

Kepercayaan Masyarakat Terhadap Penyaluran Dana Zakat (Studi Kasus Baznas Kota Pekanbaru)

Josse Andrea putra^a, Deni irawan^b

^a Hukum keluarga Islam, Sekolah Tinggi Dirasat Islamiyah Imam Syafi'i Jember (STDI Imam syafi'i), Email: andreaputrajosse@gmail.com

^b Hukum keluarga Islam, Sekolah Tinggi Dirasat Islamiyah Imam Syafi'i Jember (STDI Imam syafi'i), Email: d3ni.ok@gmail.com

Article Info

Article History:

Received : 08-11-2023

Revised : 10-12-2023

Accepted : 10-12-2023

Published : 10-12-2023

Keywords:

Trust

Zakat

Society

BAZNAS

Abstract

This study aims to see the level of public trust in the National Amil Zakat Agency (BAZNAS) in Pekanbaru, Indonesia. The research method used is a survey using a questionnaire distributed to respondents in Pekanbaru. The questionnaire was designed to measure the level of public trust in BAZNAS in Pekanbaru, including aspects such as transparency, accountability, credibility, communication and synergy. The collected data were analyzed using descriptive statistical methods. The results of this study indicate that the level of public trust in BAZNAS in Pekanbaru tends to be high in general. as for the dominant factors that contribute to the level of trust include transparency in the management of zakat funds, good accountability, and followed by good communication and the establishment of high synergy, both at the level of managers, muzakki and mustahik in the distribution and programs carried out by BAZNAS in Pekanbaru.

Informasi Artikel

Histori Artikel:

Diterima : 08-11-2023

Direvisi : 10-12-2023

Disetujui : 10-12-2023

Diterbitkan : 10-12-2023

Kata Kunci:

Kepercayaan

Zakat

Masyarakat

BAZNAS

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) di Pekanbaru, Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden di Pekanbaru. Kuesioner tersebut dirancang untuk mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS di Pekanbaru, termasuk aspek-aspek seperti transparansi, akuntabilitas, kredibilitas, komunikasi dan sinergi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS di Pekanbaru cenderung tinggi secara umum. adapun Faktor-faktor dominan yang berkontribusi terhadap tingkat kepercayaan tersebut antara lain transparansi dalam pengelolaan dana zakat, akuntabilitas yang baik, dan di ikuti kumunikasi yang baik dan terbangunnya sinergitas yang tinggi, baik di tingkat pengelola, muzakki dan mustahik dalam penyaluran serta program-program yang dilakukan oleh BAZNAS di Pekanbaru.

PENDAHULUAN

Di Indonesia, zakat tidak hanya diatur oleh agama, tetapi juga sudah diserap dalam hukum negara. Indonesia memiliki Undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Pengelolaan zakat dilakukan oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)

milik pemerintah serta Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang didirikan oleh swasta maupun organisasi kemasyarakatan. Pengelolaan zakat yang dilakukan baik oleh Badan atau Lembaga Amil Zakat tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam menunaikan zakat sesuai dengan tuntunan agama, meningkatkan fungsi dan peranan pranata keagamaan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial, serta meningkatkan hasil guna dan daya guna zakat.¹

Setiap lembaga tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya (muzakki) termasuk BAZNAS Kota Pekanbaru. Berbagai upaya yang harus dilakukan BAZNAS khususnya untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga-lembaga zakat lainnya. Karena sekarang para muzakki semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih menyalurkan zakatnya.²

Landasan syari'ah untuk mengelola dana zakat tertera dalam dalil-dalil Al- qur'an maupun dari hadist serta sumber lainnya, seperti ijma'. Adapun dalil yang dimaksud adalah sebagai berikut : "Ambilah (himpunlah, kelola) dari sebagian harta mereka sedekah/ zakat; dengan sedekah itu kamu membersihkan mereka dan mensucikan mereka, dan berdoalah untuk mereka, karena sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketentraman bagi mereka; dan Allah Maha Mendengar dan Maha Mengetahui." (Q.S. At-Thaubah: 103).

Berbagai cara dilakukan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat yang masih tergolong cukup rendah tersebut, mulai dari sosialisasi penerapan UU No. 23 Tahun 2011 yang banyak diselenggarakan beberapa organisasi zakat dan para akademisi yang melaksanakan pembelajaran dan praktik secara langsung mengenai pengelolaan zakat di setiap institusi mereka dengan pedoman UU No. 23 Tahun 2011 dan PP No. 14 Tahun 2014 (Haq, 2017).

Dengan banyaknya lembaga amil zakat di Indonesia, maka akan terjadi juga persaingan lembaga amil zakat untuk menarik minat *muzakki*. Terkhususnya bagi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Pekanbaru, terlihat beberapa tahun belakangan ini terjadi ketidakstabilan dalam pengumpulan dana zakat setiap tahunnya.

¹ Mochammad Ilyas Junjuran, dkk, "Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan IGCG terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Dompet Amanah Umat", AKUNTANSI: Jurnal Akuntansi Integratif, Vol.6 No.2 Tahun 2020

² Nurmalaya Hayati, "Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru" (Skripsi, UIN SUSKA, 2022), 5.

³ Waldelmi, I. (2021). Strategi Membangun Kepercayaan Muzakki Pada Amil Zakat Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Economica*, 9(1), 24-30.

Tabel I.1
Jumlah Pengumpulan dan Pendistribusian Dana Muzakki Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Pekanbaru

NO	TAHUN	PENGUMPULAN	PENDISTRIBUSIAN
1	2017	5.291.205.335	4.826.492.460
2	2018	5.291.782.674	4.465.812.300
3	2019	6.806.848.996	4.812.189.200
4	2020	6.107.974.791	3.290.841.000
5	2021	6.420.752.807	5.859.777.405
6	2022	2.362.236.011	1.216.548.000

Sumber : BAZNAS PROVINSI RIAU, 2022

Dari gambaran data yang diungkapkan dimana terlihat sekali ketidak stabilan dalam pengumpulan dana zakat yang tentu berbanding terbalik dengan lajunya pertumbuhan penduduk. Dinas Kependudukan sendiri mencatat di tahun 2022 banyaknya penduduk mencapai 1.074.000 jiwa dan ini mengalami peningkatan sebanyak 11 ribu jiwa dari tahun sebelumnya yaitu 2021 yang jumlah penduduknya 1.074.000 jiwa.

Tentu banyak faktor yang menyebabkan ketidak stabilan ini. salah satunya adalah faktor kepercayaan, Penelitian sebelumnya yaitu Ade Elpina(2022) juga telah menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk membayar zakat.³ Kepercayaan terhadap lembaga pengumpul zakat dapat memengaruhi keputusan masyarakat untuk menyalurkan zakat ke Lembaga terkait. Kepercayaan lahir dari suatu proses secara perlahan kemudian terakumulasi menjadi suatu bentuk kepercayaan, dengan kata lain kepercayaan adalah keyakinan kita bahwa di satu produk ada atribut tertentu. Keyakinan ini muncul dari persepsi yang berulang adanya pembelajaran dan pengalaman.⁴ Dalam penelitian Abdussalam (2018), menyatakan variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan membayar zakat. Hal ini ditunjukkan pada tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,001.⁵ Begitupun dalam penelitian Darwis (2021, hasil penelitian menyatakan

³ Ade Elpina, "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Lima Puluh Kota" (Skripsi, UIN SUSKA, 2022), 86.

⁴ M. Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 62-63

⁵ Faisal Afif Abdussalam, "Pengaruh Kepercayaan dan Motivasi Terhadap Keputusan Menempatkan Dana Zakat untuk Dikelola Masjid", (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, 2018), 11.

bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan membayar zakat oleh muzakki PNS di Kota Palopo.⁶

Dalam penelitian Pindo et al., (2021) Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Ade Kurniawan selaku staff bagian pengumpulan zakat BAZNAS Provinsi Riau, menyebutkan bahwa kesadaran masyarakat Riau dalam membayar zakat masih rendah terutama dikalangan ASN karena masih ada yang belum melaksanakan kewajiban membayar zakat. Permasalahan lain yang terjadi yaitu masih adanya muzakki yang membayarkan zakat secara langsung kepada mustahik tanpa melewati Amil yang telah ditetapkan oleh pihak BAZNAS Provinsi Riau. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Canggih et al., (2017) menyatakan bahwa masih banyaknya masyarakat yang memilih menyalurkan dana zakatnya secara langsung kepada mustahik disebabkan karena rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat.

Kepercayaan muzakki harus menjadi perhatian utama bagi BAZNAS. Karena muzakki memiliki pengaruh yang besar bagi BAZNAS yaitu apabila muzakki terus-menerus membayarkan zakatnya di BAZNAS maka akan terjadi peningkatan penerimaan dana zakat pada BAZNAS tersebut. Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat dengan cara menerapkan tata kelola zakat yang baik seperti menyampaikan laporan keuangan secara terbuka dan relevan (Nurhasanah, 2018).

(Waldelmi, 2021) dalam Waldelmi, (2018) Hasil penelitian diketahui Menggunakan sumber daya manusia pengelola UPZ (Unit Pengumpul Zakat) layak dan profesional untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai muzakki memiliki kepercayaan yang tinggi kepada UPZ dalam menyalurkan dana zakat. Menggunakan Unit Pengelola Zakat (UPZ) memiliki system yang jelas dalam mengumpulkan dan menyalurkan dana zakat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat sadar akan kewajiban sebagai muslim untuk membayarkan zakat. Menyesuaikan dengan peruntukkan dana zakat sudah sesuai dengan yang seharusnya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat sudah memiliki kesadaran tentang makna keislamaan khususnya tentang maqasid syariah yakni dalam menjaga harta dan posisi pengelolaan pengumpulan dana zakat.

Pratiwi & Ridlwan, (2019) Berdasarkan keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: Kep-117/M-Mbu/2002 Pasal 3 Tentang Penerapan Praktik Good Corporate

⁶ Nurfaidah Darwis, "Pengaruh Tingkat Kepercayaan Muzakki Terhadap Keputusan Membayar Zakat Profesi di BAZNAS (Studi Kasus PNS Kota Palopo)" (Skripsi IAIN Palopo, 2021), 57.

Governance pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menyebutkan bahwa akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pengelolaan zakat merupakan bagian dari penerapan Good Corporate Governance yang dapat mencegah praktik pengungkapan laporan keuangan perusahaan yang dilakukan tidak transparan kepada pemegang saham dan pihak lain yang berkepentingan. Akuntabilitas lembaga pengelola zakat bertujuan untuk membangun kepercayaan muzakki dan masyarakat luas secara umum. Kepercayaan yang tinggi akan mendorong partisipasi muzakki yang lebih tinggi pula dalam membayar zakat (Nugraha, 2019).

Berdasarkan keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: Kep-117/M-Mbu/2002 Pasal 3 Tentang Penerapan Praktik Good Corporate Governance pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menyebutkan bahwa transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan. Transparansi berarti terbuka, mudah dimengerti, dan dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan secara memadai. Transparansi merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan good governance yang dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Artinya, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan (Fitrisia, 2011).

Banyak faktor yang mempengaruhi kepercayaan tersebut, mulai dari program program BAZNAS Pekanbaru dan juga cara mereka memberikan edukasi dan informasi tentang zakat kepada Masyarakat. Oleh karena itu penulis tergerak untuk melakukan survey untuk mengetahui tingkat kepercayaan Masyarakat Pekanbaru terhadap BAZNAS Pekanbaru dengan cara penyebaran kuesioner kepada 50 orang *muzakki* yang membayar zakatnya ke BAZNAS Pekanbaru. Analisis yang akan digunakan adalah metode Kualitatif Deskriptif menggunakan skala likert dan diolah menggunakan aplikasi Excel dimana sampel diambil sebanyak 10 kali dari jumlah item pernyataan pada kuesioner yang diajukan pada nasabah dengan rasio 1:10 (5 x10) (Hair, et al 2014) multivariate data analysis.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN (Kepercayaan Masyarakat Terhadap Penyaluran Dana Zakat)

Upaya yang dapat dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyaluran dana zakat merupakan aspek penting dalam pengelolaan dan distribusi zakat. Kepercayaan ini melibatkan keyakinan masyarakat bahwa dana zakat yang mereka sumbangkan akan dikelola dan disalurkan dengan benar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah serta akan digunakan untuk membantu mereka yang berhak menerima zakat.

Alhaqqe, (2017) dalam hasilnya mengungkapkan dimana dalam ini dapat dilakukan dengan beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap penyaluran dana zakat: (1) Transparansi: Pengelolaan dana zakat harus dilakukan dengan transparansi yang tinggi. Masyarakat harus mendapatkan informasi yang jelas tentang bagaimana dana tersebut dikelola, dialokasikan, dan disalurkan. Laporan keuangan yang terbuka dan akuntabel dapat membantu membangun kepercayaan, (2) Akuntabilitas: Lembaga-lembaga atau organisasi yang mengelola dana zakat perlu bertanggung jawab secara akuntabel terhadap pengelolaan dana tersebut. Masyarakat harus merasa yakin bahwa dana yang mereka sumbangkan benar-benar digunakan untuk tujuan yang dimaksud dan membangun (3) Kredibilitas Lembaga: Lembaga yang memiliki reputasi baik, terpercaya, dan terakreditasi memiliki peluang lebih besar untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat cenderung lebih percaya kepada lembaga-lembaga yang memiliki rekam jejak yang baik dalam mengelola zakat.

Hal lain yang tak kalah penting dalam mendapatkan kepercayaan masyarakat yakni adanya (4) Keterlibatan Masyarakat: Melibatkan masyarakat dalam pengelolaan dana zakat, misalnya dengan membentuk mekanisme pengawasan atau konsultasi, dapat membantu membangun kepercayaan. Masyarakat akan merasa lebih yakin jika mereka merasa memiliki peran dalam proses pengambilan keputusan, juga bagaimana (5) Penggunaan Dana yang Efektif: Masyarakat akan lebih percaya jika mereka melihat bahwa dana zakat digunakan secara efektif dan efisien untuk membantu mereka yang membutuhkan. Kegiatan-kegiatan yang nyata dan berdampak positif akan membantu membangun kepercayaan. (6) Edukasi: Edukasi kepada masyarakat mengenai prinsip-prinsip dan tata cara penyaluran zakat dapat membantu memahami mereka tentang bagaimana dana zakat seharusnya dikelola.

Semakin banyak masyarakat yang mengerti, semakin mudah bagi mereka untuk memonitor dan menilai apakah dana zakat dikelola dengan baik. Serta berupaya untuk

membangun (7) Rekam Jejak: Menunjukkan bukti konkrit mengenai pengelolaan dana zakat dan dampaknya akan membantu membangun kepercayaan. Misalnya, pengelola dana zakat bisa memberikan laporan berkala tentang proyek-proyek yang telah dilakukan dengan dana zakat dan bagaimana proyek tersebut telah memberikan manfaat kepada penerima zakat dan berupaya dengan semaksimal mungkin untuk melakukan (8) Syiar dan Etika Islam: Menjalankan pengelolaan zakat dengan mengedepankan nilai-nilai Islam, seperti jujur, amanah, dan kepedulian sosial, juga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap proses penyaluran dana zakat.

Dimana akan menjadi sangat penting untuk diingat bahwa membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat adalah proses yang memerlukan waktu dan upaya yang konsisten. Organisasi atau lembaga yang mengelola dana zakat harus berkomitmen untuk menjaga integritas dan transparansi dalam semua tahap pengelolaan dana, sehingga masyarakat memiliki keyakinan penuh terhadap penggunaan dana zakat yang mereka sumbangkan.

Upaya - Upaya yang dilakukan oleh pengelola Badan Amil Zakat dikota pekanbaru cukup bervariasi dan menarik, dengan tujuan apa yang menjadi program yang di susun dapat direalisasikan dengan tepat, terukur, dan tepat sasaran sangat menjadi tolak ukur untuk mendapatkan nilai yang di sebut dengan kepercayaan dimasyarakat, khususnya para muzakki yang telah menyalurkan zakatnya kepada Badan Amil Zakat dikota pekanbaru. Adapun program-program yang dilakukan oleh BAZNAS Pekanbaru untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat antara lain: (1) Program Riau Sehat: Program ini bertujuan untuk memberikan bantuan biaya pengobatan kepada masyarakat dhuafa.⁷ Dengan adanya program ini, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari zakat yang mereka salurkan melalui BAZNAS Pekanbaru. (2) Program Pekanbaru Cerdas Untuk Pemberdayaan Masyarakat: Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan masyarakat melalui pemberian bantuan dana zakat.⁸ Dengan memberikan bantuan pendidikan, BAZNAS Pekanbaru berupaya untuk memberdayakan masyarakat agar dapat mandiri dan meningkatkan kualitas hidup mereka. (3) Program Pekanbaru Makmur: Program ini melibatkan distribusi zakat kepada masyarakat melalui kelompok-kelompok usaha, seperti kelompok "Usaha Arang

⁷ "Ini 5 Program Unggulan Baznas Riau Bantu Masyarakat Kurang Mampu," *MEDIA CENTER RIAU*, 15 Februari, 2022, <https://mediacenter.riau.go.id/read/68788/ini-5-program-unggulan-baznas-riau-bantu-masy.html>

⁸ "Persyaratan Pengajuan Bantuan Program BAZNAS Kota Pekanbaru," BAZNAS kota Pekanbaru, 17 Februari, 2023, <https://kotapekanbaru.baznas.go.id/news-show/BaznasPekanbaru/1090>.

Batok”.⁹ Dengan melibatkan masyarakat dalam distribusi zakat, diharapkan dapat memperkuat hubungan antara BAZNAS Pekanbaru dan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Kepercayaan sangat erat kaitannya dengan persepsi karena persepsi merupakan proses pengolahan mental secara sadar terhadap stimulus sensoris. Kepercayaan masyarakat adalah hal yang mendasar bagi Baznas Kabupaten Kuantan Singingi dalam menjalin hubungan dengan pelanggan (muzakki). Kepercayaan didasari atas adanya kepuasan dari muzakki. Dari sisi pengumpulan zakat, permasalahan yang paling sering terjadi dan paling besar adalah adanya kesenjangan yang sangat lebar antara potensi zakat dengan realisasi pengumpulan zakat serta pendistribusian zakat.

Program berikutnya yakni (4) Penyuluhan dan Edukasi: BAZNAS Pekanbaru juga melakukan kegiatan penyuluhan dan edukasi kepada masyarakat tentang zakat dan peran BAZNAS dalam pengelolaannya.¹⁰ Dengan memberikan informasi yang jelas dan edukasi yang memadai, diharapkan masyarakat dapat memahami pentingnya zakat dan keberadaan BAZNAS Pekanbaru. (5) Bantuan Sosial: BAZNAS Pekanbaru juga aktif dalam memberikan bantuan sosial kepada masyarakat yang membutuhkan, seperti bantuan sembako.¹¹ Melalui bantuan sosial ini, BAZNAS Pekanbaru berupaya untuk membantu masyarakat yang kurang mampu dan memperkuat hubungan positif antara lembaga dan Masyarakat. Dengan melaksanakan program-program ini, telah menunjukkan keseriusan BAZNAS Pekanbaru untuk menarik kepercayaan *muzakki* untuk membayar zakat di BAZNAS Pekanbaru.

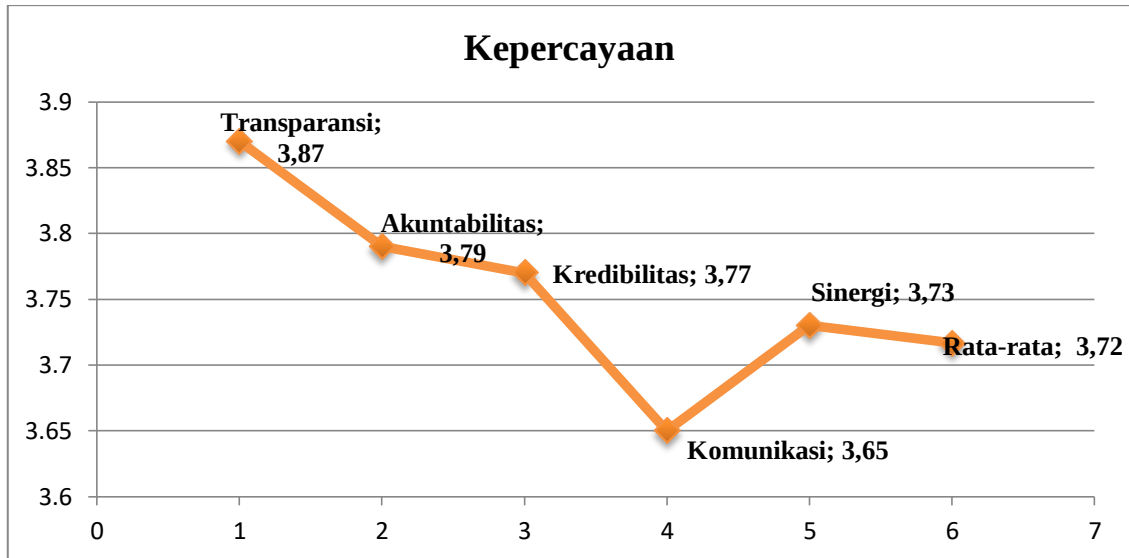
⁹ “DISTRIBUSI ZAKAT PROGRAM PEKANBARU MAKMUR,” BAZNAS kota Pekanbaru, 2 juli, 2022, <https://kotapekanbaru.baznas.go.id/news-show/baznas%20pekanbaru%20usaha%20kelompok/103>

¹⁰ “PENGELOLAAN ZAKAT OLEH BAZNAS KOTA PEKANBARU DALAM RANGKA PEMBERDAYAAN EKONOMI UMAT MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2011,” *Notarius*, vol. 4, no. 1, pp. 52, Dec. 2013. <https://doi.org/10.14710/nts.v4i1.5897>

¹¹ “Alur Pengajuan DTKS,” *DINAS SOSIALKOTA PEKANBARU*, 16 Agustus, 2023, <https://dinsos.pekanbaru.go.id/dtks/alur-pengajuan-dtks>

KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGELOLAAN DANA ZAKAT

Gambar : Kepercayaan Masyarakat Terhadap Penyaluran Dana Zakat oleh Baznas di kota Pekanbaru



Sumber : Data Olahan Peneliti 2023

Data mengungkapkan bahwasannya kepercayaan masyarakat terhadap penyaluran zakat di kota pekanbaru oleh baznas kota pekanbaru, didapatkan hasil dari gambar diagram kepercayaan masyarakat terhadap penyaluran dana zakat dikota pekanbaru oleh baznas masuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor 3,72. Data ini menunjukkan bahwasannya untuk indikator dari kepercayaan yakni Transparansi skor (3,87), akuntabilitas Skor (3,79), kredibilitas skor (3,77), komunikasi skor (3,65) dan sinergi skor (3,73) semua menunjukkan bahwasannya kepercayaan masyarakat terhadap penyaluran dana zakat dalam kondisi dipercaya menuju sangat di percaya. Membangun sebuah kepercayaan dalam pengelolaan dan penyaluran dana umat, dalam hal ini dana zakat harus mendapatkan kepercayaan yang tinggi untuk bisa lembaga tersebut untuk bisa bertahan dan eksis, badan amil zakat yang dikelola secara indeviden dengan dikawal oleh pemerintah harus bisa menempatkan pengelolaan lembaga sosial sebagai lembaga yang mampu menjadi perpanjangan dari pemerintah dalam mengelola masalah sosial dimasyarakat. Berkolaborasi dengan pemerintah daerah: BAZNAS Pekanbaru bekerja sama dengan pemerintah daerah, seperti yang disebutkan dalam sebuah artikel berita. Tetap terhubung dengan inisiatif dan pengumuman pemerintah daerah mengenai

program zakat. Mereka mungkin memberikan informasi tentang cara berpartisipasi dalam program edukasi dan informasi BAZNAS Pekanbaru.¹²

Tolak ukur dalam mendapat sebuah nilai yang kuat yakni adanya nilai transparansi dalam pengelolaan dana zakat memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap berbagai aspek, baik dari segi kepercayaan masyarakat, efektivitas pengelolaan, maupun keberlanjutan program-program yang didukung oleh dana zakat. Berikut adalah beberapa dampak positif dari transparansi dalam pengelolaan dana zakat: (1) Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat, (2) Mendorong Partisipasi Aktif, (3) Menghindari Penyalahgunaan Dana, (4) Meningkatkan Akuntabilitas, (5) Memperkuat Hubungan dengan Donatur, (6) Meningkatkan Kualitas Program Bantuan, (7) Menarik Investor Sosial dan (8) Mendukung Pencitraan Positif. Langkah akan menjadi sangat penting untuk diingat bahwa transparansi bukan hanya tentang memberikan informasi, tetapi juga tentang komunikasi yang efektif dan terbuka dengan masyarakat. Dengan menjaga transparansi dalam pengelolaan dana zakat, lembaga atau organisasi dapat memaksimalkan dampak positif yang dihasilkan, baik bagi penerima manfaat maupun bagi masyarakat luas.

Membangun sebuah kepercayaan membutuhkan waktu, tenaga, pikiran dan lainnya, dan berdasarkan data olahan didapatkan hasil yang mengungkapkan bahwasannya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyaluran dana zakat oleh baznas kota pekanbaru yang saat ini masuk dalam kategori baik atau mendapatkan kepercayaan yang tinggi dalam hal penyaluran, hal ini dapat dilihat dari sebaran kuesioner secara online dari indikator transparansi mendapatkan nilai baik atau tinggi atas penyaluran dana zakat. Artinya dalam penyaluran dana zakat oleh baznas kota pekanbaru masih mendapatkan tempat dihati para muzaki untuk menyalurkan zakatnya ke baznas kota pekanbaru, walaupun data dasar mengungkapkan tingkat penghimpunan dana zakat yang berhasil dihimpun, tidak sebanding dengan dana zakat yang disalurkan atau masih kecil dari penghimpunannya. Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hasibuan, (2020) dimana transparansi atas laporan keuangan penyaluran dana zakat disampaikan melalui berita online/media dan adanya audit oleh auditor independen, Hisamuddin, (2018), Assaggaf, (2016) juga mengungkapkan bahwasannya transparansi menjadi hal yang krusial karena banyaknya pihak yang

¹² “Sinergi Baznas Pekanbaru dan Pemko Jadi Rujukan Baznas RI,” *PROKOPIM*, 9 Maret, 2021, <https://setdako.pekanbaru.go.id/web/detailberita/208/sinergi-baznas-pekanbaru-dan-pemko-jadi-rujukan-baznas-ri>.

berkepentingan dengan lembaga zakat serta Transparansi dapat dilakukan dengan menyajikan laporan keuangan yang wajar.

Menjadi suatu yang mustahil ketika apa yang menjadi tujuan tidak terealisasi dengan tepat dan terencana serta terukur, dan berdasarkan data olahan didapatkan hasil yang mengungkapkan bahwasannya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyaluran dana zakat oleh baznas kota pekanbaru yang saat ini masuk dalam kategori baik atau mendapatkan kepercayaan yang tinggi dalam hal penyaluran, hal ini dapat dilihat dari sebaran kuesioner secara online dari indikator akuntabilitas mendapatkan nilai baik atau tinggi atas penyaluran dana zakat. Artinya dalam penyaluran dana zakat oleh baznas kota pekanbaru masih mendapatkan tempat dihati para muzaki untuk menyalurkan zakatnya ke baznas kota pekanbaru, walaupun data dasar mengungkapkan tingkat penghimpunan dana zakat yang berhasil dihimpun, tidak sebanding dengan dana zakat yang disalurkan atau masih kecil dari penghimpunannya. Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rochmantika & Pravitasari, (2021) Hasil audit dari pihak eksternal dan independen, laporan keuangannya telah sesuai dengan prinsip syariah dan dapat masyarakat dapat menaruh kepercayaannya atas akuntabilitas atas penyaluran dana zakat, hal ini sejalan dengan penelitian , dimana dalam upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabel, Amin & Hamid, (2022) hasilnya mengungkapkan dimana memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya muzakkinya, untuk mengakses penyampaian kegiatan, laporan keuangan setiap tahun yang telah diaudit oleh audit eksternal.

Kredibilitas akan menjadi salah satu pilihan utama dalam membangun sebuah tempat dihati masyarakat khususnya para muzakki akan pengelolaan dan penyaluran dana zakat, ketika pengelolaan dan penyaluran tepat sasaran, terencana, terprogram dan terukur dengan baik serta memiliki nilai kemamfaatan untuk para penerima atas penyaluran dana zakat tersebut. Berdasarkan data yang berhasil dihimpun dalam penelitian ini akan nilai sebuah kepercayaan dengan indikator kredibilitas yang tinggi atau baik didapatkan oleh baznas atas penyaluran dana zakat yang berhasil dihimpun oleh pengelola baznas dikota pekanbaru, artinya disini bahwa penyaluran dana zakat yang berhasil dihimpun mendapatkan nilai kepercayaan dihati masyarakat baik dari para muzakki dan para mustahik itu sendiri. Hasil ini tidak sejalan atau bertolak belakang dengan penelitian Auliani et al., (2022) yang menyatakan bahwa secara umum kinerja keuangan pengelola belum cukup optimal sehingga kredibilitasnya masih terbilang rendah, Dyarini & Jamilah, (2017) juga mengungkapkan

pentingnya menjaga kredilitas dan akuntabilita institusi pengelola zakat akibat dari kesalahan dan pelanggaran pengelolaan zakat. Keadilan dalam penyaluran dana zakat akan menjadi cacatan dan evaluasi muzakki dalam penilaian kredibilitas pengelola, Penilaian kredibiltas ini menjadi sebuah hal yang penting, karena dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan dan kepercayaan dari muzakki, Perbawa & Abdullah, (2016) dalam Syahputra et al., (2022).

Membangun sebuah kepercayaan membutuhkan sebuah komunikasi yang benar, apa adanya, dipercaya dan memberikan efek positif serta pola yang inten berupa silahturahmi. Badan amal zakat dalam hal sebagai lembaga sosial yang memiliki peran penting dalam membangun dan mencerdaskan umat serta maryarakat pada umumnya dibutuhkan sebuah pola yang baik baik dalam membangun yakni komunikasi yang baik. Dari hasil kajian akan pengelolaan dana zakat yang dikelola oleh badan amal zakat dikota pekanbaru dengan variable kepercayaan dengan indikator komunikasi, didapat data yang mengungkapkan akan komunikasi yang dibangun oleh pengelola dalam penyaluran dana zakat menadaptkan porsi yang tinggi dihadapan masyarakat khususnya muzakki terhadap penyaluran dana zakat dikota pekanbaru. Penelitian ini dari berbagai sumber menyatakan Wardhani, (2018) bahwasannya komunikasi dapat memberikan kontribusi dalam memberikan masukan, ide, koordinasi, informasi, kritik, serta umpan balik dalam mencari solusi atas setiap problem yang di jumpai di masyarakat. Sudarman, (2018) Perencanaan komunikasi dengan masyarakat perlu dilakukan dan terprogram dengan baik, karena dengan adanya pola kumunikasi yang baik dan lancar akan memberikan dampak positif dari para muzakki akan kesadaran dalam membayar zakat.

Terbangunnya sebuah kolaborasi yang baik atau sinergi dalam penyaluran dana zakat dan didukung pendekatan kolaboratif antara berbagai pihak, seperti lembaga zakat, pemerintah, organisasi sosial, dan masyarakat, untuk memastikan bahwa dana zakat disalurkan secara efektif dan efisien kepada yang berhak menerimanya. Tujuan utama sinergi ini adalah untuk memaksimalkan manfaat zakat dalam mengentaskan kemiskinan, mengurangi kesenjangan sosial, dan membantu mereka yang membutuhkan. Dari hasil olahan data berdasarkan sebaran kuesioner data mengungkapkan khususnya baznas kota pekanbaru mendapatkan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat atas penyaluran dana zakat dikota pekanbaru. Artinya kepercayaan atas penyaluran dana zakat oleh baznas kota pekanbaru mendapatkan tempat yang tinggi oleh muzaki untuk menyalurkan zakat mereka. Dari hasil ini didukung oleh penelitian Apsari et al., (2022) yang menyatakan bahwasannya kegiatan

sinerginya memiliki analisis kekuatan maupun peluang, dan implementasi sinergi dalam menghimpun dan menyalurkan dana zakat. Putra & Naufal, (2019) Menyatakan bahwa terbagunnya sinergitas antar sesama pengelola zakat maka akan memberikan kontribusi tergarapnya semua potensi dari keutamaan zakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dalam pembahasan di atas kepercayaan masyarakat atas penyaluran dana zakat oleh Badan Amil Zakat (Baznas) di kota pekanbaru dapat ditarik kesimpulan, bahwasannya : Dari data mengungkapkan bahwasannya kepercayaan masyarakat terhadap penyaluran zakat di kota pekanbaru oleh baznas kota pekanbaru, didapatkan hasil dari gambar diagram kepercayaan masyarakat terhadap penyaluran dana zakat di kota pekanbaru oleh baznas masuk dalam kategori baik dan tinggi dengan rata-rata skor 3,72.

Dalam membangun sebuah kepercayaan dalam pengelolaan dan penyaluran dana umat, dalam hal ini dana zakat harus mendapatkan kepercayaan yang tinggi untuk bisa bertahan dan eksis, badan amil zakat yang dikelola secara independen dengan dikawal oleh pemerintah harus bisa menempatkan pengelolaan lembaga sosial sebagai lembaga yang mampu menjadi perpanjangan dari pemerintah dalam mengelola masalah sosial dimasyarakat.

REFERENSI

- Alhaqqe, A. D. S. (2017). *Strategi pengelolaan zakat dalam upaya meningkatkan kepercayaan muzakki pada badan amil zakat infaq dan shadaqah (BAZIS) DKI Jakarta*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Amin, A., & Hamid, M. A. (2022). Laporan Keuangan Lembaga Amil Zakat: Melalui Transparansi Dan Akuntabilitas. *Journal of Economic, Public, and Accounting (JEPA)*, 4(2), 85–98.
- Apsari, P. I., Setiyowati, A., & Huda, F. (2022). Implementation Of Synergy Of Zis Fund Management In Sharia Banking And Zakat Management Organizations (Opz) For Strengthening The Zakat Ecosystem. *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 6(1), 1–16.
- Assaggaf, M. A. (2016). *Pengaruh akuntabilitas dan transparansi pengelolaan zakat terhadap minat muzakki membayar zakat*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Auliani, F., Setiawan, I., & Kristianingsih, K. (2022). Dampak Kinerja Keuangan Lembaga

- Zakat Terhadap Tingkat Kemiskinan Melalui Penyaluran Zakat. *Journal of Applied Islamic Economics and Finance*, 2(2), 317–324.
- Dyarini, S. J., & Jamilah, S. (2017). Manajemen risiko pengelolaan zakat. *Ikhraith-Humaniora*, 1(2), 45–52.
- Hasibuan, H. T. (2020). application PENERAPAN AKUNTANSI ZAKAT DALAM MENINGKATKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PENGELOLAAN DANA ZAKAT, INFAK DAN SEDEKAH PADA BAZNAS PROPINSI BALI. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 11(1), 50–64.
- Febrina, R. (2021). Kewenangan Pusat Penelitian Dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) Dalam Menerobos Rahasia Bank Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Tindak Pidana Pencucian Uang. *Jurnal Hukum Respublica*, 20(2), 59-82.
- Hisamuddin, N. (2018). Transparansi dan pelaporan keuangan lembaga zakat. *Ziswaf: Jurnal Zakat Dan Wakaf*, 4(2), 327–346.
- M. Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 62-63
- Pindo, R., Aristi, M. D., & Azhari, I. P. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 121–135.
- Pratiwi, D. W., & Ridlwan, A. A. (2019). Pengaruh Religiusitas, IGCG, dan Motivasi terhadap Kepercayaan Muzaki pada Amil Zakat Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 72–81.
- Putra, T. W., & Naufal, A. (2019). Konsep Manajemen Pengumpulan Dana Zakat. *Madinah: Jurnal Studi Islam*, 6(2), 241–267.
- Rochmantika, R., & Pravitasari, D. (2021). Penerapan Audit Syariah Dalam Peningkatan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat, Infaq Dan Sedekah Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tulungagung. *ZAWA: Management of Zakat and Waqf Journal*, 1(2), 1–9.
- Sudarman, A. (2018). Strategi Komunikasi untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Zakat Maal. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 39–58.
- Syahputra, A., Kaswinata, K., Nasution, M. Y., & Sugianto, S. (2022). Urgensi Keadilan Dalam Penyaluran Zakat di Indonesia. *Jurnal Iqtisaduna*, 8(2), 126–135.
- Waldelmi, I. (2021). STRATEGI MEMBANGUN KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA

- AMIL ZAKAT DI KOTA PEKANBARU. *Jurnal Economica*, 9(1), 24–30.
- Wardhani, R. W. K. (2018). Manajemen Komunikasi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Jawa Barat. *NALAR: Jurnal Peradaban Dan Pemikiran Islam*, 2(1), 12–21.
- Mochammad Ilyas Junjuran, dkk, “Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan IGCG terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat”, *AKUNTANSI: Jurnal Akuntansi Integratif*, Vol.6 No.2 Tahun 2020
- "PENGELOLAAN ZAKAT OLEH BAZNAS KOTA PEKANBARU DALAM RANGKA PEMBERDAYAAN EKONOMI UMAT MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 23 TAHUN 2011," *Notarius*, vol. 4, no. 1, pp. 52, Dec. 2013. <https://doi.org/10.14710/nts.v4i1.5897>
- Nurmalaya Hayati, “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Muzakki Di Badan Amil Zakat Nasional Kota Pekanbaru”. Skripsi UIN SUSKA, 2022.
- Ade Elpina, “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Lima Puluh Kota”. Skripsi UIN SUSKA, 2022.
- Faisal Afif Abdussalam, “Pengaruh Kepercayaan dan Motivasi Terhadap Keputusan Menempatkan Dana Zakat untuk Dikelola Masjid”. Skripsi, UIN SUSKA, 2018.
- Nurfaidah Darwis, “Pengaruh Tingkat Kepercayaan Muzakki Terhadap Keputusan Membayar Zakat Profesi di BAZNAS (Studi Kasus PNS Kota Palopo)”. Skripsi, IAIN Palopo, 2021.
- Desi Elvina Wati, “Sistem Penyaluran Dana Zakat Dalam Program Pekanbaru Cerdas Baznas Kota Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah”. Skripsi UIN SUSKA, 2021.

Internet

- Syahfira Chairunnisa Lubis, “Persyaratan Pengajuan Bantuan Program BAZNAS Kota Pekanbaru,” 17 februari, 2023, <https://kotapekanbaru.baznas.go.id/news-show/BaznasPekanbaru/1090>
- “Semester 1 2022, penduduk pekanbaru bertambah 11 ribu jiwa,” *Portal Resmi Pemerintah Kota Pekanbaru Provinsi Riau*, 22 Oktober, 2022, <https://www.pekanbaru.go.id/p/news/semester-i-2022-penduduk-pekanbaru-bertambah-11-ribu-jiwa>

- “Ini 5 Program Unggulan Baznas Riau Bantu Masyarakat Kurang Mampu,” *MEDIA CENTER RIAU*, 15 Februari, 2022, <https://mediacenter.riau.go.id/read/68788/ini-5-program-unggulan-baznas-riau-bantu-masy.html>
- “Persyaratan Pengajuan Bantuan Program BAZNAS Kota Pekanbaru,” *BAZNAS kota Pekanbaru*, 17 Februari, 2023, <https://kotapekanbaru.baznas.go.id/news-show/BaznasPekanbaru/1090>.
- “DISTRIBUSI ZAKAT PROGRAM PEKANBARU MAKMUR,” *BAZNAS kota Pekanbaru*, 2 juli, 2022, <https://kotapekanbaru.baznas.go.id/news-show/baznas%20pekanbaru%20usaha%20kelompok/103>
- “Alur Pengajuan DTKS,” *DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU*, 16 Agustus, 2023, <https://dinsos.pekanbaru.go.id/dtks/alur-pengajuan-dtks>
- “Sinergi Baznas Pekanbaru dan Pemko Jadi Rujukan Baznas RI,” *PROKOPIM*, 9 Maret, 2021, <https://setdako.pekanbaru.go.id/web/detailberita/208/sinergi-baznas-pekanbaru-dan-pemko-jadi-rujukan-baznas-ri>.
- “Website Resmi Dinas Sosial Provinsi Riau”, Dinas Sosial Provinsi Riau, diakses 16 Agustus, 2023, <http://dinsos.riau.go.id/web/>.