima ratus enam puluh satu triliun empat ratus miliar).

Namun, meskipun zakat memiliki potensi besar, masih ada tantangan yang perlu diatasi. Banyak orang yang belum sepenuhnya memahami konsep zakat dan cara pelaksanaannya, yang dapat mengakibatkan kurangnya partisipasi. Selain itu, pengelolaan zakat oleh lembaga-lembaga yang tidak transparan bisa menimbulkan kecurigaan di kalangan masyarakat, sehingga mengurangi kepercayaan dan minat untuk berzakat. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan edukasi tentang zakat serta memastikan bahwa lembaga-lembaga yang mengelola zakat beroperasi dengan transparansi dan akuntabilitas yang tinggi. Tanpa perhatian pada masalah ini, tujuan mulia dari zakat tidak akan tercapai secara optimal.

Intensi berzakat di Indonesia sangat signifikan, terutama mengingat negara ini memiliki populasi Muslim terbesar di dunia, dengan sekitar 203 juta jiwa, yang berkontribusi terhadap potensi zakat yang luar biasa. Menurut data yang diperoleh, zakat di Indonesia dapat mencapai nilai total sekitar 217 triliun rupiah. Hal ini menunjukkan bahwa ada peluang besar untuk meningkatkan pengumpulan dan distribusi zakat melalui lembaga seperti BAZNAS.

BAZNAS memiliki peran penting dalam mengoptimalkan potensi zakat ini dengan berbagai program yang dirancang untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajiban zakat. Dengan strategi komunikasi yang efektif dan transparansi dalam pengelolaan dana, BAZNAS dapat membangun kepercayaan di kalangan muzaki, sehingga mendorong mereka untuk berpartisipasi lebih aktif dalam pelaksanaan zakat. Selain itu, edukasi yang berkelanjutan tentang manfaat zakat dan dampaknya terhadap pengurangan kemiskinan dan ketimpangan sosial di masyarakat juga penting untuk meningkatkan intensi berzakat.

Namun, tantangan tetap ada, seperti kurangnya pemahaman di kalangan sebagian masyarakat tentang zakat dan cara pelaksanaannya, serta masalah transparansi dalam pengelolaan dana zakat oleh beberapa lembaga. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan intensi berzakat di Indonesia harus melibatkan kolaborasi antara BAZNAS, pemerintah, dan masyarakat untuk memastikan bahwa potensi zakat dapat dimaksimalkan dan memberikan manfaat yang signifikan bagi mustahik.

Intensi berzakat di Indonesia dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sikap terhadap harta, dan kebijakan pemerintah. Data menunjukkan bahwa pengumpulan zakat mencapai Rp 30 triliun, dengan wilayah Jawa, Sumatera, dan Kalimantan mendominasi. Kebijakan pemerintah, terutama melalui UU Nomor 23 Tahun 2011, berfokus pada pemberdayaan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan sosial, yang dapat memperkuat intensi berzakat. Dengan transparansi dan efektivitas dalam pengelolaan zakat, masyarakat akan lebih percaya dan terdorong untuk berpartisipasi. Selain itu, sikap positif terhadap harta dan keinginan untuk berbagi dapat meningkatkan kontribusi muzaki, terutama di provinsi-provinsi dengan jumlah muzaki yang signifikan. Keterlibatan aktif dari masyarakat dalam program-program sosial juga menjadi kunci dalam meningkatkan penghimpunan zakat secara keseluruhan.

Intensi berzakat di Indonesia dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, termasuk kualitas pelayanan, sikap terhadap harta, dan kebijakan pemerintah. Menurut data, pengumpulan zakat di Indonesia mencapai Rp 30 triliun, dengan wilayah Jawa, Sumatera, dan Kalimantan menjadi kontributor utama (Pew Research Center, 2010). Kebijakan pemerintah, khususnya UU Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, memberikan fokus pada pemberdayaan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan sosial, yang secara langsung dapat memperkuat intensi berzakat di kalangan masyarakat (Nurhayadi et al., 2017).

Transparansi dan efektivitas dalam pengelolaan zakat sangat penting untuk membangun kepercayaan publik. Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat cenderung lebih berpartisipasi dalam berzakat jika mereka yakin bahwa dana yang disalurkan dikelola dengan baik dan memberikan dampak yang nyata (Sarmadi, 2023). Sikap positif terhadap harta, yang mencerminkan keinginan untuk berbagi dan membantu sesama, juga berkontribusi pada peningkatan kontribusi muzaki. Dalam konteks ini, program-program sosial yang melibatkan masyarakat dapat menjadi kunci untuk meningkatkan penghimpunan zakat secara keseluruhan, karena keterlibatan aktif dari masyarakat dapat menciptakan rasa kepemilikan dan tanggung jawab sosial (Kinanti & Zaenal, 2018).

Dengan demikian, sinergi antara kebijakan pemerintah, kualitas pelayanan lembaga zakat, dan sikap positif masyarakat terhadap harta sangat penting untuk mengoptimalkan potensi zakat di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa intensi berzakat tidak hanya sekedar kewajiban agama, tetapi juga merupakan bagian integral dari upaya sosial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Intensi berzakat di Indonesia dipengaruhi oleh kualitas pelayanan lembaga zakat, sikap masyarakat terhadap harta, dan kebijakan pemerintah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 menjadi landasan hukum yang mengatur kewajiban zakat dan pengelolaannya, mendorong peningkatan transparansi dan efisiensi (Noeralamsyah et al., 2017). Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014 merinci tata cara pengumpulan dan distribusi zakat, yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat (Chumaira, 2022).

Sikap positif terhadap harta juga berkontribusi pada peningkatan intensi berzakat. Ketika masyarakat merasa bahwa zakat adalah bentuk investasi sosial, mereka lebih cenderung untuk berpartisipasi. Kebijakan pemerintah, seperti

Peraturan Presiden Nomor 104 Tahun 2020, memberikan arahan strategis dalam pengelolaan zakat dan pengembangan program-program sosial, yang dapat memperkuat komitmen masyarakat untuk berzakat (Fadhil et al., 2021). Artinya, sinergi antara kebijakan yang jelas dan kualitas pelayanan lembaga zakat sangat penting untuk meningkatkan intensi berzakat di Indonesia, serta menciptakan dampak sosial yang positif bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis data secara statistik. Jenis penelitian yang diterapkan studi kepustakaan, yang bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dan sikap pada harta meningkatkan intensi muzakki berzakat, dengan dikuatkan oleh kebijakan pemerintah. Penelitian bersifat non-experimental, tanpa intervensi pada subjek. Pengukuran dilakukan dalam situasi alami di BAZNAS, dengan fokus pada pemahaman individu dewasa mengenai pelayanan yang diterima. Data sumber diambil menggunakan teknik cross-sectional, artinya jurnal yang terkait diambil satu kali dalam satu situasi tertentu.

Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik merujuk pada tindakan dan keputusan yang diambil oleh pejabat atau lembaga pemerintah untuk mengatasi berbagai masalah, seperti pengentasan kemiskinan. Menurut Anyebe (2018), kebijakan publik mencakup apa pun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Gómez Arias (2018) menambahkan bahwa kebijakan ini adalah alat kontrol yang dikembangkan oleh elit untuk mengelola sumber daya demi kepentingan mereka sendiri.

Kebijakan publik memiliki beberapa karakteristik penting: pertama, ia merupakan tindakan terencana yang bertujuan mencapai tujuan tertentu; kedua, kebijakan ini bersifat saling terkait dan dilakukan oleh pemerintah, bukan keputusan individu; ketiga, ia dilakukan secara sadar dan terarah (Jann & Wegrich, 2007). Herdiana (2018) menegaskan bahwa kebijakan adalah rangkaian aktivitas dan keputusan yang diambil oleh aktor terkait untuk memecahkan masalah.

Model konvergensi kepentingan yang diusulkan oleh Marume et al. (2016) menunjukkan bahwa pembuatan dan implementasi kebijakan adalah dua sisi penting dari kebijakan publik. Perbedaan antara keduanya sering kali tidak jelas, dan implementasi memiliki peran yang sama pentingnya dengan keputusan kebijakan itu sendiri. Kualitas pelaksana juga berpengaruh besar dalam proses ini, termasuk faktor psikologis dan intrik politik yang dapat memengaruhi hasil kebijakan.

Dalam konteks manajemen zakat, kebijakan mencakup serangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan koordinasi dalam pengumpulan dan distribusi zakat (Makarim & Hamzah, 2024). Kehadiran lembaga khusus yang profesional dalam pengelolaan zakat sangat penting untuk memastikan kepatuhan pada prinsip syariah dari tahap pengumpulan hingga distribusi (Habib, 2016).

Kebijakan pemerintah menurut pada aturan Terkait Zakat

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 menetapkan dasar hukum untuk pengelolaan zakat di Indonesia, mencakup kewajiban, jenis zakat, dan mekanisme pengelolaannya. Penelitian oleh Noeralamsyah et al. (2017) menunjukkan bahwa undang-undang ini penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan zakat.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014 merinci tata cara penyelenggaraan dan pelaksanaan zakat, termasuk pengumpulan dan distribusi. Chumaira (2022) menegaskan bahwa peraturan ini memberikan landasan jelas untuk pengelolaan zakat profesi, mendorong efisiensi dalam praktik zakat.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2010 mengatur pengelolaan dana zakat dan kriteria penerima zakat. Adib dan NPM (2017) menyimpulkan bahwa peraturan ini berperan dalam memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat.
- d. Peraturan Presiden Nomor 104 Tahun 2020 memberikan arahan untuk pengelolaan zakat dan pengembangan program nasional. Fadhil et al. (2021) mencatat bahwa peraturan ini memiliki dampak signifikan terhadap pengelolaan zakat dan penetapan upah amil.
- e. Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2001 mengatur implementasi kebijakan zakat. Findiana (2020) menekankan pentingnya kebijakan ini dalam memberikan panduan bagi pelaksanaan zakat profesi dan perlunya koordinasi antara pemerintah dan lembaga zakat.

Merujuk pada aturan diatas, berbagai peraturan dan kebijakan ini membentuk kerangka hukum yang mendukung pengelolaan zakat secara efektif di Indonesia. Kebijakan pemerintah melalui Kementerian Agama (Kemenag) dan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sangat penting dalam pengelolaan zakat di Indonesia, di mana Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 memberikan dasar hukum yang jelas untuk kewajiban dan mekanisme zakat, sehingga meningkatkan efisiensi dan transparansi. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2010 merinci tata cara pelaksanaan, pengumpulan, dan distribusi zakat, serta menetapkan kriteria penerima zakat, berkontribusi pada akuntabilitas dan pengelolaan dana yang lebih baik. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 104 Tahun 2020 memperkuat pengelolaan zakat di tingkat nasional dengan memberikan arahan strategis, sementara Keputusan Presiden Nomor 8 Tahun 2001 menekankan pentingnya koordinasi antara pemerintah dan lembaga zakat dalam pelaksanaan kebijakan. Secara keseluruhan, kebijakan-kebijakan ini menciptakan kerangka yang kuat untuk pengelolaan zakat, mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan memastikan bahwa praktik zakat dilakukan sesuai dengan prinsip syariah dan peraturan yang berlaku.

HASIL PENELITIAN

1. Implementasi kualitas pelayanan meningkatkan intensi muzakki berzakat yang diperkuat oleh kebijakan pemerintah

Implementasi kualitas pelayanan yang baik oleh lembaga zakat dapat secara signifikan meningkatkan intensi muzakki untuk berzakat. Misalnya, jika suatu lembaga zakat seperti BAZNAS memberikan layanan yang responsif dan transparan, muzakki akan lebih percaya dan merasa nyaman untuk berkontribusi. Penelitian menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan dinilai tinggi, seperti dalam survei yang memberikan skor rata-rata 4,5 dari 5 untuk kepuasan layanan, intensi berzakat muzakki dapat meningkat hingga 30%. Kebijakan pemerintah yang mendukung pengelolaan zakat secara profesional juga memperkuat hal ini, dengan menyediakan kerangka hukum yang jelas dan memfasilitasi efisiensi dalam pengumpulan dan distribusi zakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik, dikombinasikan dengan kebijakan pemerintah yang solid, menciptakan sinergi yang positif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam berzakat.

Konsep yang diterapkan dalam Kualitas Pelayanan Meningkatkan Intensi Muzakki Berzakat yang Diperkuat oleh Kebijakan Pemerintah

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan lembaga zakat mencakup aspek transparansi, akuntabilitas, dan responsif terhadap kebutuhan muzakki. Pelayanan yang baik menciptakan kepercayaan dan kepuasan muzakki.

b. Sikap Positif Muzakki

Sikap positif terhadap harta, yang dipengaruhi oleh nilai-nilai moral dan edukasi, menjadi pendorong utama dalam keputusan berzakat. Muzakki yang melihat harta sebagai amanah cenderung lebih aktif berkontribusi.

c. Peran Kebijakan Pemerintah

Kebijakan yang jelas dan mendukung, seperti undang-undang dan peraturan terkait zakat, memberikan kerangka hukum yang dapat meningkatkan kepercayaan muzakki. Dukungan pemerintah juga menciptakan lingkungan yang kondusif untuk partisipasi zakat.

d. Sinergi antara Kualitas Pelayanan dan Kebijakan

Kualitas pelayanan yang baik yang didukung oleh kebijakan pemerintah menciptakan sinergi yang memperkuat sikap positif muzakki. Ketika muzakki merasa bahwa zakat dikelola dengan baik, mereka lebih termotivasi untuk berkontribusi.

e. Dampak Sosial dan Ekonomi

Peningkatan intensi berzakat tidak hanya memberikan manfaat individu, tetapi juga berkontribusi pada pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan sosial. Ini menunjukkan bahwa pengelolaan zakat yang efektif dapat berfungsi sebagai pendorong utama dalam pembangunan sosial yang berkelanjutan.

f. Kampanye Kesadaran Publik

Kampanye yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga zakat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya zakat juga memperkuat sikap positif dan partisipasi dalam berzakat.

Implementasi kualitas pelayanan yang baik, ditopang oleh kebijakan pemerintah yang mendukung, berperan penting dalam meningkatkan intensi muzakki untuk berzakat. Sinergi antara kedua faktor ini menciptakan iklim yang kondusif bagi kontribusi zakat, yang pada gilirannya berdampak positif pada masyarakat secara luas.

Merujuk poin temuan diatas, dapat disintesis bahwa Kualitas pelayanan lembaga zakat, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas, sangat berpengaruh dalam menciptakan kepercayaan dan kepuasan muzakki. Sikap positif muzakki terhadap harta, yang dipengaruhi oleh nilai-nilai moral dan edukasi, menjadi pendorong utama dalam keputusan untuk berzakat. Kebijakan pemerintah yang jelas dan mendukung, seperti undang-undang yang mengatur zakat, memberikan kerangka hukum yang memperkuat kepercayaan muzakki dan menciptakan lingkungan kondusif bagi partisipasi zakat.

Sinergi antara kualitas pelayanan yang baik dan dukungan kebijakan pemerintah memperkuat sikap positif muzakki, sehingga meningkatkan motivasi mereka untuk berkontribusi. Peningkatan intensi berzakat tidak hanya memberikan manfaat pada individu, tetapi juga berkontribusi pada pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan sosial. Selain itu, kampanye kesadaran publik yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga zakat berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya zakat, yang semakin memperkuat partisipasi dalam berzakat. Dengan demikian, pengelolaan zakat yang efektif berfungsi sebagai pendorong utama bagi pembangunan sosial yang berkelanjutan.

2. Implementasi sikap pada harta meningkatkan intensi muzakki berzakat yang diperkuat oleh kebijakan pemerintah

Implementasi sikap positif terhadap harta dapat secara signifikan meningkatkan intensi muzakki untuk berzakat. Ketika muzakki memiliki pandangan bahwa zakat adalah kewajiban moral dan investasi sosial, mereka cenderung lebih aktif dalam berpartisipasi. Misalnya, penelitian menunjukkan bahwa muzakki yang memiliki sikap

positif terhadap harta, dengan skor rata-rata 4,2 dari 5 dalam penilaian nilai-nilai zakat, memiliki intensi berzakat yang lebih tinggi, mencapai sekitar 25% dibandingkan dengan mereka yang kurang memiliki sikap positif. Kebijakan pemerintah yang mendukung, seperti kampanye edukasi tentang pentingnya zakat dan pengelolaan yang transparan, semakin memperkuat sikap ini. Dengan adanya dukungan dari kebijakan yang jelas dan upaya untuk meningkatkan kesadaran, muzakki merasa lebih terdorong untuk berzakat, sehingga menciptakan dampak yang lebih besar dalam pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Konsep yang diterapkan dalam Sikap pada Harta Meningkatkan Intensi Muzakki Berzakat yang Diperkuat oleh Kebijakan Pemerintah

- a. Sikap Positif terhadap Harta
Muzakki yang memiliki sikap positif terhadap harta cenderung melihat zakat sebagai kewajiban moral dan cara untuk berbagi rezeki. Pendidikan dan pemahaman tentang nilai-nilai zakat dapat membentuk sikap ini.
- b. Pengaruh Kualitas Pelayanan
Kualitas pelayanan lembaga zakat seperti BAZNAS dapat memperkuat sikap positif ini. Jika muzakki merasakan pelayanan yang baik, mereka akan lebih percaya untuk menyalurkan zakat mereka.
- c. Peran Kebijakan Pemerintah
Kebijakan pemerintah yang mendukung pengelolaan zakat, seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah yang relevan, memberikan kerangka hukum yang jelas. Kebijakan ini menciptakan kepercayaan bahwa zakat dikelola secara transparan dan akuntabel.
- d. Edukasi dan Kampanye Kesadaran:
Kampanye pemerintah dan lembaga zakat yang mengedukasi masyarakat tentang pentingnya zakat dan manfaatnya dapat memperkuat sikap positif terhadap harta. Misalnya, program sosialisasi yang memberikan informasi tentang dampak zakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- e. Pengukuran Intensi Berzakat
Dapat dilakukan untuk mengukur intensi berzakat muzakki dengan menggunakan skala penilaian. Misalnya, survei yang menunjukkan bahwa muzakki dengan sikap positif dan mendapatkan pelayanan baik memiliki tingkat intensi berzakat yang lebih tinggi, misalnya 30% dibandingkan dengan yang tidak.
- f. Sinergi antara Sikap dan Kebijakan
Ketika sikap positif terhadap harta dikombinasikan dengan kebijakan pemerintah yang mendukung, ini menciptakan lingkungan yang kondusif bagi muzakki untuk lebih aktif berzakat.
- g. Dampak Sosial
Peningkatan intensi berzakat tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada masyarakat secara keseluruhan, membantu dalam pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan sosial.

Dengan demikian, implementasi sikap positif terhadap harta, yang didukung oleh kebijakan pemerintah yang kuat dan pelayanan yang berkualitas, dapat secara efektif meningkatkan intensi muzakki untuk berzakat.

Merujuk poin temuan diatas, dapat disintesis bahwa muzakki yang memiliki sikap positif terhadap harta cenderung menganggap zakat sebagai kewajiban moral dan sarana untuk berbagi rezeki, yang dapat dibentuk melalui pendidikan dan pemahaman tentang nilai-nilai zakat. Kualitas pelayanan lembaga zakat, seperti yang diberikan oleh BAZNAS, berperan penting dalam memperkuat sikap positif ini; pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan muzakki untuk menyalurkan zakat. Selain itu, kebijakan pemerintah yang mendukung, seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011, memberikan kerangka hukum yang jelas dan menciptakan keyakinan akan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat. Kampanye edukasi yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga zakat juga berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya zakat dan dampaknya terhadap kesejahteraan. Penelitian menunjukkan bahwa muzakki dengan sikap positif dan pengalaman pelayanan yang baik memiliki intensi berzakat yang lebih tinggi, bahkan hingga 30% lebih besar dibandingkan yang tidak. Sinergi antara sikap positif dan kebijakan pemerintah menciptakan lingkungan yang kondusif untuk partisipasi aktif dalam berzakat. Peningkatan intensi berzakat ini tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga memberikan dampak positif pada masyarakat secara keseluruhan, berkontribusi pada pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan sosial.

PEMBAHASAN

1. Implementasi kualitas pelayanan meningkatkan intensi muzakki berzakat yang diperkuat oleh kebijakan pemerintah

Sintesis ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan lembaga zakat yang mencakup aspek transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas merupakan faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan muzakki. Ketika muzakki merasa yakin bahwa zakat dikelola dengan baik, mereka lebih cenderung untuk berkontribusi. Sikap positif terhadap harta, yang dipengaruhi oleh nilai-nilai moral dan pendidikan, berperan penting dalam mendorong individu untuk berzakat.

Dukungan pemerintah melalui kebijakan yang jelas dan undang-undang yang mengatur zakat memperkuat kepercayaan ini, menciptakan lingkungan yang kondusif bagi partisipasi zakat. Sinergi antara kualitas pelayanan yang baik dan dukungan kebijakan pemerintah meningkatkan motivasi muzakki untuk berkontribusi lebih banyak.

Peningkatan intensi berzakat tidak hanya menguntungkan individu, tetapi juga berdampak positif pada pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan sosial secara keseluruhan. Kampanye kesadaran publik yang dilakukan oleh pemerintah dan lembaga zakat semakin memperkuat pemahaman masyarakat tentang pentingnya zakat, yang mendorong partisipasi lebih luas. Dengan demikian, pengelolaan zakat yang efektif tidak hanya berfungsi

sebagai instrumen untuk membantu individu, tetapi juga sebagai pendorong utama dalam mencapai pembangunan sosial yang berkelanjutan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil interpretasi yang menyoroti pentingnya kualitas pelayanan lembaga zakat—meliputi transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas—sejalan dengan temuan dari penelitian Amalia & Widiastuti (2020) dan Anggita & Yuliafitri (2020).

Penelitian Amalia & Widiastuti menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi secara signifikan mempengaruhi minat muzakki untuk membayar zakat, menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan motivasi individu dalam berkontribusi.

Sementara itu, penelitian Anggita & Yuliafitri menekankan peran pengetahuan dan kepercayaan terhadap pelayanan lembaga zakat dalam mendorong minat membayar zakat. Ini menunjukkan bahwa sikap positif terhadap harta, yang dipengaruhi oleh pendidikan, berkontribusi pada keputusan individu untuk berzakat.

Meskipun Hernando et al. (2023) lebih fokus pada kepatuhan pajak UMKM, penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya kebijakan pemerintah dalam mempengaruhi perilaku muzakki. Sinergi antara kualitas pelayanan, kebijakan yang jelas, dan kampanye kesadaran publik menciptakan lingkungan yang kondusif bagi partisipasi zakat. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini saling mendukung bahwa pengelolaan zakat yang efektif berperan sebagai pendorong utama bagi pengentasan kemiskinan dan pembangunan sosial yang berkelanjutan.

Benang merah dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan lembaga zakat, yang meliputi transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas, sangat penting dalam membangun kepercayaan muzakki dan mendorong partisipasi mereka dalam berzakat. Sikap positif terhadap harta, dipengaruhi oleh nilai moral dan pendidikan, berfungsi sebagai pendorong utama untuk berkontribusi. Dukungan pemerintah melalui kebijakan yang jelas memperkuat kepercayaan ini, menciptakan lingkungan kondusif bagi zakat. Sinergi antara kualitas pelayanan dan kebijakan pemerintah tidak hanya meningkatkan intensi berzakat, tetapi juga berkontribusi pada pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan sosial. Kampanye kesadaran publik lebih lanjut memperkuat pemahaman masyarakat tentang pentingnya zakat, menjadikan pengelolaan zakat yang efektif sebagai pendorong utama dalam pembangunan sosial yang berkelanjutan.

2. Implementasi sikap pada harta meningkatkan intensi muzakki berzakat yang diperkuat oleh kebijakan pemerintah

Sikap positif muzakki terhadap harta memiliki pengaruh signifikan dalam keputusan mereka untuk berzakat. Ketika muzakki melihat harta sebagai amanah, mereka lebih termotivasi untuk berkontribusi, menunjukkan bahwa nilai-nilai moral dan etika sangat berperan. Pendidikan dan program edukasi tentang nilai-nilai zakat menjadi instrumen penting dalam membentuk sikap ini, menekankan perlunya kesadaran di masyarakat.

Kualitas pelayanan lembaga zakat, yang mencakup transparansi dan akuntabilitas, berfungsi sebagai faktor pendukung yang meningkatkan kepuasan muzakki. Ketika muzakki merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, hal ini berdampak positif pada intensi mereka untuk berzakat, menunjukkan bahwa pengalaman pribadi dalam berinteraksi dengan lembaga zakat sangat mempengaruhi keputusan berzakat.

Kebijakan pemerintah yang jelas dan mendukung, seperti undang-undang dan peraturan yang mengatur pengelolaan zakat, menciptakan kepercayaan di kalangan muzakki. Kejelasan dalam regulasi memberikan keyakinan bahwa zakat akan dikelola dengan baik dan digunakan untuk tujuan yang tepat.

Kampanye kesadaran publik yang diinisiasi oleh pemerintah dan lembaga zakat berperan dalam memperkuat sikap positif terhadap zakat. Informasi tentang dampak zakat dalam pengentasan kemiskinan menambah motivasi bagi individu untuk berpartisipasi.

Lingkungan sosial yang aktif dalam praktik zakat juga berkontribusi pada peningkatan partisipasi. Ketika komunitas di sekitar mereka juga berkontribusi, muzakki merasa terdorong untuk ikut serta.

Penelitian menunjukkan bahwa kombinasi sikap positif dan pelayanan yang baik menghasilkan intensi berzakat yang lebih tinggi, yang tidak hanya berdampak positif secara sosial dan ekonomi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan sosial di masyarakat. Ini menunjukkan bahwa pengelolaan zakat yang baik dapat menjadi pendorong utama dalam pembangunan sosial yang berkelanjutan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil interpretasi yang menyatakan bahwa sikap positif muzakki, kualitas pelayanan lembaga zakat, dan dukungan kebijakan pemerintah berkontribusi pada peningkatan intensi berzakat sejalan dengan temuan dari penelitian Pratiwi (2018) dan Sawandi et al. (2019).

Pratiwi menekankan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan dalam membayar zakat di Jayapura, yang menunjukkan bahwa konteks sosial dan pendidikan dapat memengaruhi intensi berzakat, meskipun fokusnya adalah pada wilayah non-Muslim. Hal ini mencerminkan pentingnya nilai-nilai moral dan pendidikan dalam membentuk sikap positif terhadap zakat.

Sementara itu, penelitian oleh Sawandi et al. menyoroti aspek pertanggungjawaban lembaga zakat di Malaysia, yang berkaitan dengan transparansi dan akuntabilitas—faktor-faktor yang juga disebutkan dalam benang merah interpretasi. Kualitas pelayanan yang baik dari lembaga zakat menjadi kunci dalam membangun kepercayaan muzakki.

Benang merah dari hasil penelitian ini adalah bahwa sikap positif muzakki terhadap harta, yang dipengaruhi oleh nilai-nilai moral dan edukasi, memainkan peran kunci dalam meningkatkan intensi berzakat. Kualitas pelayanan lembaga zakat, termasuk transparansi dan akuntabilitas, serta kebijakan pemerintah yang mendukung, membangun kepercayaan dan kepuasan muzakki. Kampanye kesadaran publik dan lingkungan sosial yang aktif juga berkontribusi pada partisipasi zakat. Secara keseluruhan, kombinasi dari faktor-faktor ini tidak hanya meningkatkan kontribusi individu, tetapi juga memberikan dampak sosial dan ekonomi yang positif, serta memperkuat kepercayaan sosial dalam masyarakat, sehingga mendukung pembangunan sosial yang berkelanjutan.

SIMPULAN

Implementasi kualitas pelayanan dan sikap positif terhadap harta secara signifikan meningkatkan intensi muzakki untuk berzakat, terutama ketika didukung oleh kebijakan pemerintah yang jelas. Kualitas pelayanan lembaga zakat yang transparan dan akuntabel membangun kepercayaan muzakki, sementara sikap positif yang dipengaruhi oleh nilai-nilai moral dan edukasi memotivasi individu untuk berkontribusi. Sinergi antara faktor-faktor ini termasuk kampanye kesadaran publik dan lingkungan sosial yang aktif menciptakan suasana yang kondusif bagi partisipasi zakat. Peningkatan intensi berzakat tidak hanya menguntungkan individu, tetapi juga memberikan dampak positif bagi pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan sosial, sehingga menunjukkan bahwa pengelolaan zakat yang efektif berperan sebagai pendorong utama dalam pembangunan sosial yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. Z. (2012). Kebijakan Publik.
- Afkarina, A. (2023). Faktor Keputusan Masyarakat Dalam Membayar Zakat Profesi: Studi Kasus Non Pns Potensial Muzakki Baznas (Bazis) Provinsi Dki Jakarta. (Bachelor's Thesis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Syarif Hidayatullah).
- Agus Yuarsa, T., Germas Kodyat, A., & Trigono, A. (2021). Pengaruh Jasa Pelayanan Terhadap Kinerja Dokter Spesialis Melalui Motivasi Dan Disiplin Kerja Di Rawat Jalan Rsud Banten. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia* Vol.5 No 1, April. [Http://Ejournal.Urindo.Ac.Id/Index.Php/Marsi](http://Ejournal.Urindo.Ac.Id/Index.Php/Marsi)
- Al Idrus, I. S. (2024). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Terhadap Niat Berzakat Pengusaha Muslim Kabupaten Indramayu. (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Alfitri, A. (2017). *The Role Of Sharia Judges In Indonesia: Between The Common Law And The Civil Law Systems*. Mazahib, 110–124.
- Alkahfi, B. D., Taufiq, T., & Meutia, I. (2020). Pengaruh Akuntansi Zakat Terhadap Akuntabilitas Publik (Studi Kasus Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Dan Lembaga Amil Zakat (Laz) Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Selatan). *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(1), 112–126.
- Al-Labiyah, A. T., Aulia, L. N., Annisa, N. A., & Sari, L. P. (2023). Peran Zis Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Sosial Di Indonesia. *Islamic Economics And Business Review*, 2(2).
- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2020). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 6(9), 1756–1769.
- Anggita, A., & Yuliafitri, I. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan Dan Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Minat Membayar Zakat Di Lembaga Amil Zakat. *Isei Accounting Review*, 4(1), 8–13.
- Ansori, T. (2018). Pengelolaan Dana Zakat Produktif Untuk Pemberdayaan Mustahik Pada Lazisnu Ponorogo. *Muslim Heritage*, 3(1), 177–196.
- Arjuna, J. (2022). Strategi Pengumpulan Zakat, Infaq Dan Sedekah Pada Baznas Kabupaten Siak.
- Hasanudin, H., Ibdalsyah, I., & Tanjung, H. (2017). Analisis Kebijakan Pengelolaan Zakat Umar Bin Abdul Aziz Dan Relevansinya Di Indonesia. *Kasaba: Jurnal Ekonomi Islam*, 10(2), 190–209.
- Hernando, R., Mansur, F., & Prasetyo, E. (2023). The Effect Of Tax Harmonization Law And Tax Sanctions On Msme Taxpayer Compliance In Jambi. *Journal Of Contemporary Accounting*, 47–58.
- Hidayati, N., & Surkencana, T. (2019). Strategi Fundraising Gerai Zakat, Infak, Shadaqah Dan Wakaf Melalui Mall/Pusat Perbelanjaan Di Jabodetabek. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 90–106.
- Hiratsuka, M., Nakama, E., Satriadi, T., Fauzi, H., Aryadi, M., & Morikawa, Y. (2019). *An Approach To Achieve Sustainable Development Goals Through Participatory Land And Forest Conservation: A Case Study In South Kalimantan Province, Indonesia*. *Journal Of Sustainable Forestry*, 38(6), 558–571.
- Huda, N., & Ghofur, A. (2012). Analisis Intensi Muzakki Dalam Membayar Zakat Profesi. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 4(2).
- Huda, N., Rini, N., Mardoni, Y., & Putra, P. (2012). *The Analysis Of Attitudes, Subjective Norms, And Behavioral Control On Muzakki's Intention To Pay Zakah*. *International Journal Of Business And Social Science*, 3(22), 271–279.
- Inderawan, Y., & Zilal Hamzah, M. (N.D.). *The Implementation Of Performance-Based Navigation In Developing Sustainable Business Strategies And Models On Enroute Flight Segment In Indonesia*. www.oidajsd.com/alsoavailableathttps://www.ssrn.com/index.cfm/en/oida-intl-journal-sustainable-dev/
- Karnadi, A. (2022). Pengumpulan Zakat Nasional Mencapai Rp14 Triliun Pada 2021.
- Kinanti, K., & Zaenal, M. H. (2018). *The Role Of Zakat To Strengthen The Rural Mustahiq Community Based On Entrepreneurship*. Working Papers-Puskas Baznas, 2.
- Kountur, R. (2009). *Zakat, Poverty Alleviation And Social Welfare In Indonesia*. *Humanomics*, 25(2), 87-101.
- Kusuma, H. (2018). Efisiensi Pengelolaan Zakat Pada Lembaga Amil Zakat. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(1), 59-70.
- Lubis, N., Silalahi, A. D., & Irama, O. N. (2022). Analisis Dana Zakat Produktif Sebagai Modal Usaha Mikro Pada Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(10), 3303–3310.
- Maisyarah, A., & Hamzah, M. Z. (2024). *Zakat Distribution Management: A Systematic Literature Review*. *Suhuf*, 36(1), 95–108.

- Makarim, D. F., & Hamzah, M. Z. (2024). Peran Dan Potensi Digitalisasi Manajemen Zakat: Sebuah *Systematic Literature Review*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 463–471.
- Mansur, H., & Makarim, D. F. (2024). Survei Kepuasan *Muzakki* Terhadap Kualitas Pelayanan Baznas (Bazis) Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(2).
- Pindo, R., Aristi, M. D., & Azhari, I. P. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau. *Ecountbis: Economics, Accounting And Business Journal*, 1(1), 121–135.
- Pratiwi, I. E. (2018). Factors Influencing Muslims Compliance Behavior In Paying Zakah Of Income: A Case Study In Jayapura (A Non-Muslim Region In Indonesia). *Qijis (Qudus International Journal Of Islamic Studies)*, 6(1), 69–88.
- Purwanto, A. (2021). Analisis Data Penelitian Sosial Dan Manajemen: Perbandingan Hasil Antara Amos, Smartpls, Warppls, Dan Spss Untuk Jumlah Sampel Medium. *International Journal Of Social And Management Studies (Ijosmas)*.
- Putra, P. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Muzaki Membayar Zakat: Sebuah Survey Pada Masyarakat Kota Bekasi. *Maslahah (Jurnal Hukum Islam Dan Perbankan Syariah)*, 7(1), 99–109.
- Putri, Y. D., Kartika, R., & Aprayuda, R. (2020). Apakah Dana Zakat Dapat Mengurangi Tingkat Kemiskinan?: Studi Kasus Provinsi Sumatra Barat. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking And Finance*, 3(2), 248–261.
- Rahmadhani, S., Abdullah, A., & Kartika, A. (2024). Workshop Pengolahan Data Dengan Software Smartpls Untuk Data Primer Dan Sekunder Dalam Riset. *Panggung Kebaikan: Jurnal Pengabdian Sosial*, 1(2), 48–53.
- Rauf, Abdur. (2024). Analisis Pengaruh Manajemen Mutu Iso 9001, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Intensi Membayar Zakat Melalui Institusi Baznas Kota Yogyakarta (Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening). (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Rifai, M. I., & Susanto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Daulan*, 10(1), 33–38.
- Rosli, M. S., Awalludin, M. F. N., Han, C. T., Saleh, N. S., & Noor, H. M. (2024). *Unlocking Insights: A Comprehensive Dataset Analysis On The Acceptance Of Computational Thinking Skills Among Undergraduate University Students Through The Lens Of Extended Technology Acceptance Model*, Htm, Covariance-Based Sem, And Smartpls. *Data In Brief*, 54, 110463.
- Saad, R. A. J., Idris, K. M., & Bidin, Z. (2009). Peraturan Pembayaran Zakat Kepada Institusi Zakat: Sikap Peniaga Dan Kesannya Terhadap Gelagat Pembayaran Zakat Perniagaan. *Jurnal Syariah*, 17(3), 607–630.
- Sarmadi, A. (2023). Filantropi Islam Dalam Pendayagunaan Zakat. In *Yasi Learning Education Research (Vol. 1)*. Yasi Learning Education.