

# **SKRIPSI**

## **PERSEPSI MUZAKI TERHADAP KINERJA AMIL ZAKAT PADA BAZNAS KABUPATEN BARRU**

**RADIATUL JANNAH**



**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

# **SKRIPSI**

## **PERSEPSI MUZAKI TERHADAP KINERJA AMIL ZAKAT PADA BAZNAS KABUPATEN BARRU**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**RADIATUL JANNAH  
A31116008**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

# SKRIPSI

## PERSEPSI MUZAKI TERHADAP KINERJA AMIL ZAKAT PADA BAZNAS KABUPATEN BARRU

disusun dan diajukan oleh

**RADIATUL JANNAH**  
**A31116008**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 07 Mei 2021

Pembimbing I

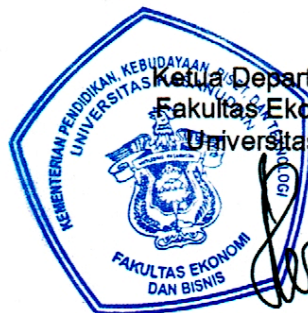
Pembimbing II



Prof. Dr. H. Abdul Hamid Habbe, SE., M.Si.  
NIP 19630515 199203 1 003



Drs. Agus Bandang, M.Si., Ak., CA.  
NIP 19620817 199002 1 001



Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP  
NIP 19660405 199203 2 003

# SKRIPSI

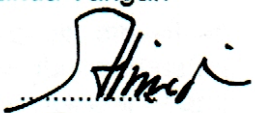
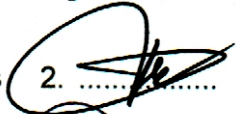
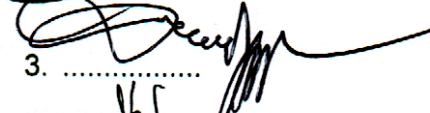

## PERSEPSI MUZAKI TERHADAP KINERJA AMIL ZAKAT PADA BAZNAS KABUPATEN BARRU

disusun dan diajukan oleh

**RADIATUL JANNAH**  
**A31116008**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **03 Juni 2021** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Abdul Hamid Habbe, SE., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Drs. Agus Bandang, M.Si. Ak., CA.	Sekretaris	2. 
3.	Prof. Dr. Alimuddin, SE., MM., Ak., CPMA	Anggota	3. 
4.	Drs. M. Achyar Ibrahim, M.Si, Ak., CA.	Anggota	4. 



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP  
NIP 19660405 199203 2 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Radiatul Jannah  
NIM : A31116008  
departemen / program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

### **Persepsi Muzaki Terhadap Kinerja Amil Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Barru**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 07 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,



Radiatul Jannah

## PRAKATA

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas kehendak, rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, **“Persepsi Muzaki Terhadap Kinerja Amil Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Barru”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Shalawat dan salam semoga Allah curahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga, para sahabatnya, para *tabi'in*, para *tabi'ut tabi'in*, para *mujahidin*, serta umat Islam yang terus berpegang teguh pada syariat – Nya.

Skripsi ini diajukan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Lebih dari itu, peneliti juga berharap skripsi ini dapat memberikan sedikit kontribusi terhadap upaya penerapan nilai-nilai Islam secara *kaffah* dalam seluruh aspek kehidupan manusia.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini bukanlah sesuatu yang singkat dan mudah. Peneliti banyak memperoleh dukungan, do'a dan bantuan, baik itu secara langsung maupun tidak langsung dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini ucapan terima kasih dengan tulus peneliti haturkan kepada:

Kedua orang tua peneliti Bapak Bakri dan Ibu Rahmawati yang telah banyak memberikan cinta, perhatian, kasih sayang, dukungan serta doa kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Segenap keluarga peneliti, Alm.Kakek Tahang, Nenek Iyam, Tante Ida, Om Ami, Kakak Ija, Adek Anci dan Adek Buya yang tiada habisnya memberikan motivasi dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bapak Drs.H.Muallimin, M.Si., Ak., CA., selaku pembimbing I yang tidak dapat membimbing peneliti hingga akhir karena berakhirnya masa purna bakti dan digantikan oleh Bapak Prof. Dr. H. Abdul Hamid Habbe, SE., M.Si., serta Bapak Drs. Agus Bandang, M.Si, Ak., CA. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi serta memberikan arahan dengan penuh kesabaran yang tentunya sangat bermanfaat bagi peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Bapak Prof. Dr. Alimuddin, SE., MM., Ak., CPMA dan Bapak Drs. M. Achyar Ibrahim, M.Si, Ak., CA. selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak saran dan arahan untuk perbaikan dalam penyempurnaan skripsi ini dengan baik.

Ibu Dra.Nurleni, M.Si., Ak. selaku penasehat akademik yang selalu memberikan motivasi, arahan dan nasehat kepada peneliti selama menjalani masa perkuliahan.

Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas setiap ilmu yang telah diajarkan kepada peneliti selama menempuh studi di Departemen Akuntansi

Segenap pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bantuan, kemudahan serta pelayanan yang baik kepada peneliti.

Segenap Amil Zakat BAZNAS dan Muzaki di Kabupaten Barru utamanya Bapak Drs.H. Amrullah yang telah memudahkan peneliti untuk memperoleh data selama melakukan penelitian.

Sahabat-sahabat peneliti, keluarga Miscellaneous: Rika, Riska, Febri, Milda, Nina, Hijrah, Shintya, Nanda, Nunu, Anti, dan Ayu yang telah memberikan motivasi dan senantiasa menjadi tempat berbagi suka duka selama menjalani perantauan.

Kakak, adik serta teman-teman Muharrakah di KMMDI FEB UH: Kak Rasmi, Kak Nisa, Kak Alef, Kak Linda, ATG, Hikmah, Inar, Pitrah, Dian, dan Kamel serta para pejuang dakwah yang senantiasa mengingatkan peneliti untuk selalu berada di jalan kebaikan.

Teman-teman dalam Keluarga SAKI (Studi Akuntansi dan Keuangan Islam): Rika, Febri, Nina, Hijrah, Ima, Ama, Afni, Nurma, Arni, Aas, Rizal, Ical, Jalil, Taufik, Amirul, Hasbi dan Mei selaku calon akuntan Islami yang selalu kebersamai peneliti dalam menjalankan berbagai kegiatan yang insyaa Allah membawa kebaikan.

Kakak dan teman-teman dalam KJAI (Komunitas Jago Akuntansi Indonesia) Chapter SulSel yang memberikan banyak pengetahuan kepada peneliti.

Teman-teman angkatan Fam16lia yang tidak dapat peneliti tuliskan satu persatu, yang telah menjadi teman-teman luar biasa bagi peneliti selama menjalani masa perkuliahan.

Teman-teman posko Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik angkatan 102 Desa Bilanrengi , Kecamatan Parigi, Kabupaten Gowa yang telah memberikan



peneliti banyak pengalaman berharga dan tidak dapat terlupakan selama di lokasi KKN.

My another *mood booster* (Tim Joker; Jomblo Keren), Sahaa, Mail, Kak Akbar, Kak Fadli, Kak Rahmat dan Kak Juna yang setia menemani dan memotivasi peneliti dalam suka duka drama perskripsian serta menjadi driver dan mentor peneliti dalam mempersiapkan ujian ini.

Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam pembuatan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah berjasa dan memberikan dukungan dan doa kepada peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, peneliti juga memohon maaf jika terdapat beberapa kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena sesungguhnya kesempurnaan adalah milik Allah *Subahanu wa Ta'ala* dan kekurangan adalah milik peneliti. Semoga skripsi ini diridhai oleh Allah dan dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun seluruh pihak pembaca.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Makassar, 07 Mei 2021

Radiatul Jannah

## **ABSTRAK**

### **Persepsi Muzaki Terhadap Kinerja Amil Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Barru**

Radiatul Jannah  
Abdul Hamid Habbe  
Agus Bandang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi muzaki terhadap kinerja amil zakat pada BAZNAS Kabupaten Barru. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) yang dibagikan kepada muzaki yang terdaftar pada BAZNAS Kabupaten Barru. Sampel diperoleh dengan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 111 responden, serta kriteria berupa muzaki yang datang langsung membayar zakat ke Kantor BAZNAS Kabupaten Barru, membayar zakat harta sebesar Rp75.000/bulan atau lebih, membayar zakat pertanian sebesar 50 Kg gabah ke atas (dapat diuangkan) serta amil BAZNAS Kabupaten Barru. Selanjutnya data yang diperoleh diuji dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F, dan uji T dengan menggunakan program SPSS versi 23.0 dengan tingkat kepercayaan  $>0,05$ .

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan amil berpengaruh positif terhadap kinerja amil, sikap amanah amil berpengaruh positif terhadap kinerja amil, sikap jujur amil berpengaruh positif terhadap kinerja amil dan sikap adil amil berpengaruh positif terhadap kinerja amil zakat.

*Kata Kunci: Kualitas pelayanan, sikap amanah amil, sikap jujur amil, sikap adil amil, kinerja amil.*

## **ABSTRACT**

### **Muzaki's Perception of Amil Zakat's Performance**

#### **At BAZNAS, Barru Regency**

Radiatul Jannah  
Abdul Hamid Habbe  
Agus Bandang

This research aims to determine the effect of muzaki perceptions on the performance of amil zakat at BAZNAS Barru Regency. The research data were obtained from questionnaires (primary) which were distributed to muzaki registered at BAZNAS, Barru Regency. Samples were obtained by purposive sampling method with a total sample of 111 respondents, and criteria in the form of muzaki who come directly to pay zakat to the BAZNAS Office of Barru Regency, pay zakat assets of Rp 75,000 / month or more, pay agricultural zakat of 50 kg of grain and above (cashable) and amil of BAZNAS, Barru Regency. Furthermore, the data obtained were tested using multiple linear regression analysis, coefficient of determination, F test, and T test using the SPSS version 23.0 program with a level of confidence > 0.05.

The results of hypothesis testing indicate that amil service quality has a positive effect on amil performance, amil's trustworthy attitude has a positive effect on amil performance, amil's honesty attitude has a positive effect on amil performance and amil fairness has a positive effect on amil zakat performance.

**Keywords:** Quality of service, amil's trustworthiness, amil's honest attitude, amil's fair attitude, amil's performance.

## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
1.4.1 Kegunaan Teoretis .....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Zakat .....	11
2.1.1 Pengertian Zakat.....	11
2.1.2 Dasar Syariah Zakat.....	12
2.1.3 Tujuan Zakat.....	13
2.1.4 Muzaki .....	14
2.1.5 Mustahik.....	15
2.1.5.1 Pengertian Mustahik.....	15
2.1.5.2 Golongan Mustahik.....	17
2.2 Persepsi.....	27
2.2.1 Definisi Persepsi .....	27
2.2.2 Syarat Terjadinya Persepsi .....	28
2.2.3 Proses dan Sifat Persepsi .....	29

2.3 Kinerja.....	31
2.3.1 Pengertian Kinerja.....	31
2.3.2 Kualitas Pelayanan.....	32
2.3.3 Kriteria Penilaian Kinerja Amil Zakat .....	34
2.4 Konsep Amanah.....	36
2.4.1 Pengertian Amanah.....	36
2.4.2 Konsep Amanah dalam Penghimpunan Zakat.....	37
2.5 Konsep Kejujuran.....	38
2.5.1 Pengertian Kejujuran.....	38
2.5.2 Konsep Kejujuran dalam Zakat .....	39
2.6 Konsep Keadilan .....	40
2.6.1 Pengertian Keadilan .....	40
2.6.2 Konsep Keadilan dalam Zakat.....	40
2.7 Penelitian Terdahulu.....	42
2.8 Kerangka Pemikiran .....	45
2.9 Hipotesis.....	45
2.9.1 Pengaruh Persepsi Muzaki Berupa Kualitas Pelayanan Amil Terhadap Kinerja Amil Zakat .....	45
2.9.2 Pengaruh Persepsi Muzaki Berupa Sikap Amanah Amil Terhadap Kinerja Amil Zakat .....	46
2.9.3 Pengaruh Persepsi Muzaki Berupa Sikap Jujur Amil Terhadap Kinerja Amil Zakat .....	47
2.9.4 Pengaruh Persepsi Muzaki Berupa Sikap Adil Amil Terhadap Kinerja Amil Zakat .....	48
2.9.5 Pengaruh Persepsi Muzaki Berupa Kualitas Pelayanan, Sikap Amanah, Sikap Jujur dan Sikap Adil Amil Secara Simultan Terhadap Kinerja Amil Zakat .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	51
3.2 Tempat dan Waktu.....	52
3.3 Populasi dan Sampel.....	52
3.3.1 Populasi.....	52
3.3.2 Sampel .....	52
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	55
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	56

3.6.1 Variabel Penelitian .....	56
3.6.2 Definisi Operasional .....	56
3.6.2.1 Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Amil ( $X_1$ ).....	56
3.6.2.2 Persepsi Terhadap Sikap Amanah Amil ( $X_2$ ).....	57
3.6.2.3 Persepsi Terhadap Sikap Jujur Amil ( $X_3$ ) .....	57
3.6.2.4 Persepsi Terhadap Sikap Adil Amil ( $X_4$ ) .....	57
3.6.2.5 Kinerja Amil (Y) .....	57
3.7 Instrumen Penelitian.....	58
3.8 Analisis Data .....	58
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	59
3.8.2 Uji Kualitas Data .....	59
3.8.2.1 Uji Validitas .....	59
3.8.2.2 Uji Realibilitas .....	59
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	60
3.8.3.1 Uji Normalitas .....	60
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas.....	60
3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	61
3.9 Uji Hipotesis .....	61
3.9.1 Analisis Regresi Berganda .....	61
3.9.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
3.9.3 Uji Parsial (T-test) .....	63
3.9.4 Uji Simultan (Ftest).....	64
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
4.1 Gambaran Umum Lembaga.....	65
4.1.1 Profil dan Sejarah Singkat BAZNAS Kabupaten Barru.....	65
4.1.2 Visi dan Misi.....	66
4.1.3 Legalitas .....	67
4.1.4 Struktur Kelembagaan .....	68
4.1.5 Program Kerja .....	70
4.2 Analisis Deskriptif Data .....	71
4.3 Penentuan Range .....	77
4.4 Analisis Deskriptif Dan Perhitungan Skor Variabel Independen (X) .....	78
4.4.1 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Amil ( $X_1$ ).....	78
4.4.2 Statistik Deskriptif Variabel Sikap Amanah Amil ( $X_2$ ).....	82

4.4.3 Statistik Deskriptif Variabel Sikap Jujur Amil ( $X_3$ ) .....	85
4.4.4 Statistik Deskriptif Variabel Sikap Adil Amil ( $X_4$ ) .....	88
4.4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Amil ( $Y$ ).....	91
4.5 Uji Kualitas Data.....	93
4.5.1 Uji Validitas .....	93
4.5.2 Uji Reliabilitas .....	95
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	96
4.6.1 Uji Normalitas .....	96
4.6.2 Uji Multikolinieritas.....	97
4.6.3 Uji Heterokedastisitas .....	98
4.7 Uji Hipotesis .....	101
4.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	101
4.7.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	103
4.7.3 Uji Parsial ( $T_{test}$ ).....	103
4.7.4 Uji Simultan ( $F_{test}$ ) .....	105
4.8 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	106
4.8.1 Pembahasan Hipotesis Pertama ( $H_1$ ).....	107
4.8.2 Pembahasan Hipotesis Kedua ( $H_2$ ) .....	108
4.8.3 Pembahasan Hipotesis Ketiga ( $H_3$ ) .....	108
4.8.4 Pembahasan Hipotesis Keempat ( $H_4$ ).....	109
4.8.5 Pembahasan Hipotesis Kelima ( $H_5$ ).....	110
BAB V PENUTUP.....	111
5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Saran-saran .....	112
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN .....	118

## DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Penerimaan Zakat .....	5
Tabel 1.2 Penerimaan ZIS serta Penerimaan Zakat Fitrah BAZNAS Kab./Kota SeSulawesi Selatan Tahun 2020.....	6
Tabel 4.1 Karakteristik Data Kuesioner .....	71
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	73
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	74
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	75
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Zakat Yang Dibayar.....	76
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	93
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	95
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	96
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	97
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Uji Glejser .....	98
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	100
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi .....	102
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Uji T .....	103
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji F .....	104



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	45
4.1 Struktur Kelembagaan BAZNAS Kab.Barru.....	68
4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Amil (X.1).....	77
4.3 Tanggapan Responden Mengenai Sikap Amanah Amil (X.2).....	82
4.4 Tanggapan Responden Mengenai Sikap Adil Amil (X.3).....	84
4.5 Tanggapan Responden Mengenai Sikap Jujur Amil (X.4).....	87
4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Amil (Y).....	90
4.7 Uji Heterokedastisitas Menggunakan Grafik Scatterplot.....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata.....	116
2. Kuesioner.....	118
3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	122
4. Hasil Uji Multikolinearitas.....	129
5. Dokumentasi Penelitian.....	130

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Zakat sebagai rukun Islam yang berbeda dengan rukun Islam lainnya, merupakan ibadah yang mengandung dua dimensi, yaitu *hablu min al-allah* atau dimensi secara vertikal dan *hablu min an-nas* atau dimensi secara horisontal. Zakat merupakan ibadah yang tidak hanya berhubungan dengan Allah Subhanahu Wata'ala, tetapi juga berhubungan dengan sesama manusia yang mencerminkan agama Islam sebagai agama yang *Rahmatan lil Alamin* (agama pembawa kasih sayang bagi alam semesta).

Menurut Yuskar (2013) pengetahuan yang berkembang dari dahulu dalam lapisan masyarakat Indonesia mengenai zakat hanyalah sebatas berupa beras yang dikeluarkan seseorang pada akhir bulan Ramadhan sebesar 2,5 Kg, atau yang biasa disebut sebagai zakat fitrah. Padahal dalam al-qur'an dan hadist dijelaskan beragam pengaturan harta yang wajib untuk dikeluarkan. Pengetahuan yang sedikit mengenai zakat ini membuat masyarakat yang seharusnya berstatus sebagai muzaki tidak mengeluarkan zakatnya.

Islam memandang kemiskinan merupakan satu hal yang mampu membahayakan akidah, akhlak, kelogisan berpikir, keluarga dan juga masyarakat. Islam juga memandang kemiskinan bukanlah sebuah kenikmatan, ia merupakan satu bentuk ujian hidup. Dengan kemampuan dan potensi yang ada, ia harus diupayakan untuk dihindari, dan apabila kemiskinan tetap terjadi, harus dihadapi dengan sabar, tawakkal dan disertai dengan usaha untuk melepaskan diri darinya.

Seperti dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh Abu Daud,

*“Menceritakan kepada kami Musa bin Isma’il, menceritakan kepada kami Hammad, mengabarkan kepada kami Ishaq, dari Abdillah dari Sa’id bin Yasar dari Abu Hurairah, bahwa sesungguhnya Nabi Shallahu ‘Alaihi Wasallam berdoa: “Ya Allah aku berlindung pada-Mu dari kefakiran, kekurangan, dan aku berlindung dari mendzalimi dan didzalimi.” (HR. Abu Daud).*

Menurut ulama, perawi dari hadist ini adalah para perawi Ash-Shahihain, dan hadist ini shahih.

Seperti pada firman Allah dalam QS. An-Najm (53) : 48 yang artinya *“dan sesungguhnya Dia-lah yang memberikan kekayaan dan kecukupan”*.<sup>1</sup>

Sesungguhnya Allah hanya memberikan kekayaan dan kecukupan kepada hamba-Nya dan bukan kemiskinan seperti yang telah kita sangkakan. Ternyata yang menciptakan kemiskinan adalah diri kita sendiri dan selalu kita bentuk dalam pola pikir kita.

Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik) Sulawesi Selatan, angka kemiskinan di Kabupaten Barru pada tahun 2019 meliputi 14,92 ribu jiwa yang memiliki pengeluaran perkapita perbulan Rp322.250 (Garis Kemiskinan). Sedangkan angka kemiskinan pada Kabupaten Barru menurun dari tahun 2017 ke 2019. Dimana angka kemiskinan di tahun 2017 terdapat sebanyak 16,80 ribu jiwa dan menurun pada tahun 2018 menjadi 15,68 ribu jiwa, hingga pada tahun 2019 menjadi 14,92 ribu jiwa.<sup>2</sup>

Adapun cara untuk mengentaskan kemiskinan itu sendiri telah diajarkan dalam Islam salah satunya adalah zakat. Salah satu ulama yang memberikan pemikirannya mengenai konsep pengentasan kemiskinan adalah Yusuf

---

<sup>1</sup> Al-Quran Terjemahan. 2010. Departemen Agama Republik Indonesia. Bandung: CV. Penerbit Diponegoro. Hal 528

<sup>2</sup> BPS Sulawesi Selatan (Diolah). <https://sulsel.bps.go.id/indicator/23/454/1/jumlah-penduduk-miskin.html> dan <https://sulsel.bps.go.id/indicator/23/1640/1/garis-kemiskinan-kabupaten-kota.html>. Diakses pada tanggal 10 November 2020, 10:22 WITA

Qardhawi. Ada enam sarana yang ditawarkan oleh Qardhawi (2007:50) dalam mengentaskan kemiskinan yaitu bekerja, jaminan dari sanak famili, zakat, jaminan baitul maal, kewajiban di luar zakat, dan sedekah sukarela dan kemurahan hati individu.

Tentu saja, untuk mencapai tujuan zakat tersebut, lembaga amil zakat haruslah mengambil hati para muzaki untuk bisa menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat tersebut. Hal ini dapat dicapai apabila ada transparansi dalam pengelolaan zakat yang membuat muzaki dapat loyal membayar zakatnya pada lembaga amil zakat. Serta kinerja dari amil dalam mengelola zakat yang dapat dilihat dari sikap profesional, amanah, jujur dan adil.

Dalam Bab 3 pasal 26 UU No.23 Tahun 2011 mengenai pengumpulan, pendistribusian, pendayagunaan dan pelaporan zakat, telah disebutkan bahwa: "Pendsitribusian zakat, sebagaimana dimaksud dalam pasal 25, dilakukan berdasarkan skala prioritas dengan memperhatikan prinsip pemerataan, keadilan dan kewilayahan."

Dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (selanjutnya disingkat PSAK) 109 tentang akuntansi zakat dan infak/sedekah, muzaki merupakan individu muslim yang secara syariah wajib membayar atau menunaikan zakat. Muzaki merupakan pihak yang secara langsung memberikan dana zakat kepada lembaga amil zakat untuk dikelola, sehingga zakat bisa dinikmati oleh kalangan mustahik.

Mustahik merupakan golongan yang berhak menerima zakat. Konsep mustahik yang telah dikemukakan oleh para ulama dan imam terdahulu haruslah berhubungan dengan realitas yang terjadi di Indonesia pada era saat ini. Terutama apabila dikaitkan dengan pengelolaan zakat yang akan dilakukan

oleh pemerintah maupun lembaga amil zakat dalam mendistribusikan pendapatan zakat.

Banyaknya organisasi maupun lembaga pengelola zakat yang kini muncul di Indonesia merupakan salah satu bentuk kesadaran masyarakat akan pentingnya pengelolaan zakat. Secara garis besar, lembaga atau organisasi pengelola zakat yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta mempunyai kegiatan utama, yaitu penghimpunan, pengelolaan dan pendistribusian. Menurut data Lembaga Amil Zakat (LAZ) resmi sesuai Peraturan Perundang-Undangan Pengelolaan Zakat Skala Nasional terdapat dua puluh tujuh (27) Lembaga Amil Zakat di Indonesia.<sup>3</sup>

Sistem pengelolaan zakat terdapat dalam UU. No 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat di dalamnya mengatur tentang pelaksanaan pengelolaan zakat dimulai dari perencanaan sampai pada tahap pendistribusian dan pendaftarannya. Manajemen sebuah organisasi pengelola zakat dapat dikatakan baik jika memiliki beberapa indikator diantaranya yaitu; pertama memiliki sistem prosedur, dan aturan yang jelas, kedua memiliki manajemen yang terbuka dan ketiga memiliki rencana kerja.

Amanat pengelolaan zakat sebagaimana ditegaskan dalam UU No 23 tahun 2011 yaitu untuk pengentasan kemiskinan. Untuk mengentaskan kemiskinan ini telah dijadikan amil dari golongan penerima zakat untuk menghimpun, mengelola serta menyalurkan zakat agar zakat dapat digunakan dengan semestinya. Selain itu perlu diperhatikan agar zakat dikelola dengan baik dan benar, zakat harus dikelola oleh lembaga yang profesional dan para amil zakat yang profesional, amanah, jujur dan adil.

---

<sup>3</sup> PPID BAZNAS (Diolah). <https://pid.baznas.go.id/laz-nasional/> . Diakses pada Selasa, 5 Januari 2021 Pukul 16:27 WITA.

BAZNAS Kabupaten Barru merupakan salah satu Badan Amil Zakat dengan kinerja yang baik, hal tersebut dapat dilihat dari pencapaian penerimaan zakat yang meningkat dari tahun ke tahun. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Perkembangan Penerimaan Zakat

Penerimaan Zakat				
Tahun	Fitrah (Rp)	Harta (Rp)	Total	Kenaikan dari Tahun Sebelumnya (%)
2017	4.597.544.000	5.629.736.812	10.227.280.812	11,18
2018	5.089.871.650	9.045.913.408	14.135.785.058	37,76
2019	5.441.564.000	12.641.868.025	18.083.432.025	28,44
2020	5.617.024.000	17.884.451.516	23.501.475.516	29,31

Sumber: Data Primer, diolah (2021)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan jumlah penerimaan zakat setiap tahunnya. Hal ini terjadi karena bertambahnya kesadaran muzaki dalam membayar zakat pada Baznas Kabupaten Barru. Pada tahun 2020 telah tercatat sebanyak 12.785 orang muzaki yang membayarkan zakatnya di BAZNAS Kabupaten Barru dari total penduduk muslim sebanyak 172.770 jiwa. Selain itu telah banyak usaha yang dilakukan amil zakat BAZNAS Kabupaten Barru untuk menarik minat dan kesadaran muzaki dalam hal membayar zakat.

Pada tahun 2018 BAZNAS Kabupaten Barru telah menerima piagam penghargaan Zakat Award dengan kategori Pertumbuhan Penghimpunan Zakat Terbaik. Dan pada tahun 2020 BAZNAS Barru masuk ke dalam dua nominasi

yaitu kategori Branding BAZNAS Terbaik serta nominasi Kampanye Zakat Terbaik yang diadakan oleh BAZNAS pusat.

Laporan Keuangan BAZNAS Kabupaten Barru juga telah mendapatkan penilaian opini wajar tanpa pengecualian dari Kantor Akuntan Publik pada tahun 2016 dan mendapatkan peringkat Akreditasi A Opini Audit Sesuai Syariah dari Kementerian Agama RI pada tahun 2019. Selain itu BAZNAS Kabupaten Barru merupakan OPZ dengan pengumpulan zakat terbesar di Sulawesi Selatan pada tahun 2020. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Penerimaan Zakat Infak dan Sedekah serta Penerimaan Zakat Fitrah BAZNAS Kab./Kota SeSulawesi Selatan Tahun 2020

<b>No.</b>	<b>OPZ</b>	<b>Pengumpulan (Rp)</b>	<b>Pendistribusian (Rp)</b>
1	BAZNAS Provinsi Sulawesi Selatan	423.210.108	251.336.000
2	BAZNAS Kab. Selayar	2.124.680.607	2.011.510.000
3	BAZNAS Kab. Bulukumba	7.294.870.252	4.564.091.181
4	BAZNAS Kab. Bantaeng	2.428.357.846	890.504.291
5	BAZNAS Kab. Jeneponto	508.119.250	547.464.886
6	BAZNAS Kab. Takalar	1.226.465.505	805.168.600
7	BAZNAS Kab. Gowa	338.460.505	105.239.500
8	BAZNAS Kab. Sinjai	50.000	-
9	BAZNAS Kab. Bone	16.981.156.743	16.667.792.662
10	BAZNAS Kab. Maros	3.713.475.464	2.336.799.876
11	BAZNAS Kab. Pangkajene Kepulauan	505.935.155	371.775.000
12	BAZNAS Kab. Barru	23.501.475.516	13.983.527.661
13	BAZNAS Kab. Soppeng	819.159.356	506.526.953
14	BAZNAS Kab. Wajo	4.837.988.588	4.875.486.068



Lanjutan Tabel 1.2

15	BAZNAS Kab. Sidenreng Rappang	2.745.244.208	1.169.729.000
16	BAZNAS Kab. Pinrang	10.822.155.390	9.363.807.054
17	BAZNAS Kab. Enrekang	10.629.840.788	7.507.683.250
18	BAZNAS Kab. Luwu	253.772.000	131.950.000
19	BAZNAS Kab. Tana Toraja	32.089.000	-
20	BAZNAS Kab. Luwu Utara	1.878.488.400	1.183.193.000
21	BAZNAS Kab. Luwu Timur	621.830.255	357.900.125
22	BAZNAS Kab. Toraja Utara	-	-
23	BAZNAS Kota Makassar	20.565.812.226	16.393.927.888
24	BAZNAS Kota Pare-pare	344.899.152	231.033.497
25	BAZNAS Kota Palopo	2.226.719.787	1.563.506.962
Total		114.824.256.101	85.819.953.454

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Hal inilah yang mendasari peneliti untuk mengkaji bagaimana persepsi muzaki terhadap kinerja amil BAZNAS Kab.Barru.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh persepsi muzaki berupa kualitas pelayanan amil zakat pada BAZNAS Kabupaten Barru?
2. Bagaimana pengaruh persepsi muzaki berupa sikap amanah amil terhadap kinerja amil pada BAZNAS Kabupaten Barru?
3. Bagaimana pengaruh persepsi muzaki berupa sikap jujur amil terhadap kinerja amil pada BAZNAS Kabupaten Barru?

4. Bagaimana pengaruh persepsi muzaki berupa sikap adil amil terhadap kinerja amil pada BAZNAS Kabupaten Barru?
5. Bagaimana pengaruh persepsi muzaki berupa kualitas pelayanan, sikap amanah, sikap jujur dan sikap adil amil secara simultan terhadap kinerja amil pada BAZNAS Kabupaten Barru?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti menentukan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, adalah:

1. Mengetahui pengaruh persepsi muzaki berupa kualitas pelayanan amil zakat pada BAZNAS Kabupaten Barru.
2. Mengetahui pengaruh persepsi muzaki berupa penilaian terhadap sikap amanah amil pada BAZNAS Kabupaten Barru.
3. Mengetahui pengaruh persepsi muzaki berupa penilaian terhadap sikap jujur amil pada BAZNAS Kabupaten Barru.
4. Mengetahui pengaruh persepsi muzaki berupa penilaian terhadap sikap adil amil pada BAZNAS Kabupaten Barru.
5. Mengetahui pengaruh persepsi muzaki berupa kualitas pelayanan, sikap amanah, sikap jujur dan sikap adil amil secara simultan terhadap kinerja amil pada BAZNAS Kabupaten Barru?

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan meningkatkan pengetahuan di bidang penelitian tentang zakat khususnya terkait persepsi

muzaki berupa penilaian terhadap kinerja amil pada BAZNAS Kabupaten Barru. Selain itu juga dapat memberikan khasanah pemikiran keislaman kepada civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin serta menambah wawasan bagi peneliti dan dapat dijadikan rujukan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu acuan bagi pihak BAZNAS Kabupaten Barru dalam upaya meningkatkan kinerja amil di masa datang.

#### **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara keseluruhan. Adapun sistematika penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penelitian.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan uraian mengenai landasan teori dari proses peninjauan pustaka berupa teori-teori yang relevan sebagai landasan dalam penelitian ini, riset-riset terkait dengan judul penelitian serta kerangka penelitian.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memberikan penjelasan terkait pendekatan penelitian yang digunakan, objek penelitian, metode pengumpulan data yang terdiri dari jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan dalam memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini mencakup hasil analisis data yang diperoleh penulis selama penelitian. Dari hasil analisis tersebut kemudian menjadi jawaban atas rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup simpulan mengenai hasil penelitian serta saran-saran yang diberikan peneliti kepada pihak yang akan menggunakan hasil penelitian ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Zakat**

##### **2.1.1 Pengertian Zakat**

Secara etimologi zakat merupakan kata dasar (masdar) *zaka* yang mengandung makna: (1) meningkatkan atau menggandakan, (2) tumbuh dan berkembang, (3) membersihkan, (4) mensucikan diri, dan (5) kebajikan. Zakat juga merupakan redistribusi pendapatan Muzaki yang dapat berperan dalam mengentaskan kemiskinan. Dalam konsep Islam, Zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh muslim yang wajib zakat sesuai dengan ketentuan syariah untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya.

Menurut istilah syariat atau fiqih, zakat mengacu pada bagian kekayaan yang ditentukan oleh Allah untuk didistribusikan kepada kelompok tertentu yang layak menerima.

Sedangkan menurut makna fiqih, pengertian zakat menurut berbagai pendapat ulama pada dasarnya hampir sama, di mana zakat merupakan pengeluaran yang diwajibkan atas harta tertentu kepada pihak tertentu dengan cara tertentu.

Dalam buku karya Natadipurba (2016:357) yang memuat ringkasan Fiqh Zakat, masyarakat kita sering menggunakan istilah Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS), padahal yang benar adalah zakat sama persis dengan sedekah sedangkan infaq adalah sejumlah harta yang diberikan kepada orang yang berhak namun tidak bersifat tertentu dan tidak juga wajib .

Dalam al quran kita dapat perhatikan bahwa penggunaan kata zakat dan sedekah seringkali saling menggantikan (*interchangeable*) padahal mereka merujuk pada maksud yang sama. Kata zakat digunakan sejak periode Mekkah, sedangkan kata sedekah digunakan mulai periode Madinah.

Kata zakat dalam bentuk *ma'rifah* (definitif) dalam al quran disebut 30 kali. 27 kali diantaranya dalam konteks bersamaan dengan shalat. 8 dalam surat Makkiyah dan 22 dalam surat Madaniyah. Kata sedekah disebutkan 12 kali, dan semuanya dalam surat Madaniyah.

### 2.1.2 Dasar Syariah Zakat

Dasar diwajibkannya zakat dalam Islam menurut Natadipurba (2016:357) adalah:

1. Dalam QS. At -Taubah:103. Yang artinya: "Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka, dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui."
2. Sunnah: Rasulullah *shallahu 'alaihi wa sallam* menyuruh Muadz mengambil zakat (sedekah), "Terangkan kepada mereka bahwa Allah mewajibkan sedekah, yang dikenakan pada orang-orang kaya."
3. Ijma' Ulama: Semua ulama sepakat bahwa zakat wajib, baik ulama fiqh empat mazhab dan mazhab di luar imam yang empat, ulama terdahulu maupun kini.

Kewajiban zakat melekat baik pada subjek maupun pada objek harta yang memenuhi syarat-syarat tertentu walaupun ia milik anak-anak dan orang gila. Hal ini disebabkan keumuman dalil perintah zakat dan makna penyucian harta yang

terkandung di dalamnya. Harta yang memenuhi syarat tetap wajib disucikan walaupun milik orang gila dan anak-anak (Natadipurba 2016:361).

### **2.1.3 Tujuan Zakat**

Menurut Rohman (2018) secara umum zakat bertujuan untuk menata hubungan dua arah yaitu hubungan vertikal dengan Allah dan hubungan horizontal dengan sesama manusia. Hubungan secara vertikal adalah zakat sebagai ibadah dan wujud ketakwaan dan kesyukuran seorang hamba kepada Allah atas nikmat harta yang diberikan kepadanya serta untuk membersihkan diri dari hartanya. Sedangkan secara horizontal berarti zakat bertujuan mewujudkan rasa keadilan sosial dan kasih sayang diantara pihak yang mampu memperkecil problema dan kesenjangan sosial serta ekonomi umat.

Menurut Natadipurba (2016:359) zakat memiliki berbagai tujuan, baik bagi pribadi maupun masyarakat.

Tujuan zakat bagi pribadi:

Bagi pemberi zakat:

1. Mensucikan jiwa dari sifat kikir.
2. Syukur kepada Allah
3. Obat hati dari dunia
4. Mengembangkan kekayaan batin.
5. Menarik simpati
6. Mensucikan harta
7. Mengembangkan harta

Bagi penerima zakat:

1. Membebaskan dari kebutuhan
2. Menghilangkan dari iri dengki.

Tujuan zakat bagi masyarakat:

1. Asuransi sosial/jaminan sosial.
2. Mempercepat peredaran uang.
3. Menegakkan jiwa umat (memerdekakan manusia dengan menyalakan api kemanusiaan).
4. Memelihara fitrah dasar manusia.
5. Menyelesaikan masalah curamnya perbedaan, meminta-minta, rusaknya persaudaraan, bencana, membujang dan pengungsi.

#### **2.1.4 Muzaki**

Para ulama Islam sepakat bahwa zakat hanya diwajibkan kepada seorang muslim dewasa yang waras, merdeka, dan memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dan dengan syarat-syarat tertentu pula.

Subjek yang wajib zakat (muzaki) adalah seorang muslim dewasa yang waras, merdeka dan memiliki kekayaan yang memenuhi syarat-syarat tertentu. Dengan demikian zakat tidak wajib dan tidak sah bagi orang kafir dan hamba sahaya. Zakat tidak wajib bagi orang kafir karena zakat adalah pembeda bagi muslim dan kafir. Zakat tidak wajib bagi hamba sahaya, karena hamba sahaya tidak memiliki apapun bahkan tidak memiliki dirinya sendiri. Para ulama mendasari hal tersebut dari hadist Ibnu Abbas yang terdapat di dalam kedua kitab hadist shahih bahwa Rasulullah ketika mengutus Mu'az ke Yaman berkata:



*“Kau akan berhadapan dengan penganut-penganut al-Kitab, oleh karena itu tindakan pertama yang harus kau lakukan menyeru mereka agar meyakini bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan Muhammad adalah RasulNya. Bila mereka menyambut seruanmu itu, barulah ajarkan bahwa Allah mewajibkan mereka bersalat lima kali dalam sehari, dan bila mereka mengerjakannya barulah kau beritahukan kepada mereka bahwa Allah mewajibkan mereka berzakat yang dikenakan kepada orang-orang kaya untuk diberikan kepada orang-orang miskin di antara mereka.”*

## **2.1.5 Mustahik**

### **2.1.5.1 Pengertian Mustahik**

Mustahik dan muzaki merupakan bagian dari unsur-unsur pokok pelaksanaan zakat. Tanpa adanya salah satu dari kedua unsur ini, maka zakat tidak dapat terlaksana. Oleh karena itu, keduanya memiliki peran, kewajiban dan hak yang saling melengkapi untuk menyeimbangkan kehidupan beragama maupun kehidupan sosial.

Secara epistemologi (bahasa) *mustahiq* berasal dari kata *istahaqqa* yang berarti *istaujaba* (yang menjadikannya wajib) dan *ista'hala* (yang menjadikannya sebagai ahli). Adapun secara terminology (istilah syara') *mustahiq* berarti orang yang memiliki hak untuk menerima zakat atau orang yang berhak mendapatkan distribusi dari dana zakat.

Dalam PSAK 109 Mustahik zakat adalah orang atau entitas yang berhak menerima zakat. Mustahik tersebut terdiri dari fakir, miskin, riqab, orang yang terlilit utang (gharim), muaf, fisabilillah, orang dalam perjalanan (ibnu sabil), dan amil. Allah telah berfirman dalam Al-qur'an untuk menentukan orang-orang yang

berhak menerima zakat, dalam surah At-Taubah ayat 60 yang artinya: *“Sesungguhnya shadaqah (zakat) itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, para pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang yang berhutang, untuk jalan Allah, dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui, Maha Bijaksana.”*

Menurut Natadipurba (2016:363) dari ayat di atas, dapat diperoleh hikmah sebagai berikut:

1. Allah mengatur secara khusus siapa yang berhak menerima zakat dengan ketentuan yang sangat terperinci agar tidak menjadi perselisihan manusia di kemudian hari karena menyangkut pembagian harta yang banyak dari kaum muslimin, membersihkan hati kaum muslimin dari kecurigaan kepada Nabi dan amir mereka serta meletakkan neraca keadilan bagi mereka.
2. Bagi empat golongan pertama, zakat adalah hak mereka (*lahum*), yang artinya zakat diberikan kepada mereka untuk menjadi milik mereka dan bebas mereka gunakan.
3. Bagi empat golongan kedua, zakat pada/di mereka (*fihim*), yang artinya zakat tidak diserahkan untuk mereka, tapi karena ada kebutuhan yang menyebabkan mereka menerima zakat.

Dalam hadist yang diriwayatkan oleh Abu Daud melalui hadis Abdur Rahman ibnu Ziyad ibnu An'am dan Ziyad ibnu Na'im, dari Ziyad ibnul Haris A-Sadai radiyallahuanhu, Rasulullah shallahu 'alaihi wasallam bersabda *“Sesungguhnya Allah tidak berwasiat dengan hukum Nabi dan juga tidak dengan hukum lainnya sampai Dia memberikan hukum di dalamnya. Maka, Allah*

*membagi zakat kepada delapan bagian. Apabila kamu termasuk salah satu dari bagian tersebut, maka aku berikan hakmu.”*

#### **2.1.5.2 Golongan Mustahik**

Seperti yang dijelaskan dalam pengertian mustahik di atas, hanya ada delapan golongan yang berhak menerima zakat. Golongan tersebut adalah:

##### **A. Fakir**

Kata *faqru* (kemiskinan), menurut bahasa, maknanya adalah *ihtiyaj* (membutuhkan). Bisa dinyatakan dengan: *faqara wa iftaqara* lawan kata dari *istaghna* (tidak membutuhkan atau kaya). *Iftaqara ilaihi* maknanya adalah *ihtaja* (membutuhkan). Ia adalah *faqiir* (orang yang membutuhkan) yang bentuk jama'nya adalah *fuqara'*. *Afqarahu* lawan kata dari *aghnanhu*. Kata *faqru* adalah bentuk *mashdar* (*gerund*), lawan kata dari *ghaniyu*. Hal itu karena seseorang bisa saja membutuhkan sesuatu, sementara dia tidak memiliki sesuatu yang dibutuhkan (Setiawan 2016)

Menurut Furqon (2015:74) fakir adalah orang yang tidak memiliki apa-apa atau tidak memiliki setengah dari kebutuhannya, sedangkan miskin adalah yang memiliki setengah dari kebutuhannya atau lebih.

Menurut Mazhab Hambali, Syafi'i dan Maliki, fakir adalah mereka yang tidak mempunyai harta atau penghasilan layak dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan sandang, pangan, tempat tinggal, dan segala keperluan pokok lainnya baik untuk diri sendiri ataupun bagi mereka yang menjadi tanggungannya. Misalnya orang memerlukan sepuluh dirham tetapi yang ada hanya empat, tiga atau satu dirham.

## B. Miskin

Ulama salaf dalam memandang kemiskinan dibagi kedalam dua status, yaitu fakir dan miskin. Abu Yusuf, pengikut Abu Hanifah, dan Ibnu Qasim pengikut Malik berpendapat bahwa kedua golongan itu sama saja. Pemuka ahli tafsir, Tabari menegaskan bahwa yang dimaksud dengan fakir yaitu orang yang dalam kebutuhan, tetapi dapat menjaga diri tidak meminta-minta. Sedang yang dimaksud dengan miskin yaitu orang yang dalam kebutuhan, tetapi suka merengek-rengok dan meminta-minta.

Menurut Qardhawi (2007) miskin ialah yang mempunyai harta atau penghasilan layak dalam memenuhi keperluannya dan orang yang menjadi tanggungannya, tetapi tidak sepenuhnya tercukupi, seperti misalnya yang diperlukan sepuluh dirham tetapi yang ada hanya tujuh atau delapan, walaupun sudah masuk satu nisab atau beberapa nisab. Sebagian mereka memberi batasan, bahwa orang miskin itu ialah mereka yang dapat memenuhi separuh kebutuhan atau lebih. Adapun orang fakir ialah mereka yang memiliki kurang dari separuh kebutuhannya.

Zakat diberikan setiap tahun, kemudian tahun berikutnya dievaluasi apakah mustahik masih dalam status fakir atau miskin. Pemberian besarnya tergantung dari kebutuhan atau seperdelapan hasil pengumpulan zakat atau lebih, tergantung dari kebijakan penguasa setempat.

## C. Amil

Dalam PSAK 109 amil adalah entitas pengelola zakat yang pembentukannya dan atau pengukuhanannya diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dimaksudkan untuk mengumpulkan dan

menyalurkan zakat dan infak/sedekah. Pernyataan ini wajib diterapkan oleh amil yang mendapat izin dari regulator. Amil yang tidak memiliki izin dari regulator dapat menerapkan pernyataan ini.

Yang dimaksud amil adalah orang yang ditunjuk untuk mengumpulkan zakat, menyimpan, membaginya kepada yang berhak dan mengerjakan pembukuannya. Para amil zakat berhak mendapat bagian zakat dari kuota amil yang diberikan oleh pihak yang mengangkat mereka, dengan catatan bagian tersebut tidak melebihi dari upah yang pantas, walaupun mereka orang fakir. Dengan penekanan supaya total gaji para amil dan biaya administrasi itu tidak lebih dari seperdelapan zakat (13,5%).

Amil adalah petugas-petugas pemungut zakat yang diangkat atau ditunjuk oleh pemerintah/penguasa dan mereka diberi upah/gaji yang diambil dari harta pemungut zakat itu menurut kadar jerih payah mereka. Pemberian kepada golongan amil bukanlah karena mereka termasuk golongan yang berhak menerimanya, tetapi mereka menerimanya sebagai imbalan atas jerih payahnya. Jelasnya mereka harus dinilai menurut pekerjaan yang ditugaskan kepadanya dan sekedar dapat pegawai-pegawai negeri yang lain. Bedanya, hanyalah gajinya yang diambilkan dari bagian pungutan zakat (Jamil: 2015).

Syarat-syarat amil adalah sebagai berikut:

1. Muslim, kecuali yang tidak berurusan dengan pemungutan dan pembagian seperti sopir atau penjaga gudang.
2. Mukallaf, orang dewasa yang sehat akal dan pikirannya.
3. Jujur, karena ia diamanati harta kaum muslimin
4. Memahami hukum-hukum zakat.
5. Memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas.

6. Bukan kerabat Rasulullah.
7. Laki-laki, kecuali untuk pembagian kepada janda-janda atau tugas-tugas yang membutuhkan ketelitian.
8. Merdeka, bukan hamba sahaya.

Menurut Jamil (2015) ada empat bagian besar golongan amil, yaitu:

1. Dinamakan *Jubah* (*Su'ah / Hasyarah*). Bagian ini mempunyai tugas sebagai pengumpul atau memungut zakat dan fitrah dari para wajib zakat, dan masuk dalam kategori ini *ru'ah* (pengembala binatang ternak).
2. Dinamakan *Katabah* (pencatat), dan masuk ke dalamnya Hasabah (penghitung). Pekerjaan kelompok kedua ini mendaftarkan (membukukan) zakat yang diterima dan menghitungnya.
3. Dinamakan *Qasamah* (distribusi). Pekerjaannya membagi dan menyampaikan zakat fitrah itu kepada para pihak yang berhak menerimanya.
4. Dinamakan *Khazanah* disebut juga dengan *Hafadhah* (penjaga). Pekerjaannya menjaga atau memelihara harta zakat atau fitrah.

Jamil (2015) juga menambahkan bahwa amil boleh berasal dari orang yang kaya dan orang yang kaya itu juga diperbolehkan menerima bagian tertentu dari mereka yang berhajat berupa upah.

Dalam karya Natadipurba (2016:364) zakat merupakan kewajiban agama dan bagian dari ibadah kepada Allah, maka amil memiliki kewajiban sebagai berikut:

1. Berlaku sopan dan lemah lembut kepada muzaki, dengan cara tidak terlalu tinggi dalam menaksir objek zakat dan pembayaran zakatnya, sehingga memunculkan kerelaan bagi wajib zakat.
2. Mendoakan pemilik harta yang membayar zakat, sebagai bagian ritual ibadah dalam Islam.

#### D. Muallaf

Ulama Hanafiah memberikan definisi golongan '*al-muallafah qulubuhum*' (muallaf) adalah orang yang dibujuk hatinya untuk memeluk agama Islam. Pada masa khalifah Umar kelompok ini tidak diberi lagi bagian zakat.

Menurut Jamil (2015), muallaf adalah golongan manusia yang diberikan bagian zakat untuk menjinakkan hatinya atau hati teman-temannya, ditarik simpatinya kepada agama Islam atau untuk mengokohkan hati dan keimanannya dalam Islam. Termasuk kedalamnya adalah mereka yang perlu ditolak kejahatannya kepada orang Islam, dan mereka yang diharapkan akan membela umat Islam. Menurut Hasbi, muallaf terbagi kepada dua bagian, yaitu yang masih kafir dan muslim. Terhadap yang masih kafir, Hasbi berkata perlu diberikan hak mallaf kepadanya, dengan harapan: pertama, mereka akan beriman dan memeluk Islam, sebagaimana yang dilakukan Rasulullah terhadap Shafwan bin Umayyah dengan memberi 100 ekor unta yang diperoleh Rasulullah dari rampasan perang Hunain, yang dengan perantara itu Shafwan masuk Islam. Kedua, untuk menghindari dan menolak kejahatannya terhadap umat Islam.

Macam-macam golongan Muallaf menurut Qardhawi dalam Natadipurba (2016:364), yaitu:

1. Golongan yang diharapkan keislamannya atau keislaman kelompok serta keluarganya. Seperti Safwan bin Umayyah pada fath Makkah.
2. Golongan yang dikuatirkan kelakuan jahatnya.
3. Golongan yang baru masuk Islam.
4. Pemimpin dan tokoh masyarakat yang telah memeluk Islam yang mempunyai sahabat-sahabat orang kafir.
5. Pemimpin dan tokoh kaum muslimin yang berpengaruh di kalangan kaumnya, akan tetapi keimanannya masih lemah.
6. Kaum muslimin yang bertempat tinggal di benteng-benteng dan daerah perbatasan dengan musuh. Kaum muslimin yang membutuhkannya untuk mengurus zakat orang yang tidak mau mengeluarkan, kecuali diperangi.

#### E. Riqab

Menurut Ahmad (2015:78) riqab merupakan bentuk jamak dari *ruqbah*, yang bermakna budak, baik itu budak laki-laki (*'abd*) maupun budak perempuan (*amah*). Tujuan dari adanya pemberian zakat kepada budak adalah agar ia dapat terbebas dari perbudakan tersebut. Dengan zakat budak dapat ditebus atau dibeli untuk dibebaskan.

Islam adalah ajaran pertama di dunia yang berusaha dengan segala caranya untuk membebaskan perbudakan di dunia secara berangsur-angsur. Islam tidak memperbolehkan memperbudak diri karena utang, menjual diri karena miskin dan perang suku. Sekarang Islam telah menghapus sistem perbudakan, sehingga secara tekstual sudah tidak ada lagi bagian zakat yang



diberikan kepada mereka. Dalam kitab Kasyf al qana' diungkapkan bahwa harta zakat boleh diberikan kepada tawanan muslim yang berada di pihak kafir, yang berarti telah melepaskan dari belenggu penawanan seperti halnya melepaskan budak sahaya dari perbudakan dan menjunjung tinggi nilai-nilai agama.

#### F. Gharim

Menurut pendapat Qardhawi (2007) dari segi subyek hukumnya *al-gharim* itu ada dua yaitu perorangan dan badan hukum. Kemudian dilihat dari segi motivasi *al-gharim* yaitu berutang untuk kepentingan pribadi diluar maksiat dan berutang untuk kemaslahatan umum. Untuk kepentingan pribadi, misalnya berutang untuk nafkah keluarga, pakaian, kawin, pengobatan, membangun rumah dan lain sebagainya. Adapun syarat-syarat gharim untuk kepentingan pribadi yaitu, tidak mampu untuk membayar seluruh atau sebagian utangnya, ia berutang untuk ketaatan Allah atau dalam bidang yang mubah (diperbolehkan agama), hutang yang harus dilunasi, bukan utang yang masih lama pembayarannya.

Syarat pemberian zakat kepada gharim:

1. Hendaknya ia mempunyai kebutuhan untuk memiliki harta yang dapat membayar utangnya.
2. Hendaknya orang itu mempunyai utang untuk melaksanakan ketaatan atau mengerjakan sesuatu yang diperbolehkan.
3. Hendaknya utangnya dibayar pada waktu itu.
4. Keadaan utangnya itu adalah sesuatu yang bisa ditahannya, sehingga masuklah utang si anak pada orang tuanya dan utang pada orang yang

mengalami kesulitan, akan tetapi tidak termasuk utang kifarat dan utang zakat, karena utang yang bisa ditahannya adalah utang terhadap manusia.

#### G. Fisabilillah

Dikutip dari jurnal karya Suryadi (2018) segala jalan (al-Thariq) yang digunakan dalam mempertahankan keyakinan dan amal untuk mencapai keridhaan dan balasan dari Allah. Kemaslahatan umum kaum muslimin, yang dengannya tegak urusan agama dan pemerintahan, bukan kepentingan pribadi.

Demikian pula Mahmud Syaltut dalam menafsirkan fisabilillah dengan kemaslahatan umum yang bukan milik perorangan, tidak hanya dimanfaatkan oleh seseorang, pemiliknya hanya untuk Allah dan kemanfaatannya untuk makhluk Allah, yang paling utama adalah untuk mempersiapkan perang dalam rangka menolak orang-orang jahat, memelihara kemuliaan agama. Mencakup pula dalam makna ini adalah persiapan da'i-da'i muda yang kuat untuk menjelaskan ketinggian agama dan hukum-hukumnya, serta melemahkan argumentasi orang-orang yang ingin menjelek-jelekkkan dan menghancurkan Islam.

Menurut Qardhawi (1995) kebutuhan untuk tentara dan pertahanan pada masa sekarang ini menjadi tanggung jawab umum. Ia memerlukan dana besar yang tidak dapat dipenuhi dengan hasil zakat saja. Karena itu dana untuk kepentingan ini bukan diambil dari zakat, melainkan dari uang *fa'i* (hasil rampasan), *kharja* (pajak), dan sebagainya. Hasil zakat hanya untuk perlengkapan saja misalnya untuk memberi nafkah kepada para sukarelawan dan sebagainya. Pendistribusian zakat untuk kepentingan fisabilillah pada zaman sekarang ini lebih tepat jika diarahkan pada jihad *atsaqafi* (perjuangan dalam

bidang kebudayaan), pendidikan, dan informasi. Berjihad dalam bentuk ini adalah lebih utama dengan syariat harus berupa jihad (perjuangan) Islam yang benar.

Contoh lain dari jihad pada masa ini menurut Natadipurba (2016:365) adalah:

1. Mendirikan sekolah/madrasah di negara-negara kafir yang dikuasai komunisme atau atheism atau sekularisme sehingga mengancam akidah Islam.
2. Mendirikan pusat kegiatan Islam yang representatif di negara muslim itu sendiri.
3. Mendirikan media massa dan percetakan surat kabar yang baik untuk menandingi berita surat kabar yang menyesatkan.
4. Menyebarkan buku-buku Islam yang baik dan menjaga akidah Islam.

Orang yang hidupnya hanya beribadah saja, sehingga tidak bekerja, tidak boleh mengambil zakat karena manfaat dari ibadah itu hanya untuk pribadi saja. Sedangkan, orang yang hidupnya mencari ilmu sehingga tidak bekerja, boleh mengambil zakat karena manfaat dari ilmu berguna untuk masyarakat luas juga.

#### H. Ibnu Sabil

Ibnu sabil adalah kiasan untuk musafir, yaitu orang yang melintasi satu daerah ke daerah lain. Menurut jumhur ulama, ibnu sabil adalah musafir yang melakukan suatu perjalanan bukan untuk maksiat dan dalam perjalanan itu dia kehabisan bekal. Jika dia merupakan orang kaya, maka ia mengambil harta

tersebut sebagai *qard hasan* (pinjaman) yang akan dikembalikan setelah kembali ke daerahnya dan jika dia fakir maka ia tidak mengembalikannya.

Yusuf Qardhawi (2007) mengatakan bahwa al quran menyebutkan yang disebut "perjalanan" yang disuruh dan dirangsang oleh Allah itu adalah:

1. Orang-orang yang melakukan perjalanan untuk mencari rezeki (QS. Al-Mulk: 15)
2. Para penuntut ilmu (QS. Al-Ankabut: 20, QS. Ali-Imran: 137, dan QS. Al-Hajj: 46)
3. Berjihad/perang di jalan Allah (QS. At-Taubah: 41-42 dan 121)
4. Melaksanakan haji ke Baitullah (QS. Ali-Imran 97 dan QS. Al-Hajj: 27-28).

Oleh sebab itu Qardhawi (2007) berpendapat bahwa ibnu sabil dalam kaitannya dengan zakat adalah seluruh bentuk perjalanan yang dilakukan untuk kemaslahatan umum yang manfaatnya kembali pada agama Islam atau masyarakat Islam. Ibnu sabil yang berhak menerima zakat menurut ulama fiqih harus memenuhi syarat, yaitu:

1. Hendaknya ia dalam keadaan membutuhkan pada sesuatu yang dapat menyampaikan ke negerinya, sehingga apabila ia memiliki sesuatu yang menyampaikan ke negerinya jangan diberi.
2. Hendaknya perjalanannya bukan perjalanan karena maksiat.

Jenis ibnu sabil di masa modern menurut Natadipurba (2016:366):

1. Orang bepergian yang kehilangan akses pada uang tunai.
2. Orang yang diusir dan minta suaka.
3. Orang yang kehilangan akses pada uang walapun di negerinya.

4. Mahasiswa dan spesialis yang cerdas dan menempuh pendidikan di luar negeri.
5. Tunawisma.
6. Anak buangan.

## **2.2 Persepsi**

### **2.2.1 Definisi Persepsi**

Menurut Kotler (2010:155) persepsi sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti.

Selain itu, menurut Walgito (2004: 70) persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain.

Dalam buku karya Asrori (2009: 214), umumnya istilah persepsi digunakan dalam bidang psikologi. Secara terminology pengertian persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan. Sedangkan dalam kamus besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap

lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya.

Menurut Slameto (2010:102) pengertian persepsi adalah proses yang berkaitan dengan masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat indranya, yaitu indra penglihatan, pendengar, peraba, perasa dan pencium.

Dari definisi persepsi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan suatu proses diterimanya rangsang melalui pengindraan, selanjutnya seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi dan pengalaman-pengalaman yang ada dan kemudian menafsirkannya untuk menciptakan keseluruhan gambaran yang berarti.

### **2.2.2 Syarat Terjadinya Persepsi**

Menurut Walgito (2004:70) ada tiga syarat terjadinya persepsi, yaitu:

1. Adanya objek yang dipersepsi.

Adanya objek atau peristiwa sosial yang menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indra (reseptor).

2. Adanya alat indra atau reseptor.

Alat indra merupakan alat utama dalam individu mengadakan persepsi dan merupakan alat untuk menerima stimulus, tetapi harus ada pula syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

### 3. Adanya perhatian.

Adanya perhatian dari individu merupakan langkah pertama dalam mengadakan persepsi. Tanpa perhatian tidak akan terjadi persepsi. Individu harus mempunyai perhatian pada objek yang bersangkutan. Bila telah memperhatikannya, selanjutnya individu mempersepsikan apa yang diterimanya dengan alat indra.

Menurut Miftah (2003:154) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

1. Faktor internal: perasaan, sikap, dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat dan motivasi.
2. Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

### **2.2.3 Proses dan Sifat Persepsi**

Menurut Miftah (2003: 145), proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

#### 1. Stimulasi atau rangsangan.

Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungan

#### 2. Registrasi.

Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui

alat indra yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.

### 3. Interupsi.

Interupsi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

Mulyana (2007:3) mengemukakan sifat-sifat persepsi sebagai berikut:

#### 1. Persepsi adalah pengalaman.

Untuk memaknai seseorang, objek atau peristiwa, hal tersebut diinterpretasikan dengan pengalaman masa lalu yang menyerupainya. Pengalaman menjadi pembanding untuk mempersiapkan suatu makna.

#### 2. Persepsi adalah selektif.

Seseorang melakukan seleksi pada hal-hal yang diinginkan saja, sehingga mengabaikan yang lain. Seseorang mempersepsikan hanya yang diinginkan atas dasar sikap, nilai, dan keyakinan yang ada dalam diri seseorang, dan mengabaikan karakteristik yang berlawanan dengan keyakinan atau nilai yang dimiliki.

#### 3. Persepsi adalah penyimpulan.

Mencakup penarikan kesimpulan melalui suatu proses induksi secara logis. Interpretasi yang dihasilkan melalui persepsi adalah penyimpulan atas informasi yang tidak lengkap. Artinya mempersepsikan makna adalah melompat pada suatu kesimpulan yang tidak sepenuhnya didasarkan atas data sesungguhnya, tetapi hanya berdasar penangkapan indra yang terbatas.



#### 4. Persepsi mengandung ketidakakuratan.

Setiap persepsi yang dilakukan akan mengandung kesalahan dalam kadar tertentu. Ini disebabkan oleh pengalaman masa lalu, selektivitas, dan penyimpulan. Semakin jauh jarak antara orang yang mempersepsi dengan objeknya, maka semakin tidak akurat persepsinya.

#### 5. Persepsi adalah evaluatif.

Persepsi tidak pernah objektif, karena kita melakukan interpretasi berdasarkan pengalaman dan merefleksikan sikap, nilai, dan keyakinan pribadi yang digunakan untuk memberi makna pada objek yang dipersepsi. Seseorang cenderung mengingat hal-hal yang memiliki nilai tertentu bagi diri seseorang (bisa sangat baik atau buruk). Sementara yang biasa-biasa saja cenderung dilupakan dan tidak bisa diingat dengan baik.

## 2.3 Kinerja

### 2.3.1 Pengertian Kinerja

Menurut Zakaria (2015:22) kinerja diartikan sebagai hasil dari fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Mahsun (2009: 25) menjelaskan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkatan pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Dharma (2005:25) menerangkan bahwa kinerja adalah proses perencanaan, pengorganisasian terpimpin dan upaya pengendalian anggota

dalam lingkungan organisasi kerja serta proses penggunaan semua perangkat lain, sumber daya manusia, dalam keanggotaannya suatu organisasi dapat menciptakan efisiensi dan efektivitas kinerja bagi para anggotanya untuk mencapai hasil yang optimal.

Menurut Wibowo (2007:4) kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan kompetensi, motivasi dan kepentingan, ia juga menjelaskan bahwa cara organisasi menghargai sumber daya manusia akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjelaskan kinerja.

### **2.3.2 Kualitas Pelayanan**

Menurut Rangkuti (2006:28) kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi kepentingan pelanggan. Menurut Tjiptono (2014: 268) definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan.

Darma (2017:46) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Laksana (2008:90) dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Fasilitas Fisik) ; meliputi fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik peralatan & perlengkapan yang modern.
2. *Credibility* (Kredibilitas); meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan.
3. *Competence* (Kompeten); meliputi ketrampilan dan pengetahuan pelayanan.
4. *Acces* (akses); meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah dihubungi.
5. *Reliability* (Reliabilitas); meliputi efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota.
6. *Responsiveness* (Responsif); yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
7. *Courtesy* (Kesopanan); meliputi kesopanan, penghargaan, bijaksana dan keramahan pelayanan.
8. *Communication* (Komunikasi); meliputi komunikasi yang baik dan dapat mendengarkan pelanggan.
9. *Understanding The Customer* (Memahami Pelanggan); yaitu mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Security* (Keamanan); yaitu memberikan rasa nyaman dan membebaskan dari segala risiko atau keragu-raguan pelanggan.

### 2.3.3 Kriteria Penilaian Kinerja Amil Zakat

Dalam Peraturan Badan Amil Zakat Nasional Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat PERBAZNAS telah mengatur tentang pengelolaan keuangan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat serta kode etik amil zakat, dan berbagai peraturan lainnya.

Dalam PERBAZNAS tersebut bukan hanya mencakup peraturan mengenai lembaga amil yang dibentuk oleh pemerintah, tetapi juga lembaga amil zakat yang dibentuk oleh masyarakat yang dapat membantu tugas pemerintah dalam hal pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.

Salah satu kriteria penilaian kinerja lembaga amil zakat dapat dilihat pada PERBAZNAS No 1 Tahun 2018 Tentang Kode Etik Amil Zakat. Pada pasal 13 ayat 1 menyebutkan bahwa dalam melaksanakan asas profesionalitas, amil zakat wajib:

- a. bekerja secara disiplin, efektif, dan efisien serta melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur, dan profesional;
- b. berpenampilan yang sopan, berpakaian rapi, dan sesuai dengan syariat Islam serta ketentuan yang berlaku di lembaga;
- c. menjamin kualitas pelayanan kepada setiap Muzaki, Mustahik, dan pihak lain sesuai dengan standar profesional administrasi pengelolaan Zakat;
- d. membuat perencanaan sesuai dengan visi, misi, dan kebijakan lembaga;
- e. menggunakan anggaran sesuai dengan prosedur akuntansi dan akuntabilitas;
- f. senantiasa meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas;
- g. bekerja secara efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas yang diatur dalam organisasi Pengelolaan Zakat;

- h. menggunakan keuangan yang bersumber dari hak amil, Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah secara bertanggung jawab;
- i. menolak keputusan, kebijakan, atau instruksi atasan yang bertentangan dengan syariat Islam dan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- j. mengundurkan diri dari penugasan apabila dalam melaksanakan tugas patut diduga menimbulkan benturan kepentingan.

Sementara itu dalam PERBAZNAS No 3 Tahun 2018 tentang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat menyebutkan bahwa pendistribusian zakat dapat dilakukan terhadap bidang pendidikan, kesehatan, kemanusiaan dan dakwah serta advokasi. Pendayagunaan zakat dapat dilakukan terhadap bidang ekonomi, pendidikan dan kesehatan.

Dalam PERBAZNAS No 5 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Zakat diatur mengenai penerimaan dana zakat dapat berasal dari zakat, infak, sedekah, dana sosial keagamaan lainnya, dana anggaran pendapatan dan belanja negara, anggaran pendapatan dan belanja daerah, dana corporate social responsibility, dana bagi hasil, jasa giro, dan dana lain yang tidak bertentangan dengan syariat Islam dan peraturan perundang-undangan. Penerimaan dana tersebut dapat dilakukan secara langsung melalui loket pengelola zakat ataupun UPZ, atau tidak langsung melalui sistem pembayaran elektronik sesuai dengan syariat Islam dan peraturan perundang-undangan.

## **2.4 Konsep Amanah**

### **2.4.1 Pengertian Amanah**

Amanah berasal dari bahasa Arab, dari kata ‘amuuna’-‘ya’-munu’-‘amanah’ yang bermakna “yang harus ditepati” atau “titipan yang harus ditunaikan”. Amanah dalam arti khusus ialah pengembalian seseorang akan harta benda atau lainnya kepada orang lain yang menitipkan kepadanya atau mempercayakannya kepadanya, karena dia harus memelihara barang titipan tersebut dan bertanggungjawab terhadap barang itu serta tidak berhak terhadap barang tersebut, dan jika orang yang menitipkan barang itu meminta kembali barangnya, maka ia harus segera mengembalikannya.

Agung dan Desma (2016:194) menyatakan bahwa konsep amanah menjadi sebuah tiang dalam bertindak atau bekerja. Sikap perilaku amanah membentuk hubungan positif antar individu atau kelompok. Al-quran menyampaikan di beberapa ayat yang tersebar di beberapa surah dengan berbagai bentuk kata, gaya bahasan dan ragam konteks. Kata amanah dalam al-quran disebut sebanyak 6 kali (Husain dan Wahyuddin, 2015:49), hal ini menandakan bahwa amanah sangat ditekankan untuk dipelihara dan dijalankan.

Amanah juga dapat dikategorikan sebagai sifat terpuji dan akhlak seseorang. Amanah dengan arti kata lain ialah tanggungjawab yang diterima oleh seseorang yang kepadanya diberikan kepercayaan bahwa ia mampu melaksanakannya sebagaimana yang dituntut, tanpa mengabaikannya. Apabila tanggungjawab itu ditunaikan dan kepercayaan yang diberikan itu dihargai, maka orang yang menerima dan melaksanakannya mendapati dirinya tentram, aman, selamat dan harmoni (Muhamad, 2015:2).

#### **2.4.2 Konsep Amanah dalam Penghimpunan Zakat**

Sifat amanah merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh setiap amil zakat. Tanpa adanya sifat ini, maka hancurlah semua sistem yang dibangun. Sebagaimana hancurnya perekonomian kita yang lebih besar disebabkan karena rendahnya moral dan tidak amanahnya para pelaku ekonomi. Sebaik apapun sistem yang ada, sistem itu akan hancur jika moral pelakunya rendah. Terlebih dana yang dikelola oleh Lembaga Pengelola Zakat (LPZ) adalah dana umat.

Amanah dalam arti khusus ialah pengembalian seseorang akan harta benda atau lainnya kepada orang yang menitipkan kepadanya atau mempercayakannya. Karena ia harus memelihara barang titipan tersebut dan bertanggungjawab terhadap barang itu serta tidak berhak terhadap barang itu, dan jika yang menitipkan barang itu minta kembali barangnya, maka ia harus segera mengembalikannya.

Nabi Muhammad Sallallahu 'alaihi wa sallam sangat keras terhadap urusan harta zakat dan memberi peringatan keras kepada amil zakat dengan siksa Allah yang sangat keras jika mereka melecehkan hal tersebut, sehingga mereka menghalalkan zakat terhadap dirinya dengan mengambil sesuatu dari zakat yang ia kumpulkan.

Dalam pandangan Islam setiap orang adalah pemimpin, baik itu pemimpin bagi dirinya sendiri, keluarga, masyarakat maupun lainnya. Sebab, manusia adalah makhluk sosial dan mempunyai tanggungjawab sosial juga. Dan semua itu akan dimintai pertanggungjawabannya. Seperti dalam sabda Rasulullah:

“Ketahuilah, setiap kalian adalah pemimpin dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban kepemimpinannya.” (H.R.Muslim)

Dalam konteks perilaku ekonomi terkait dengan kinerja karyawan, prinsip amanah sangatlah dibutuhkan terkait dengan adanya sifat untuk menjaga dan akuntabilitas dari apa yang dititipkan (dijamin) kepada penerima amanah dalam hal ini pihak badan amil zakat. Tiadanya unsur amanah dalam manajemen maupun penunaian tugas akan mengakibatkan bahaya besar yang akan timbul untuk aspek manajemen tersebut. Dalam hal pengelolaan zakat, sikap amanah amil dapat dilihat dalam penjagaan zakat yang dibayarkan oleh muzaki baik itu berupa uang maupun barang lainnya.

## **2.5 Konsep Kejujuran**

### **2.5.1 Pengertian Kejujuran**

Kejujuran berasal dari kata "jujur". Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata jujur berarti tidak bohong, tidak curang/khianat, sedangkan kejujuran bermakna sifat atau keadaan jujur, ketulusan dan kelurusan hati. (KBBI, 2005).

Dalam bahasa Arab, jujur merupakan terjemahan dari kata shidiq yang artinya benar dan dapat dipercaya. Dengan kata lain, jujur merupakan induk dari sifat terpuji. Jujur juga disebut dengan benar, memberikan sesuatu yang benar atau sesuai dengan kenyataan.

Secara harfiah, jujur berarti lurus hati, tidak bohong, tidak curang. Jujur merupakan nilai penting yang harus dimiliki setiap orang. Jujur tidak hanya diucapkan, tetapi juga harus tercermin dalam perilaku sehari-hari. Seperti pada firman Allah dalam Q.S. Al-Ahzab (30) :70-71 yang berarti:

"Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar, niscaya Allah memperbaiki bagimu amal-amalmu dan mengampuni bagimu dosa-dosamu. Dan barangsiapa menaati Allah



dan Rasul-Nya, maka sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang besar.”<sup>4</sup>

Kata jujur adalah kata yang digunakan untuk menyatakan sikap seseorang, yakni sebuah sikap yang selalu berupaya menyesuaikan atau mencocokkan antara informasi dengan fenomena atau realitas. Dalam agama Islam, sikap seperti ini dinamakan shiddiq (Almunadi:2016). Berkaitan dengan hal tersebut Rasulullah *shallahu ‘alaihi wa sallam* bersabda:

*“Hendaknya kalian berlaku jujur, karena sesungguhnya jujur itu menunjukkan kalian kepada kebajikan. Dan kebajikan itu menunjukkan kalian jalan ke surga.”* (HR. Muslim)

Seseorang dikatakan jujur dalam berbuat apabila ia melakukan perbuatan tersebut dengan sungguh-sungguh dan tulus sesuai dengan kebenaran yang diyakininya. Seseorang dikatakan jujur dalam keyakinan apabila loyalitasnya kepada kebenaran yang diyakininya benar-benar murni, sungguh-sungguh dan tulus.

### **2.5.2 Konsep Kejujuran dalam Zakat**

Dalam hal pencatatan zakat, seorang amil haruslah menerapkan sifat jujur, dimana dia mencatat pembayaran zakat sesuai dengan apa yang dibayarkan oleh muzaki. Begitu pula dalam hal perhitungan zakat, seorang amil tidak boleh mengurangi perhitungan zakat kepada orang yang mereka cintai dan menambahkan pembayaran zakat kepada orang yang mereka tidak cintai, tetapi apa yang mereka perhitungkan haruslah sesuai dengan syariat yang berlaku.

---

<sup>4</sup> Al-Quran Terjemahan. 2010. Departemen Agama Republik Indonesia. Bandung: CV. Penerbit Diponegoro. Hal. 427

## **2.6 Konsep Keadilan**

### **2.6.1 Pengertian Keadilan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Keadilan diartikan sebagai kata sifat yang menunjukkan perbuatan adil, perlakuan adil, tidak berat sebelah, tidak berpihak, berpegang teguh pada kebenaran dan proporsional. Adil secara etimologis berarti tengah atau pertengahan.

Konsep keadilan ekonomi dalam Islam mengharuskan setiap orang mendapatkan haknya dan tidak mengambil hak atau bagian orang lain. Sebagaimana sabda Rasulullah

“Wahai manusia, takutlah akan kezaliman (ketidakadilan) sebab sesungguhnya dia akan menjadi kegelapan pada hari pembalasan nanti.”  
(HR. Imam Ahmad)

Suryani (2011:3) mengungkapkan bahwa kebijaksanaan ekonomi dalam Islam harus menyejahterahkan kehidupan masyarakat melalui perangkat-perangkat mekanisme yang lengkap, dan dapat dibedakan dari system perekonomian lainnya, yang sudah kita kenal di dunia pada saat sekarang ini yakni kapitalisme dan sosialisme, yang masing-masing bersaing untuk berusaha menguasai perekonomian dunia dan merupakan rujukan dalam penyelesaian masalah ekonomi.

### **2.6.2 Konsep Keadilan dalam Zakat**

Sifat adil harus dimiliki oleh seorang amil zakat, yaitu tidak boleh memungut zakat dengan perhitungan yang ringan kepada yang dicintai dan tidak boleh zalim terhadap yang tidak dicintai.

Keadilan beban keuangan dalam zakat itu dapat menyelamatkan sistem ekonomi keuangan Islam dalam hal pembebanan. Keadilan zakat yang hakiki menghendaki kesesuaian antara beban dan kemampuan. Suatu saat zakat akan mampu melestarikan kemampuan beban dan situasi kehidupan masyarakat.

Amil harus dapat melaksanakan tugasnya berupa menyalurkan zakat secara adil kepada mustahik yang membutuhkan. Keadilan yang dimaksud dalam hal ini adalah amil dapat membagikan zakat sesuai dengan kadar tertentu kepada kedelapan golongan mustahik.

Prinsip keadilan dalam pendistribusian zakat dapat diartikan sebagai suatu penyaluran dana zakat kepada mustahik yang dalam pemenuhannya tidak menyalahi kadar kebutuhan. Dalam arti tidak melebihi dan tidak mengurangi kadar yang telah diukur berdasarkan database yang telah diaudit oleh BPZ (Badan Pengelola Zakat).

Qardhawi (2005:139) berpendapat bahwa untuk menunjang kesuksesan manajemen zakat dalam merealisasikan pelaksanaan pendistribusian zakat yang akuntabel harus menggunakan 3 (tiga) prinsip, diantaranya adalah:

1. Mengutamakan pendistribusian secara domestik

Yaitu dengan melakukan distribusi lokal atau lebih mengutamakan penerima zakat yang berada dalam lingkungan terdekat dengan lembaga zakat, dibandingkan dengan pendistribusiannya untuk wilayah lain. Kecuali apabila di wilayah lain tersebut ditemukan banyak orang yang sangat membutuhkannya. Maka, dengan pengecualian tersebut, seorang pemimpin barulah boleh mendistribusikan zakat ke wilayah tersebut setelah pengamatan lebih lanjut dan juga ijtihadnya akan masalah ini.

2. Pendistribusian yang merata, dengan beberapa kaidah sebagai berikut:
  - a. Apabila zakat yang dihasilkan banyak, sebaiknya setiap golongan mendapat bagiannya sesuai dengan kebutuhan masing-masing.
  - b. Diperbolehkan memberikan semua bagian zakat kepada beberapa golongan penerima zakat saja apabila didapati bahwa kebutuhan yang ada pada golongan tersebut memerlukan penanganan secara khusus.
  - c. Menjadikan golongan fakir dan miskin sebagai golongan yang pertama menerima zakat, karena memenuhi kebutuhan mereka dan membuatnya tidak tergantung kepada golongan orang lain adalah maksud dan tujuan dari diwajibkannya zakat.
3. Membangun kepercayaan antara pemberi dan penerima zakat  
Yaitu zakat baru dapat diberikan setelah ada keyakinan bahwa si penerima adalah orang yang berhak dengan cara mengetahui atau menanyakan hal tersebut kepada orang-orang yang ada di lingkungannya ataupun mengetahui sebenarnya.

Qardhawi (2005:147) menyebutkan bahwa diperbolehkan memberikan semua bagian zakat kepada beberapa golongan penerima zakat saja apabila didapati bahwa kebutuhan yang ada pada golongan tersebut memerlukan penanganan secara khusus. Hal ini dapat berarti bahwa golongan fakir dan miskin dapat menjadi prioritas dalam pendistribusian zakat dibandingkan dengan golongan mustahik lainnya secara keseluruhan.

## **2.7 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu digunakan sebagai penunjang dalam penelitian ini. Berkaitan dengan persepsi muzaki, ada beberapa penelitian yang telah dilakukan

sebelumnya. Pertama adalah Satria Darma (2017) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Persepsi Muzaki terhadap Preferensi dan Keputusan Memilih Lembaga Amil Zakat (Studi Kasus di Kota Medan dan Sekitarnya). Terdapat variabel bebas yaitu preferensi, persepsi pelayanan, persepsi promosi dan persepsi lokasi. Mendapatkan hasil bahwa persepsi terhadap pelayanan, promosi dan lokasi berpengaruh terhadap preferensi muzaki dalam memilih Lembaga Amil Zakat. Yang kedua adalah preferensi muzaki sangat berpengaruh terhadap keputusan muzaki dalam memilih tempat membayar zakat. Dan yang terakhir adalah Keputusan muzaki dalam memilih dimana harus membayar zakat jika dilihat dari preferensi, persepsi pelayanan, promosi dan lokasi maka yang paling berpengaruh adalah preferensi.

Asri Ayu (2018) dalam penelitiannya yang menggunakan metode kualitatif, dengan judul Penerapan Konsep Amanah Melalui Pendekatan *Behavioral Accounting* menjelaskan bahwa konsep amanah melalui pendekatan *behavioral accounting* akan menciptakan suatu kinerja manajerial yang lebih mempertanggungjawabkan kinerja yang dilakukan baik dalam pengelolaan dana, pengumpulan serta penyaluran dana.

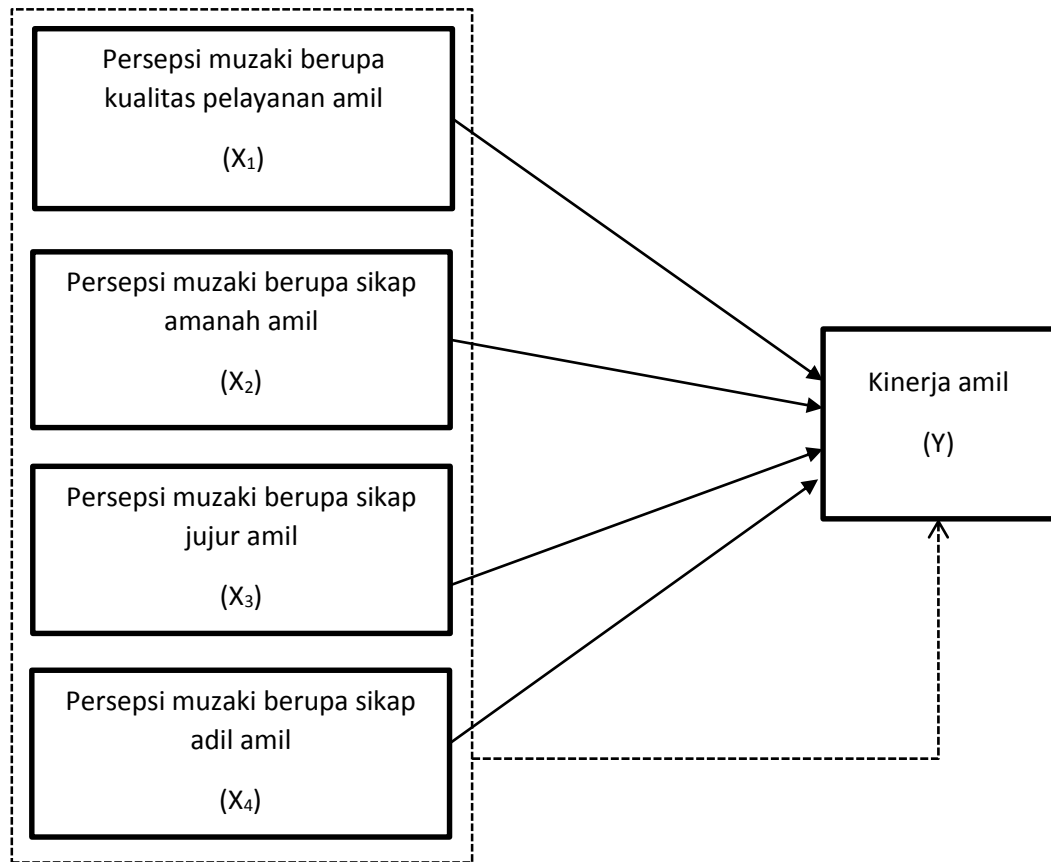
Serta penelitian Aji Maulana (2008) yang berjudul Implementasi Konsep Amanah dan Fathanan pada Pengelolaan Zakat Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) menjelaskan bahwa BAZNAS melakukan pengelolaan zakat dengan mengimplementasikan konsep amanah dibawah pengawasan para ulama yang ahli dalam bidang zakat dan tokoh masyarakat yang amanah dalam pengelolaan Badan Usaha Milik Negara maupun swasta.

Selain itu, terdapat penelitian dari Amrul Latif (2018) yang berjudul Implementasi Prinsip Pemerataan, Keadilan, dan Kewilayahan dalam

Pendistribusian Zakat berdasarkan Undang-undang nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat (Studi pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Malang). Dengan metode penelitian yaitu pendekatan kualitatif mendapatkan hasil berupa BAZNAS kota Malang telah berupaya untuk mengimplementasikan prinsip pendistribusian zakat yang adil, yaitu mendistribusikan dana zakat berdasarkan database mustahik yang telah diaudit oleh BPZ secara akuntabilitas, berdasarkan tingkat kebutuhan mustahik dengan memperhatikan poin prioritas kepada kepada kaum fakir dan miskin. Selain itu berdasarkan pasal 26 UU No.23 tentang Pengelolaan Zakat yang menyebutkan bahwa pendistribusian zakat harus memperhatikan prioritas prinsip keadilan, pemerataan dan kewilayahan BAZNAS Kota Malang memiliki perspektif bahwa prinsip keadilan berarti suatu penyaluran dana zakat kepada mustahik yang dalam pemenuhannya tidak menyalahi kadar yang telah diukur berdasarkan database yang telah diaudit oleh BPZ.

Terakhir merupakan penelitian Gugi Gustama dan Laila Refiana Said (2020) yang berjudul Pengaruh Budaya Organisasi "Sikap Dasar KLIK-Jujur" terhadap Kinerja Pegawai. Menggunakan metode penelitian kuesioner dengan jumlah populasi 105 responden. Pengukuran variabel menggunakan Skala Likert dengan skala bobot 1 sampai 5. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel budaya organisasi "sikap dasar klik-jujur" terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean B Banjarmasin.

## 2.8 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

—————> = Pengaruh secara parsial

- - - - -> = Pengaruh secara simultan

## 2.9 Hipotesis

### 2.9.1 Pengaruh Persepsi Muzaki Berupa Kualitas Pelayanan Amil Terhadap Kinerja Amil Zakat

Persepsi dibentuk oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang berkaitan dengan karakteristik dari individu dan faktor eksternal yang berkaitan dengan lingkungan dan situasi. Faktor eksternal pembentuk persepsi dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan amil

kepada muzaki. Adapun pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi cara amil dalam memenuhi dan membantu tercapainya keinginan muzaki dalam menyalurkan zakatnya. Melalui persepsi yang terbentuk dari muzaki berupa kualitas pelayanan yang diterimanya dari amil tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja amil zakat dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian Dama (2017) menyatakan bahwa “persepsi terhadap pelayanan, promosi dan lokasi berpengaruh terhadap preferensi muzaki dalam memilih Lembaga Amil Zakat”. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin bagus promosi dan semakin dekat lokasi Lembaga Amil Zakat maka akan menjadi tempat pilihan utama muzaki dalam membayar zakat.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa persepsi muzaki berupa kualitas pelayanan yang baik diduga akan berpengaruh terhadap kinerja amil zakat. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Persepsi muzaki berupa kualitas pelayanan amil berpengaruh signifikan terhadap kinerja amil

### **2.9.2 Pengaruh Persepsi Muzaki Berupa Sikap Amanah Amil Terhadap Kinerja Amil Zakat**

Sikap amanah merupakan sifat untuk menjaga dan akuntabilitas dari apa yang dititipkan (diamanahkan) kepada penerima amanah. Sebagaimana dalam firman Allah QS.An-Nisa:58 yang artinya “Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.” Amil zakat merupakan petugas pengelola zakat yang mendapatkan amanah dari muzaki untuk



mengelola zakat yang dibayarkan agar dapat disalurkan kepada golongan yang berhak menerima zakat tersebut. Persepsi muzaki dalam menilai sikap amanah amil merupakan persepsi yang terbentuk dari faktor internal berupa prasangka yang timbul karena adanya perhatian terhadap objek dan kemudian mempersepsikannya dengan alat indra. Prasangka dari muzaki merupakan salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja dari amil zakat, karena hal tersebut merupakan persepsi dari pihak lain yang memberikan penilaian terhadap kinerja amil zakat.

Ayu (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa “konsep amanah melalui pendekatan behavioral accounting akan menciptakan suatu kinerja manajerial yang lebih mempertanggungjawabkan kinerja yang dilakukan baik dalam pengelolaan dana, pengumpulan serta penyaluran dana”. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik sikap amanah yang diterapkan dalam behavioral accounting, maka semakin baik juga dalam mempertanggungjawabkan kinerja yang dimiliki.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa persepsi muzaki berupa sikap amanah amil diduga berpengaruh signifikan terhadap kinerja amil zakat. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Persepsi muzaki berupa sikap amanah amil berpengaruh signifikan terhadap kinerja amil

### **2.9.3 Pengaruh Persepsi Muzaki Berupa Sikap Jujur Amil Terhadap Kinerja Amil Zakat**

Sikap jujur dari seorang amil merupakan salah satu hal yang dapat menjadikan muzaki loyal dalam membayar zakat pada suatu lembaga amil zakat. Dalam hal pencatatan zakat, seorang amil haruslah menerapkan sifat jujur,

dimana dia mencatat pembayaran zakat sesuai dengan apa yang dibayarkan oleh muzaki. Persepsi dari muzaki dapat berkembang karena adanya pengalaman dalam berinteraksi dengan amil.

Penelitian Gustama (2020) menyatakan bahwa “terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel budaya organisasi “sikap dasar klik-Jujur” terhadap kinerja pegawai”. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi sikap jujur yang diterapkan pegawai maka akan semakin tinggi juga kinerja pegawai yang dicapai.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa persepsi muzaki berupa sikap jujur amil diduga berpengaruh signifikan terhadap kinerja amil zakat. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Persepsi muzaki berupa sikap jujur amil berpengaruh signifikan terhadap kinerja amil

#### **2.9.4 Pengaruh Persepsi Muzaki Berupa Sikap Adil Amil Terhadap Kinerja Amil Zakat**

Sifat adil harus dimiliki oleh seorang amil zakat, yaitu tidak boleh memungut zakat dengan perhitungan yang ringan kepada yang dicintai dan tidak boleh zalim terhadap yang tidak dicintai. Persepsi dari seorang muzaki dalam menilai sikap adil seorang amil dapat berkembang melalui informasi yang diperoleh dari berbagai laporan kegiatan pendistribusian zakat yang dilaksanakan oleh lembaga amil zakat. Sikap Adil dari seorang Amil dapat menjadi penilaian seorang muzaki untuk loyal dalam membayar zakat kepada suatu lembaga amil zakat karena puas dengan kinerja yang diperoleh dari amil tersebut.

Penelitian Amrul Latif (2018) menyatakan bahwa “upaya untuk mengimplementasikan prinsip pendistribusian zakat yang adil , yaitu mendistribusikan dana zakat berdasarkan database mustahik yang telah diaudit oleh BPZ secara berkala”. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa amil selaku pengelola zakat berupaya untuk dapat bersikap adil dalam mengelola dan mendistribusikan zakat yang menjadi acuan dalam meningkatkan kinerja.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa persepsi muzaki berupa sikap adil amil diduga berpengaruh signifikan terhadap kinerja amil zakat. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Persepsi muzaki berupa sikap adil amil berpengaruh signifikan terhadap kinerja amil.

#### **2.9.5 Pengaruh Persepsi Muzaki Berupa Kualitas Pelayanan, Sikap Amanah, Sikap Jujur dan Sikap Adil Amil Secara Simultan Terhadap Kinerja Amil Zakat**

Kualitas pelayanan merupakan serangkaian aktifitas yang terjadi antara konsumen dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen, serta untuk memenuhi keinginan konsumen sebagai hasil dari kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa perusahaan adalah badan amil zakat dan karyawan merupakan amil serta konsumen adalah muzaki.

Sikap amanah, sikap jujur dan sikap adil merupakan sikap yang dapat menunjang kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh amil. Hal ini dikarenakan sikap tersebut dapat dicerminkan dalam segala bentuk tugas amil. Sikap amanah dapat dilihat melalui tanggungjawab amil dalam melaksanakan

uraian tugasnya sehari-hari. Sikap jujur dapat dilihat melalui kebenaran pemberian informasi yang diberikan amil kepada muzaki. Dan sikap adil dapat dilihat melalui keadilan amil dalam mengelola zakat yang dibaikan di wilayahnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa persepsi muzaki berupa kualitas pelayanan, sikap amanah, sikap jujur dan sikap adil amil secara simultan diduga berpengaruh signifikan terhadap kinerja amil zakat. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Persepsi muzaki berupa kualitas pelayanan, sikap amanah, sikap jujur dan sikap adil amil secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja amil.