

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Legitimasi (*Legitimacy Theory*)

Teori legitimasi berfokus pada hubungan interaksi antara perusahaan atau entitas dengan masyarakat. Teori ini menyebutkan bahwa perusahaan merupakan bagian dari masyarakat sehingga perusahaan harus memperhatikan dan menyesuaikan diri dengan norma sosial yang berlaku di masyarakat. Perusahaan berusaha menyesuaikan diri dengan keadaan dan peraturan yang berlaku sehingga dapat diterima oleh masyarakat dan mereka merasa bahwa organisasi tersebut beroperasi berdasarkan nilai-nilai yang di dalam masyarakat. Legitimasi masyarakat merupakan hal penting bagi suatu perusahaan untuk menentukan arah perkembangan perusahaan di masa yang akan datang. Hal itu dapat dijadikan sebagai dasar untuk menentukan rencana strategis perusahaan, terutama yang terkait dengan upaya menyesuaikan diri dengan kondisi lingkungan yang semakin berkembang pesat. Legitimasi organisasi merupakan sesuatu hal yang diinginkan oleh perusahaan dari masyarakat. Dengan demikian, legitimasi merupakan sumber daya potensial bagi perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya (*going concern*).

Teori legitimasi menyatakan bahwa perusahaan tidak hanya memperhatikan hak-hak para investor, melainkan perusahaan juga harus

memperhatikan hak-hak publik. Di dalam teori ini juga ditegaskan bahwa perusahaan terus berupaya untuk memastikan bahwa mereka beroperasi sesuai dengan nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat sehingga mereka akan mendapatkan pengakuan dari masyarakat dan bisa terus melangsungkan hidupnya.

Menurut Dowling dan Pfeffer (1975) legitimasi merupakan hal penting bagi perusahaan, karena akan mendorong perusahaan untuk menganalisis perilaku dengan memperhatikan faktor lingkungan sekitar. Deegan, et al. (2002) menyebutkan bahwa untuk mendapatkan legitimasi perusahaan maka perlu adanya kesamaan antara hasil dengan harapan dari masyarakat terhadap perusahaan, sehingga perusahaan mendapatkan pengakuan dari masyarakat.

Teori legitimasi dalam penelitian ini mengimplikasikan prinsip-prinsip *syariah governance* yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat merupakan cara untuk mendapatkan pengakuan (legitimasi) dari *muzakki*. Implementasi prinsip *syariah governance* merupakan upaya LAZ dalam menyesuaikan diri dengan kepentingan masyarakat, karena tujuan Lembaga Amil Zakat adalah untuk kemaslahatan umat. LAZ memberikan pelayanan yang baik, profesional, dan sesuai dengan syariah dengan tujuan untuk memberikan suatu kepuasan bagi *muzakki* sehingga mereka akan memiliki keyakinan terhadap LAZ dan mengakui bahwa Lembaga Amil Zakat merupakan suatu lembaga yang dapat menghimpun, mengelola, dan mendistribusikan zakat

secara profesional dan sesuai dengan nilai-nilai Islam serta digunakan untuk kemaslahatan umat.

2. Teori Stakeholder (Stakeholder Theory)

Teori *stakeholder* menyebutkan bahwa perusahaan bukan suatu entitas yang beroperasi untuk hanya kepentingannya sendiri, melainkan perusahaan juga harus memberikan manfaat bagi *stakeholder*. Dengan demikian, keberadaan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh dukungan yang diberikan *stakeholder* kepada perusahaan tersebut (Chariri dan Ghazali, 2007). Deegan (2004) menjelaskan bahwa teori *stakeholder* merupakan suatu teori yang menyatakan bahwa seluruh *stakeholder* memiliki hak yang sama untuk memperoleh suatu informasi yang berkaitan dengan seluruh kegiatan/aktivitas perusahaan yang dapat memengaruhi pengambilan keputusannya.

Dukungan *stakeholder* kepada perusahaan merupakan hal penting karena dapat mempengaruhi keberadaan suatu perusahaan. Tanggung jawab perusahaan tidak hanya terbatas pada memaksimalkan laba untuk kepentingan pemegang saham, melainkan perusahaan juga harus menciptakan kesejahteraan bagi kepentingan *stakeholder*, yaitu semua pihak memiliki kepentingan atau keterkaitan dengan perusahaan. Dengan adanya teori *stakeholder* ini, diharapkan perusahaan dapat memberikan manfaat bagi *stakeholder*.

Lembaga Amil Zakat merupakan lembaga yang bergerak di bidang sosial sehingga LAZ tidak bertujuan untuk mencari laba melainkan untuk menciptakan kesejahteraan umat. Teori *stakeholder* menyatakan *stakeholder* sebagai pengambil keputusan muslim mengharapkan Lembaga Amil Zakat mengungkapkan pertanggungjawabannya untuk memenuhi konsep *syariah governance* yang sesuai dengan syariah Islam, sehingga dapat membuktikan bahwa Lembaga Amil Zakat beroperasi sesuai dengan prinsip kepatuhan syariah. Hasil implikasi dari pertanggungjawaban Lembaga Amil Zakat diharapkan dapat memudahkan *muzakki* untuk mengambil segala keputusan yang berkaitan dengan pembayaran dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS) melalui lembaga tersebut.

3. Teori Persepsi (*Perception Theory*)

Persepsi adalah aspek psikologis yang penting bagi manusia di dalam merespon berbagai aspek dan kejadian yang ada di sekitarnya. Terdapat beberapa definisi dari para ahli mengenai persepsi, tetapi pada prinsipnya definisi tersebut memiliki makna yang sama. Definisi persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu tanggapan dari suatu proses atau serapan yang perlu diketahui oleh seseorang dengan menggunakan panca inderanya. Persepsi tiap individu akan berbeda dengan persepsi individu lainnya. Perbedaan persepsi dapat berupa pengalaman, pengetahuan, sudut pandang, dan cara berpikir untuk menganalisis sesuatu hal (Aviyatisari, 2016).

Sugihartono, dkk (2007) menyatakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak untuk menerjemahkan atau memproses stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi setiap individu berbeda tergantung sudut pandangnya. Persepsi positif atau negatif akan mempengaruhi tindakan manusia. Walgito (2004) mengatakan bahwa persepsi adalah proses pengorganisasian dan penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh setiap individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti bagi individu tersebut. Respon dari setiap individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Setiap individu memiliki perasaan, kemampuan berfikir, dan pengalaman-pengalaman yang berbeda, sehingga hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain.

Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami dan menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya. Persepsi berhubungan dengan pola pikir seseorang dalam menganalisis suatu objek yang diteliti menggunakan alat indera yang dimilikinya yang kemudian akan diinterpretasikan. Berdasarkan beberapa penjelasan makna persepsi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses seseorang dalam memberikan tanggapan dengan menggunakan seluruh panca inderanya, berdasarkan serapan, cara pandang, dan pola pikir yang dilakukan subyek terhadap obyek yang diteliti, yang kemudian akan diinterpretasikan.

Implementasi prinsip *syariah governance* akan mempengaruhi persepsi dari masing-masing *muzakki*. Setiap pelayanan yang diberikan oleh LAZ juga akan mempengaruhi pola pikir dan cara pandang *muzakki* terhadap

lembaga tersebut dan akan mempengaruhi pengambilan keputusan dari *muzakki* dalam menyalurkan zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat. Apabila *muzakki* memiliki persepsi yang positif terhadap LAZ karena mereka menganggap bahwa LAZ telah memberikan pelayanan yang baik, maka *muzakki* akan cenderung percaya dan yakin untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut.

4. Teori Stewardship

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teori *stewardship* mulai dikenal di bidang akuntansi. Berdasarkan teori psikologi dan sosiologi, teori *stewardship* merupakan hasil pemikiran akuntansi manajemen, dimana manajer memiliki motivasi untuk memenuhi kepentingan organisasinya. Teori *stewardship* ini menggambarkan mengenai kondisi dimana manajer mempunyai keinginan untuk memenuhi kepentingan organisasi dibandingkan kepentingan pribadinya (Donaldson dan Davis, 1991).

Teori *stewardship* didasarkan atas kepentingan bersama, sehingga tindakan yang dilakukan oleh manajer akan mengacu pada kepentingan bersama yaitu untuk mencapai tujuan organisasi. Jika terdapat perbedaan kepentingan antara organisasi dengan manajer, maka akan adanya kerjasama antara manajer dengan organisasi sehingga tujuan bersama akan tercapai.

Sifat amanah, memiliki integritas, bertindak jujur dan bertanggungjawab dijadikan dasar untuk membangun teori *stewardship* di dalam penelitian ini. Dalam pandangan teori *stewardship*, manajemen dapat

dipercaya apabila manajer bekerja dengan baik untuk kepentingan publik (Kaihatu, 2006). Penelitian ini menggunakan teori *stewardship* karena teori ini memandang bahwa kepercayaan atas lembaga amil zakat didasarkan atas tindakannya yang sesuai dengan kepentingan publik. Teori juga ini menjelaskan bahwa meningkatnya kinerja perusahaan disebabkan karena adanya sifat amanah dan kesetiaan dari manajer perusahaan terhadap komitmen perusahaan.

Teori *stewardship* di dalam penelitian ini mengacu pada konsep kepercayaan. Konsep kepercayaan yang dimaksud berkaitan dengan kepercayaan pemilik sumber daya terhadap pengelola sumber daya yang akan menyelesaikan tugasnya dengan baik. Teori ini berlaku di dalam lembaga yang bergerak di bidang kemanusiaan atau sosial (filantropi) karena teori ini mempunyai asumsi bahwa pengelola dan pemilik sumber daya memiliki tujuan yang selaras (Mahardika, 2018). Dengan demikian teori ini juga dapat diterapkan di dalam organisasi pengelola zakat, karena asas kepercayaan tersebut menyebabkan *muzakki* sebagai penyalur dana ZIS tidak terlalu mengamati laporan keuangan organisasi pengelola zakat sebagai cerminan bahwa organisasi tersebut telah menerapkan prinsip *syariah governance* dengan baik, namun *muzakki* lebih memperhatikan publikasi penyaluran dana zakat, infaq, dan sedekah melalui program-program yang telah dilaksanakan oleh organisasi pengelola zakat tersebut sehingga *muzakki* merasa yakin bahwa dana zakat, infaq, dan sedekahnya disalurkan sesuai dengan syariat Islam.

5. Definisi Zakat

Zakat merupakan salah satu tuntunan agama Islam. Menurut Direktorat Pemberdayaan Zakat Direktorat Bimbingan Masyarakat Islam, Kementerian Agama Republik Indonesia (2010), zakat berasal dari Bahasa Arab yaitu *zaka* (زكى) yang berarti berkah. Zakat juga dapat diartikan bersih, tumbuh, bertambah, baik, dan pujian. Sedangkan secara terminologi zakat merupakan aktivitas yang diperintahkan oleh Allah SWT untuk memberikan harta tertentu dalam jumlah dan perhitungan yang telah ditentukan serta akan diserahkan kepada yang berhak menerimanya.

Makna bersih dalam zakat artinya membersihkan dari kekikiran dan menumbuhkan rasa kebersamaan antar umat. Zakat juga dapat digunakan untuk membersihkan sebagian harta yang dititipkan Allah kepada kita. Setiap umat Islam wajib mengeluarkan zakatnya apabila sudah mencapai nisabnya dan haul dari hasil pekerjaan atau usaha yang dilakukan (Sri Nurhayati, 2015).

6. Perintah dan Hukum Menunaikan Zakat

Zakat hukumnya wajib bagi setiap umat muslim yang telah mencapai *nisab* (ketentuan kecukupan harta untuk berzakat) dan *haul* (harta telah dimiliki selama satu tahun). Zakat tidak boleh ditunda waktu pengeluarannya apabila telah memenuhi persyaratan atau kriteria untuk mengeluarkan zakat. Kewajiban berzakat bagi setiap umat muslim yang telah mencapai *nisab* dan

haul telah diatur di dalam Al-Quran dan Hadits. Ada 30 kali kata zakat di dalam Al-Quran, yang mana kata itu disebutkan sebanyak 27 kali dalam satu ayat bersamaan dengan perintah shalat.

Adapun dasar hukum yang mewajibkan umat muslim untuk berzakat antara lain:

Surat Al-Baqarah ayat 43

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ
الرَّاكِعِينَ ﴿٤٣﴾

“Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku'.”

Surat Al-Baqarah ayat 110

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ
تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿١١٠﴾

“Dan laksanakanlah shalat dan tunaikanlah zakat, dan segala kebaikan yang kamu kerjakan untuk dirimu, kamu akan mendapatkannya (pahala) di sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.”

7. Wajib Zakat dan Syarat Zakat

Wajib zakat sering disebut juga dengan istilah *muzakki*. *Muzakki* berasal dari Bahasa Arab yang artinya seorang muslim yang diwajibkan secara syariah membayarkan atau menunaikan zakat karena telah memiliki sejumlah harta yang sudah mencapai batas *nisab* dan *haul*.

- Syarat wajib zakat yaitu (Sri Nurhayati, 2015):

(1) Beragama Islam dan berakal sehat, sebagaimana firman Allah

SWT pada Surat At-Taubah (9) ayat 54 yang berbunyi:

وَمَا مَنَعَهُمْ أَنْ تُقْبَلَ مِنْهُمْ نَفَقَتُهُمْ إِلَّا أَنَّهُمْ كَفَرُوا بِاللَّهِ
وَبِرَسُولِهِ ۚ وَلَا يَأْتُونَ الصَّلَاةَ إِلَّا وَهُمْ كُسَالَىٰ وَلَا يُنْفِقُونَ
إِلَّا وَهُمْ كَرِهُونَ ﴿٥٤﴾

“Dan tidak ada yang menghalangi mereka untuk diterima dari mereka nafkah-nafkahnya melainkan karena mereka kafir kepada Allah dan Rasul-Nya dan mereka tidak mengerjakan sembahyang, melainkan dengan malas dan tidak (pula) menafkahkan (harta) mereka, melainkan dengan rasa enggan.”

(2) Merdeka atau bukan merupakan budak

(3) Mempunyai 1 *nisab* dari salah satu jenis harta yang diwajibkan untuk dikenakan zakat dan telah mencapai *haul*.

- Syarat kekayaan yang wajib untuk dizakatkan adalah:
 - (1) Harta itu diperoleh dengan cara yang halal dan baik.
 - (2) Kekayaan tersebut sepenuhnya milik dari si pembayar zakat atau di dalamnya tidak terdapat hak orang lain.
 - (3) Harta terus bertambah atau mempunyai potensi berkembang.
 - (4) Harta kekayaan telah mencapai *nisab* yaitu batas minimal yang menyebabkan harta tersebut dikenakan zakat.
 - (5) Harta tersebut telah mencapai *haul* atau waktu kepemilikan harta di tangan pemilik telah mencapai waktu lebih dari satu tahun.
 - (6) Harta harus bebas dari utang atau tidak memiliki kewajiban untuk melunasi utangnya.
 - (7) Harta kekayaan lebih dari kebutuhan pokoknya.

8. Penerima Zakat

Golongan-golongan yang berhak untuk menerima zakat (*mustahiq*) telah diatur di dalam Al-Quran sebagaimana firman Allah SWT pada surat At-Taubah ayat 60

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ
 قُلُوبِهِمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ
 فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾

“Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai sesuatu ketetapan Allah yang diwajibkan Allah; dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana.”

Adapun 8 golongan yang berhak menerima zakat adalah (Sri Nurhayati, 2015):

- 1) Fakir atau orang yang tidak mempunyai penghasilan yang layak untuk memenuhi kebutuhannya.
- 2) Miskin atau orang yang mempunyai penghasilan untuk memenuhi kebutuhannya tetapi tidak semuanya tercukupi.
- 3) Pihak yang mengurus zakat atau yang disebut dengan amilin.
- 4) *Mualaf* atau orang yang diharapkan agar keyakinannya bertambah pada Islam.
- 5) *Riqab* atau budak yang belum merdeka dan tidak mempunyai harta serta mempunyai keinginan untuk memerdekakan dirinya,

sehingga *riqab* mempunyai hak mendapatkan zakat sebagai uang tebusan.

- 6) *Gharimin* atau orang yang mempunyai utang untuk kemaslahatan dirinya sendiri dan kemaslahatan masyarakat.
- 7) *Fi Sabilillah* atau orang yang berjuang di jalan Allah.
- 8) *Ibnu Sabil* atau orang yang melakukan perjalanan.

9. Macam-macam Zakat

Secara umum ada 2 jenis zakat yaitu zakat *maal* (harta) dan zakat *nafs* (zakat jiwa) atau *zakatut fitrah*. Zakat *maal* adalah pengeluaran harta kekayaan yang dapat berupa emas, perak, binatang, tumbuh-tumbuhan atau buah-buahan, biji, dan barang perniagaan.

- Zakat *Maal* (Harta)

Zakat *maal* merupakan zakat harta kekayaan yang wajib dibayarkan setelah mencapai *nisab* dan *haul*. Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2011 Pasal 4 ayat 2 disebutkan bahwa harta yang dikenakan zakat *maal* berupa uang, emas, perak, hasil perusahaan, hasil pertanian, hasil pendapatan dan jasa, hasil pertambangan, hasil peternakan, serta rikaz.

- Zakat *Nafs* (Fitrah)

Zakat *nafs* adalah zakat yang wajib dibayarkan oleh setiap umat muslim setelah selesai menunaikan puasa wajib dan menjelang hari raya Idul Fitri. Manfaat dari adanya zakat fitrah adalah ditujukan untuk membersihkan dosa yang mungkin kita lakukan saat Puasa Ramadan. Zakat ini dapat dibayarkan dalam bentuk uang, beras 2,5 kg, atau makanan pokok dari masing-masing daerah.

10. Harta yang Wajib Dizakatkan

Menurut Hafidhuddin (2002) ada beberapa jenis harta yang wajib dizakatkan yang sesuai dengan perkembangan ekonomi modern yaitu:

- a. Zakat Profesi

Segala kegiatan atau pekerjaan yang dapat menghasilkan kekuatan bagi manusia baik pekerjaan dalam bentuk profesi seperti dokter, guru, dan lain-lain, maupun dalam bentuk pekerjaan lainnya yang menghasilkan suatu gaji atau pendapatan maka penghasilan tersebut harus dizakatkan. Besarnya *nisab* atau kadar zakat uang yaitu sebesar 2,5 persen dari pendapatan yang diterima. Zakat profesi diatur di dalam Al-Quran pada surat Adz-Dzaariyaat ayat 19, yang berbunyi:

وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ ۝١٩

“Dan pada harta-harta mereka ada hak untuk orang miskin yang meminta dan orang miskin yang tidak mendapat bagian.”

b. Zakat Perusahaan

Zakat perusahaan adalah harta yang dimiliki oleh perusahaan yang berasal dari keuntungan hasil usaha dan wajib dikeluarkan oleh perusahaan saat memperoleh pendapatan tersebut. Perhitungan nisab dan kadar zakat perusahaan sama dengan zakat perdagangan, yaitu zakat dibayarkan apabila sudah mencapai *haul* (harta telah dimiliki selama satu tahun) dan telah mencapai *nisab* sebesar 85 gram emas, maka perusahaan harus mengeluarkan zakat sebesar 2,5 persen dari keuntungan. Landasan hukum yang mengatur kewajiban untuk membayarkan zakat perusahaan terdapat pada surat:

Al-Baqarah ayat 267

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ
بِءَاخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan

memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

c. Zakat Surat-surat Berharga

Saham dan obligasi termasuk dalam kategori surat berharga. Saham dan obligasi adalah harta yang bisa diperjualbelikan sehingga pemiliknya akan memperoleh keuntungan atas penjualan tersebut. Keuntungan dari penjualan saham tersebut wajib dizakatkan sama seperti zakat perdagangan, yaitu apabila sudah mencapai *haul* (harta telah dimiliki selama satu tahun) dan telah mencapai *nisab* sebesar 85 gram emas serta kadar zakat yang dikeluarkan adalah sebesar 2,5 persen.

11. Tujuan Zakat

Zakat memiliki banyak manfaat bagi *muzzaki* (pembayar zakat) maupun bagi *mustahiq* (penerima zakat). Zakat memberikan manfaat bagi individu maupun bagi kehidupan masyarakat. Adapun tujuan zakat menurut Direktorat Pemberdayaan Zakat dan Bimbingan Masyarakat Islam, Kementerian Agama Republik Indonesia (2010) yaitu:

- 1) Untuk kebaikan umat
- 2) Untuk pemberdayaan umat
- 3) Untuk mendorong kebangkitan perekonomian masyarakat

- 4) Sebagai sarana kemanusiaan
- 5) Untuk menyucikan harta dan sifat kikir, sebagaimana yang telah diatur dalam Surat At-Taubah ayat 103

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ
لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.”

12. Manfaat Zakat

Adapun beberapa manfaat yang bisa kita dapatkan dari menunaikan zakat, baik dari segi agama (*diniyah*), segi akhlak (*khuluqiyah*), dan segi kemasyarakatan (*ijtimaiyyah*). Sebagaimana firman Allah pada Surat Al-Baqarah ayat 276 yang berbunyi:

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ

﴿٢٧٦﴾

“Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa.”

Berdasarkan ayat tersebut bahwa dijelaskan bahwa Allah telah menyuburkan sedekah dan memusnahkan riba, artinya bahwa dengan menunaikan zakat maka kita akan mendapatkan pahala yang berlipat ganda dan dengan membayarkan zakat maka kita akan mendapatkan kebahagiaan serta keselamatan dunia dan akhirat. Zakat juga dapat memberikan dukungan dan kekuatan bagi sesama umat muslim.

Sri Nurhayati (2015) menyebutkan ada beberapa hikmah yang dapat diperoleh ketika kita menunaikan zakat antara lain:

- 1) Menghindari kesenjangan sosial antara si kaya dan si miskin sehingga adanya rasa empati dan saling tolong-menolong antar umat.
- 2) Membersihkan dari akhlak buruk dan dapat memurnikan jiwa serta menumbuhkan akhlak yang mulia seperti sikap murah hati dan peka terhadap sesama atau mempunyai rasa kemanusiaan.
- 3) Untuk membersihkan harta dan menghindarkan dari sifat tamak dan kikir.
- 4) Lebih mensyukuri atas nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT.
- 5) Menambah pendapatan negara untuk program yang berguna bagi umat.
- 6) Merupakan perwujudan keseimbangan distribusi harta dan keseimbangan tanggung jawab individu maupun masyarakat.

13. Amil Zakat

Amil zakat merupakan pengelola zakat yang pembentukannya didasarkan atas peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pengumpulan dan penyaluran zakat, infaq, dan sedekah (PSAK 109). Amil zakat memiliki tugas untuk menghimpun, mengelola, dan menyalurkan zakat. Peraturan yang pertama kali mengatur tentang pengelolaan zakat di Indonesia adalah Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999, yang mana peraturan tersebut muncul karena masyarakat Indonesia mayoritas beragama Islam dan harus memenuhi kewajibannya dalam membayar zakat. Berdasarkan Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 maka dibentuklah dua organisasi pengelola zakat yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Kedua lembaga tersebut merupakan lembaga formal yang bertugas untuk mengelola zakat dan resmi disahkan oleh Undang-undang Nomor 38 Tahun 1999 sebagai lembaga yang diizinkan untuk mengelola zakat.

Adapun perubahan peraturan mengenai pelaksanaan pengelolaan zakat di Indonesia yaitu diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011, yang kemudian dijadikan sebagai dasar dalam pengelolaan dana ZIS di Indonesia. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011, Organisasi Pengelola Zakat di Indonesia harus memenuhi tujuh asas yaitu memenuhi syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi, dan akuntabilitas. Tujuan dari pengelolaan dana ZIS adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pengelolaan zakat serta meningkatkan

manfaat zakat guna mengurangi angka kemiskinan dan mampu mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Organisasi pengelola zakat seperti Lembaga Amil Zakat (LAZ) dan Badan Amil Zakat Nasional (BAZ) telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011. Badan Amil Zakat adalah lembaga yang dibentuk oleh pemerintah dan bertugas melakukan pengelolaan zakat nasional, sedangkan Lembaga Amil Zakat adalah lembaga yang dibentuk oleh masyarakat, yang memiliki tugas untuk membantu BAZNAS dalam menghimpun dan mengelola dana zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) secara produktif serta memastikan bahwa pendistribusian/penyaluran zakat diberikan kepada 8 golongan yang berhak untuk menerima zakat dan digunakan untuk kepentingan masyarakat. Kedua lembaga tersebut memiliki peran yang penting dalam pemberdayaan sosial dan meningkatkan ekonomi umat.

14. Kelebihan Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat

Menurut riset yang dilakukan oleh Hafidhuddin (2002), terdapat beberapa kelebihan atau keunggulan zakat yang dikelola oleh lembaga formal seperti lembaga amil zakat yaitu:

- a. Adanya jaminan kepastian dan ketepatan waktu dalam pembayaran zakat
- b. Menjaga *mustahiq* agar tidak merasa rendah diri

- c. Menyalurkan dana zakat secara efisien, efektif, dan tepat sasaran
- d. Mengelola dana publik secara transparan, akuntabel, dan profesional.

15. Syariah Governance

Menurut Undang-undang Zakat No. 23 Tahun 2011, pengelolaan dana zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) harus sesuai dengan syariat Islam dan memperhatikan faktor-faktor seperti amanah, keadilan, kemanfaatan, terintegrasi, kepastian hukum, dan akuntabilitas. Dari keenam asas tersebut sesuai dengan 5 prinsip *good corporate governance* yang terdiri akuntabilitas, *responsibility*, *transparency*, *independent*, dan keadilan. Kelima prinsip pokok GCG tersebut sesuai dengan nilai dan norma Islam yang ada di dalam kehidupan seorang muslim.

Seiring berkembangnya pengetahuan syariah di kalangan masyarakat, maka semakin banyak pengaplikasian prinsip syariah yang diterapkan di dalam kehidupan masyarakat. Seperti lingkup pembayaran zakat yang memiliki perkembangan dengan mendirikan lembaga amil zakat maupun organisasi pengelolaan zakat serta lembaga keuangan yang berkaitan dengan syariah. Dengan demikian dapat kita lihat bahwa penerapan *good corporate governance* yang telah diatur dalam undang-undang, saat ini mengembangkan *syariah governance* yang diterapkan pada lembaga/organisasi berbasis syariah.

Prinsip *syariah governance* pertama kali dikenalkan oleh Junusi (2012), yang disebutkan bahwa implementasi *syariah governance* merupakan replikasi dari prinsip-prinsip *good corporate governance* dengan menambahkan satu prinsip yaitu kepatuhan syariah. Penelitian tersebut kemudian dikembangkan oleh Purnamasari dan Darma (2015), yang mana prinsip kepatuhan syariah merupakan salah satu prinsip penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah sehingga dapat mempengaruhi keberlangsungan hidup lembaga keuangan syariah tersebut.

Syariah governance diharapkan mampu meningkatkan reputasi serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah, sehingga *syariah governance* merupakan pengembangan dari konsep *corporate governance* yang terdiri dari akuntabilitas, responsibilitas, transparansi, independensi, keadilan, dan *syariah compliance* (Purnamasari dan Darma, 2015).

Syariah governance merupakan hal fundamental bagi seluruh lembaga keuangan syariah yang tidak kalah penting daripada *corporate governance* pada setiap institusi. Peran *syariah governance* adalah untuk memastikan kepercayaan *stakeholders* terhadap lembaga keuangan syariah. Selain itu, dengan meningkatkan prinsip *syariah governance*, maka akan dapat membantu meningkatkan pertumbuhan lembaga keuangan syariah (Haqqi, 2014).

16. Kepuasan

Salah satu faktor penting bagi keberhasilan lembaga/ badan amil zakat dalam memberikan kepuasan kepada *muzakki* adalah kualitas layanan yang diberikan kepada *muzakki*. Kepuasan menjadi salah satu unsur penting dalam penyediaan layanan yang baik, efisien, dan efektif. Apabila *muzakki* merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak efisien dan efektif. Ketercapaian kepuasan *muzakki* terjadi apabila pemenuhan pelayanan kepada *muzakki* terpenuhi. Kepuasan *muzakki* merupakan respon yang diberikan *muzakki* terhadap lembaga amil zakat atas kesesuaian kepentingan dan kinerja aktual dari lembaga tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan seseorang ketika senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dengan begitu, kepuasan adalah salah satu bentuk ekspresi seseorang sebagai ungkapan perasaan senang dan puas akan hal yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas. Namun sebaliknya apabila hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.

17. Loyalitas

Menurut Griffin (2003), loyalitas lebih ditujukan kepada suatu perilaku, yang ditujukan dengan pembelian rutin, didasarkan pada unit pengambilan keputusan. Ia juga mengatakan bahwa loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu tertentu dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian tidak terjadi kurang dari dua kali.

Menurut Wantara (2015) loyalitas merupakan sikap atau perilaku seorang konsumen yang menguntungkan perusahaan, seperti melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa perusahaan dan merekomendasikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain. Loyalitas dapat diukur dengan kesetiaan *muzakki* yang dicirikan dengan *muzakki* yang melakukan pembayaran zakat pada lembaga amil zakat atau organisasi pengelolaan zakat resmi secara terus-menerus, sehingga lembaga amil zakat perlu membuat rencana strategis agar mendapatkan citra yang baik dari sisi pelayanan maupun pengelolaan zakat.

Gunawan (2017) menyebutkan bahwa loyalitas bisa menyebabkan keterikatan *muzakki* dengan lembaga zakat terutama pada program-program yang akan diterapkan. Selain itu dengan adanya loyalitas *muzakki*, maka *muzakki* tersebut akan datang dan membayarkan zakat secara rutin dan juga akan menceritakannya serta mengajak orang lain untuk membayarkan zakatnya pada lembaga amil zakat tersebut. Apabila orang-orang yang ada di dalam lembaga zakat bisa memberikan layanan yang baik serta mampu menciptakan suatu loyalitas bagi *muzakki* maka hal tersebut akan

meningkatkan pengumpulan hasil zakat. Kemajuan lembaga tersebut akan berujung pada kemakmuran masyarakat pada umumnya khususnya bagi umat muslim, yang mana penduduk negara kita mayoritas beragama Islam. *Muzakki* dapat dikatakan loyal apabila *muzakki* tersebut bisa mengajak dan menyebarkan berita yang baik kepada orang lain mengenai lembaga amil zakat serta kewajiban berzakat, sehingga dapat dijadikan sebagai suatu rekomendasi untuk pengambilan keputusan atas pembayaran zakat melalui lembaga amil zakat tersebut.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1

Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti	Hipotesis	Hasil
Jumaizi (2011)	H ₁ :Transparansi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas muzaki dalam menunaikan Zakat Infak dan Sedekah pada BAZIS Jawa Tengah H ₂ :Akuntabilitas organisasi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas muzaki dalam menunaikan Zakat Infak dan Sedekah pada BAZIS Jawa Tengah	H ₁ :Berpengaruh signifikan H ₂ :Berpengaruh signifikan
Kuncaraningsih dan Ridla (2015)	H ₁ : <i>Good Coporate Governance</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan muzakki pada BAZNAS Kabupaten Sleman	Berpengaruh positif signifikan

Peneliti	Hipotesis	Hasil
Purnamasari dan Darma (2015)	<p>H₁: Transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah</p> <p>H₂: Akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah</p> <p>H₃: Responsibilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah</p> <p>H₄: Kemandirian berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah</p> <p>H₅: Keadilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah</p> <p>H₆: <i>Syariah Compliance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah</p>	<p>H₁: Tidak berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₂: Tidak berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₃: Tidak berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₄: Tidak berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₅: Berperngaruh Positif signifikan</p> <p>H₆: Bepengaruh positif signifikan</p>
Assaggaf (2016)	<p>H₁: Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat</p> <p>H₂ : Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat</p>	<p>H₁: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₂: Berpengaruh positif signifikan</p>
Aviyatisari (2016)	<p>H₁: <i>Syariah Governance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan</p> <p>H₂: Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah</p> <p>H₃: <i>Syariah Governance</i> berpengaruh berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah</p>	<p>H₁: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₂: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₃: Tidak berpengaruh signifikan</p>

Peneliti	Hipotesis	Hasil
Choiriyah (2016)	<p>H₁: Transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i></p> <p>H₂: <i>Syariah compliance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i></p> <p>H₃: Akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i></p> <p>H₄: Independensi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i></p> <p>H₅: Keadilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i></p> <p>H₆: Responsibilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i></p>	<p>H₁: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₂: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₃: Tidak berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₄: Tidak berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₅: Tidak berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₆: Tidak berpengaruh positif signifikan</p>
Windriatmoko (2016)	<p>H₁ : Pelayanan BAZNAS Kota Bogor berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan muzakki.</p> <p>H₂ : Pelayanan BAZNAS Kota Bogor berpengaruh positif terhadap tingkat loyalitas muzakki</p> <p>H₃ : Kepuasan muzaki berpengaruh positif terhadap tingkat loyalitas</p>	<p>H₁: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₂: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₃: Berpengaruh positif signifikan</p>
Yuliafitri dan Khoiriyah (2016)	<p>H₁ : Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki.</p> <p>H₂ : Transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki.</p> <p>H₃ : Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki.</p>	<p>H₁: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₂: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₃: Tidak berpengaruh positif signifikan</p>

Peneliti	Hipotesis	Hasil
Gunawan (2017)	<p>H₁: Transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i></p> <p>H₂: Pelayanan LAZ berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i></p> <p>H₃: Kualitas LAZ berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i></p>	<p>H₁: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₂: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₃: Berpengaruh positif signifikan</p>
Hayati (2017)	<p>H₁ : transparansi informasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki Lazis UNS</p> <p>H₂ : kepuasan muzakki berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki Lazis UNS</p>	<p>H₁: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₂: Berpengaruh positif signifikan</p>
Sutomo,dkk (2017)	<p>H₁: Kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan <i>muzakki</i></p> <p>H₂: Kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i></p>	<p>H₁: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₂: Berpengaruh positif signifikan</p>
Adnan (2018)	<p>H₁: Kualitas pelayanan lembaga amil zakat secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki dan loyalitas muzakki</p> <p>H₂: Kualitas pelayanan dan kepuasan muzakki secara tidak langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas muzakki</p>	<p>H₁: Berpengaruh signifikan</p> <p>H₂: Berpengaruh signifikan</p>

Peneliti	Hipotesis	Hasil
Mahardika (2018)	<p>H₁ : Responsibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat <i>muzakki</i> dalam menyalurkan zakat</p> <p>H₂ : Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat <i>muzakki</i> dalam menyalurkan zakat</p> <p>H₃ : Keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat <i>muzakki</i> dalam menyalurkan zakat</p> <p>H₄ : Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat <i>muzakki</i> dalam menyalurkan zakat</p> <p>H₅ : Independensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat <i>muzakki</i> dalam menyalurkan zakat</p>	<p>H₁: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₂: Tidak berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₃: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₄: Berpengaruh positif signifikan</p> <p>H₅: Berpengaruh positif signifikan</p>

Sumber: Data Primer

C. Hipotesis

1. Hubungan Antara *Syariah Governance* dengan Kepuasan

Lembaga Amil Zakat bergerak di bidang kemanusiaan dan sosial, sehingga LAZ selalu berupaya untuk mengutamakan kepentingan umat. Untuk memenuhi kepentingan umat, LAZ menjalankan kegiatannya dengan jujur, amanah, tanggungjawab, dan sesuai dengan prinsip syariah. Hal tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip *syariah governance* dan didukung oleh teori *Stewardship*, yang mana di dalam teori tersebut disebutkan bahwa manajemen dapat dipercaya apabila manajemen bekerja dengan baik untuk kepentingan publik (Kaihatu, 2006).

Junusi (2012) menyatakan pelaksanaan *syariah governance* terdiri dari 6 prinsip utama. Prinsip pertama yaitu transparansi (*transparancy*) yang merupakan sikap keterbukaan dalam penyampaian informasi yang material serta relevan. Prinsip yang kedua yaitu akuntabilitas (*accountability*). Akuntabilitas menggambarkan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban lembaga amil zakat dengan jelas, sehingga pengelolaannya dapat berjalan secara efektif. Prinsip yang ketiga adalah pertanggungjawaban (*responsibility*) yang merupakan kesesuaian pengelolaan zakat dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keempat, independensi merupakan kemampuan untuk bersikap obyektif, dan bebas tekanan atau tidak dapat dipengaruhi oleh pihak manapun (*independen*) serta mempunyai komitmen terhadap organisasi. Prinsip yang kelima adalah prinsip kewajaran (*fairness*) yaitu sikap adil dalam pemenuhan hak-hak *stakeholders* yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Yang terakhir, *syariah compliance* merupakan kepatuhan terhadap kesesuaian dengan prinsip-prinsip Islam.

Syariah governance merupakan implementasi dari prinsip *good corporate governance* dengan menambahkan satu prinsip. *Syariah governance* merupakan salah satu prinsip yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dengan konvensional. Salah satu prinsip *syariah governance* yang paling membedakan dengan lembaga keuangan konvensional adalah *syariah compliance* (kepatuhan terhadap prinsip syariah). Di dalam beberapa penelitian di sejumlah lembaga keuangan

syariah, penerapan *Good Corporate Governance* terbukti mampu meningkatkan reputasi lembaga keuangan syariah dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Menurut penelitian BAZNAS dan FEM IPB (2011), salah satu faktor yang menyebabkan seseorang membayar zakat di Lembaga Amil Zakat adalah karena adanya faktor kepuasan atas kinerja lembaga amil zakat. Kinerja Lembaga Amil Zakat dapat dilihat melalui implementasi *syariah governance* yang dijalankan oleh lembaga tersebut. Apabila Lembaga Amil Zakat menerapkan prinsip ini maka lembaga tersebut akan memberikan pelayanan yang baik dan juga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga nantinya akan memberikan kepuasan bagi *muzakki*.

Apabila LAZ menerapkan prinsip-prinsip *syariah governance* di dalam setiap kegiatannya, maka LAZ akan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan syariat Islam, dengan demikian LAZ akan memperoleh kepercayaan dari *muzakki*. Timbulnya rasa percaya *muzakki* terhadap Lembaga Amil Zakat, disebabkan karena adanya rasa puas dan yakin atas layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Ketercapaian kepuasan *muzakki* terjadi apabila pemenuhan pelayanan sesuai dengan harapan *muzakki*. Kepuasan *muzakki* merupakan respon yang diberikan *muzakki* terhadap Lembaga Amil Zakat atas kesesuaian kepentingan dan kinerja aktual dari lembaga tersebut. Kepuasan juga dapat tercipta apabila *muzakki* memiliki persepsi positif terhadap LAZ. Dengan demikian apabila LAZ memberikan pelayanan yang baik dengan menerapkan prinsip *syariah*

governance, maka akan mempengaruhi persepsi dari *muzakki* terhadap lembaga tersebut dan *muzakki* juga akan mengakui bahwa LAZ merupakan lembaga yang mampu menghimpun, mengelola, dan menyalurkan zakat secara tepat dan profesional serta sesuai dengan syariah, sehingga semakin tinggi implemetasi dari *syariah governance* yang dilakukan oleh LAZ maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh *muzakki*. Hal tersebut sejalan dengan teori persepsi dan teori legitimasi yang mana setiap kegiatan atau layanan yang diberikan oleh perusahaan akan mempengaruhi persepsi masing-masing individu, dan perusahaan juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga perusahaan mendapatkan pengakuan dari masyarakat.

Sejalan dengan penelitian Firmansyah dan Devi (2017), disebutkan bahwa untuk meningkatkan potensi zakat di Indonesia maka diperlukan adanya prinsip-prinsip *good syariah governance* pada Lembaga Amil Zakat untuk meningkatkan kepuasan dalam pembayaran zakat. Penelitian Jumaizi (2011) juga menyatakan bahwa transparansi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki* dalam menunaikan zakat pada Lembaga Amil Zakat. Dari penjabaran di atas maka hipotesis yang diajukan adalah:

H₁: *Syariah governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *muzakki*.

2. Hubungan Antara *Syariah Governance* dengan Loyalitas *Muzakki*

Lembaga Amil Zakat merupakan suatu lembaga yang beroperasi untuk memberikan manfaat bagi seluruh umat manusia khususnya umat muslim. Dalam rangka memberikan kemanfaatan untuk kepentingan umat, LAZ berupaya untuk memberikan jasa layanan di bidang kemanusiaan dan sosial seperti penghimpunan, pengelolaan, dan penyaluran dana ZIS. LAZ menjaga kepercayaan masyarakat dan memenuhi kepentingan umat dengan menerapkan prinsip *syariah governance* di dalam setiap kegiatannya. Dengan demikian, LAZ menjalankan seluruh kegiatannya dengan jujur, amanah, adil, terbuka, sesuai dengan syariah, dan selalu memberikan informasi mengenai seluruh kegiatan lembaga zakat yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan bagi para *muzakki*. Dengan menerapkan prinsip *syariah governance* dan memberikan layanan yang baik serta terpercaya, maka masyarakat dapat menilai bahwa lembaga zakat tersebut dapat menghimpun, mengelola, dan menyalurkan dana ZIS dengan baik dan tepat sasaran sehingga akan mempengaruhi keputusan *muzakki* untuk menyalurkan dana ZIS melalui lembaga tersebut.

Hal itu didukung oleh teori *stakeholder yang* menyatakan bahwa *stakeholder* sebagai pengambil keputusan muslim mengharapkan Lembaga Amil Zakat mengungkapkan pertanggungjawabannya untuk memenuhi konsep *syariah governance* yang sesuai dengan syariah Islam, sehingga dapat membuktikan bahwa Lembaga Amil Zakat beroperasi sesuai dengan prinsip kepatuhan syariah. Hasil implikasi dari pertanggungjawaban Lembaga Amil

Zakat diharapkan dapat memudahkan *muzakki* untuk mengambil segala keputusan yang berkaitan dengan pembayaran dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS) melalui Lembaga Amil Zakat.

Adnan (2017) menyebutkan bahwa pengumpulan zakat di Indonesia masih berada di bawah potensi zakat yang ada. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya Lembaga Amil Zakat yang profesional untuk dapat meningkatkan pengumpulan zakat di Indonesia. Salah satu bentuk profesionalisme Lembaga Amil Zakat adalah dengan menerapkan prinsip *syariah governance* yang berarti setiap kegiatan yang dilakukan oleh lembaga tersebut sesuai dengan syariat Islam, terbuka, adil, dapat dipertanggungjawabkan, serta apabila lembaga tersebut melakukan kesalahan, maka akan melakukan perbaikan secepat mungkin. Implementasi prinsip *syariah governance* juga merupakan upaya untuk mendapatkan pengakuan (legitimasi) dari masyarakat tentang keberadaan, kinerja, dan layanan dari suatu Lembaga Amil Zakat. Hal ini didukung dengan teori legitimasi, yang mana di dalam teori tersebut dijelaskan adanya suatu hubungan antara perusahaan dengan masyarakat, sehingga perusahaan akan cenderung ingin mendapatkan pengakuan dari masyarakat. Untuk mendapatkan pengakuan atau legitimasi dari masyarakat, perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Teori legitimasi dalam penelitian ini mengimplikasikan prinsip-prinsip *syariah governance* yang dilakukan oleh Lembaga Amil Zakat merupakan cara untuk mendapatkan pengakuan (legitimasi) dari *muzakki*. Apabila *muzakki* telah mengakui keberadaan LAZ sebagai lembaga pengelolaan zakat yang

profesional, maka hal tersebut akan mempengaruhi keputusan *muzakki* dalam pembayaran zakat melalui LAZ.

Apabila LAZ terus memberikan pelayanan yang baik dengan menerapkan prinsip *syariah governance*, maka akan mempengaruhi keputusan *muzakki* dalam membayarkan zakatnya, dan apabila hal tersebut terjadi dalam jangka waktu yang panjang maka akan menyebabkan suatu loyalitas *muzakki*, serta akan meningkatkan perolehan penghimpunan dana zakat. Lembaga Amil Zakat yang amanah, bertanggungjawab dan memiliki kredibilitas, juga dapat memengaruhi cara pandang dan pola pikir *muzakki* terhadap lembaga tersebut. Jika LAZ terus memberikan pelayanan yang baik maka LAZ akan memiliki citra yang baik dan *muzakki* akan memiliki persepsi yang baik terhadap LAZ sehingga akan mempengaruhi keputusan *muzakki* dalam pembayaran zakat untuk jangka panjang, dengan demikian akan terciptanya suatu loyalitas dalam menyalurkan zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat (Sutomo dkk, 2017). Hal ini didukung oleh teori persepsi, yang mana suatu tindakan atau kejadian dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Persepsi diartikan sebagai suatu proses berupa tanggapan yang diberikan oleh seseorang berdasarkan cara pandang dan pola pikirnya terhadap suatu kejadian tersebut. Loyalitas merupakan tanggapan dari *muzakki*, yang mana *muzakki* telah memiliki sudut pandang dan pola pikir tersendiri atas kualitas layanan dan citra dari Lembaga Amil Zakat tersebut.

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Umam (2011) yang menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan

terhadap loyalitas nasabah. Namun penelitian tersebut berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari dan Darma (2015), yang mana di dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa variabel keadilan dan *syariah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan variabel transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, dan kemandirian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan penelitian Choiriyah (2016), disebutkan bahwa prinsip transparansi dan *syariah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Namun Choiriyah (2016) menyebutkan bahwa prinsip keadilan, akuntabilitas, responsibilitas, dan kemandirian tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Mahardika (2018) yang menyebutkan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat *muzakki* dalam menyalurkan dana zakat, namun di dalam penelitian Mahardika (2018) disebutkan bahwa responsibilitas, keadilan, independensi, dan transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat *muzakki* dalam menyalurkan dana zakat. Hal tersebut juga berlawanan dengan penelitian Jumaizi,dkk (2011) yang menyebutkan bahwa prinsip-prinsip *good corporate governance* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas *muzakki*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Assaggaf (2016) yang menyebutkan bahwa transparansi dan akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas *muzakki*. Dengan demikian karena adanya ketidak-konsistenan dari

hasil penelitian terdahulu, maka peneliti ingin meneliti kembali pengaruh *syariah governance* terhadap loyalitas *muzakki*. Dari penjabaran diatas maka hipotesis yang diajukan adalah:

H₂: *Syariah governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*.

3. Hubungan Antara Kepuasan dengan Loyalitas *Muzakki*

Pertanggungjawaban Lembaga Amil Zakat diwujudkan dalam kualitas layanan yang diberikannya. Kualitas layanan yang diberikan oleh LAZ akan mempengaruhi persepsi, pandangan *muzakki* terhadap lembaga tersebut, serta keputusan untuk menyalurkan dana ZIS. Selain itu kualitas layanan yang baik akan memberikan suatu kepuasan bagi *muzakki*, karena hasil yang didapatkan oleh *muzakki* dari lembaga amil tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. LAZ diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar *muzakki* mendapatkan kepuasan sehingga meningkatkan loyalitasnya dalam menyalurkan dana zakat.

Kepuasan dapat dilihat dari berbagai macam persepsi masing-masing individu. Hal ini didukung oleh teori persepsi, yang mana suatu tindakan atau kejadian dapat mempengaruhi persepsi seseorang dan masing-masing individu memiliki persepsi yang berbeda. Apabila *muzakki* merasa puas terhadap LAZ, maka *muzakki* akan cenderung membayarkan zakatnya secara berulang melalui lembaga dan bila hal tersebut dirasa benar-benar dapat diyakini untuk dilakukan dalam waktu yang lama maka akan timbul loyalitas

terhadap lembaga tersebut. Kepuasan merupakan salah satu hal penting bagi perusahaan/organisasi jasa, karena pelanggan tersebut akan menyebarkan perasaan puasnya kepada calon pelanggan lainnya. Dengan demikian, kepuasan pelanggan akan meningkatkan loyalitas terhadap perusahaan. Untuk meningkatkan keuntungan perusahaan, kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi faktor penting bagi perusahaan, sehingga perusahaan selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Menurut Ishak dan Luthfi, (2011), loyalitas pelanggan terbentuk dari kepuasan pelanggan jangka panjang. Kepuasan *muzakki* juga merupakan salah satu hal yang penting bagi lembaga amil zakat. Ketika *muzakki* merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Amil Zakat maka *muzakki* akan cenderung untuk kembali membayarkan zakatnya pada lembaga amil zakat tersebut, yang mana hal ini adalah indikator yang menyebabkan timbulnya loyalitas *muzakki*.

Wantara (2015) menyebutkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan *muzakki* ini sangat penting bagi setiap lembaga amil zakat untuk menciptakan loyalitas *muzakki* itu sendiri. Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan *muzakki* di antaranya yaitu kualitas jasa dan pelayanan yang baik dan kemudahan yang diberikan oleh LAZ. Hal ini sejalan dengan penelitian Yuliafitri dan Khoiriyah (2016) yang juga membuktikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan dengan loyalitas *muzakki*. Semakin tinggi tingkat kepuasan *muzakki* maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitasnya. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Gunawan

(2017), Hayati (2017), Windriatmoko (2016), dan Adnan (2018). Dari penjabaran diatas maka hipotesis yang diajukan adalah:

H₃: Kepuasan *muzakki* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*

D. Model Penelitian

Berdasarkan pada tinjauan pustaka maka kerangka pemikiran teoritis yang disajikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



