

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zakat memiliki peran yang sangat penting dalam sistem kesejahteraan sosial di Indonesia. Zakat bukan hanya sekedar instrumen redistribusi kekayaan, tetapi juga berfungsi sebagai sumber pembiayaan bagi berbagai program pemberdayaan ekonomi umat. Keberhasilan pengelolaan zakat sangat bergantung pada tingkat kepercayaan dan loyalitas muzakki terhadap lembaga amil zakat. Tanpa adanya kepercayaan dan loyalitas yang tinggi, potensi penghimpunan zakat tidak dapat dioptimalkan sehingga tujuan kesejahteraan sosial umat sulit tercapai¹.

Tingkat kesadaran masyarakat dalam menunaikan zakat sangat penting, mengingat zakat merupakan rukun Islam yang keempat. Praktik penyaluran zakat umumnya dilakukan melalui dua mekanisme, yakni secara langsung kepada mustahik atau melalui lembaga pengelola zakat. Masyarakat cenderung menyalurkan zakat secara langsung dengan harapan memperoleh hikmah secara personal. Pilihan menyalurkan zakat langsung dilakukan oleh masyarakat yang memiliki keraguan terhadap efektivitas lembaga².

¹ Ellis Wulan Sari et al., "Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Meranti," *Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi Dan Manajemen* 5, no. 2 (2025): 45-54.

² Adi Berta Setiawan and Budimansyah Budimansyah, "Analisis Strategi Manajemen Dalam Pengelolaan Donasi Zakat, Infaq, Dan Shodaqoh Untuk Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Pesisir Barat," *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 3, no. 2 (2022): 233-234, <https://doi.org/10.24042/revenue.v3i2.14158>.

Penyaluran zakat secara langsung kepada mustahik diperbolehkan menurut ajaran Islam. Mekanisme penyaluran zakat melalui lembaga profesional memberikan manfaat. Pengelolaan zakat oleh lembaga profesional memberikan jaminan pertanggungjawaban yang transparan dan akuntabel, sekaligus meningkatkan kepercayaan muzakki. Selain itu, pengelolaan zakat dilakukan secara proporsional dengan sistem kelembagaan yang terorganisir, sehingga dana zakat tidak hanya sebagai bantuan sekali jadi tetapi dapat dimanfaatkan sebagai basis ekonomi umat yang berkelanjutan³.

Keutamaan penyaluran zakat mendorong pemerintah Indonesia membentuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai lembaga pengelola zakat profesional. Keberadaan BAZNAS didasari oleh Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2001 tentang Badan Amil Zakat Nasional, yang menetapkan bahwa tugas pokok lembaga ini adalah menghimpun dan menyalurkan zakat, infak, serta sedekah. BAZNAS berstatus sebagai lembaga pemerintah non-struktural yang mandiri, namun memiliki tanggung jawab langsung kepada Presiden melalui Menteri Agama⁴

Perkembangan selanjutnya, disusunnya undang-undang No. 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Regulasi ini bertujuan untuk

³Admin Badan Amil Zakat Nasional, "Alasan Berzakat Melalui Lembaga," n.d., https://baznas.go.id/artikel/baca/4_Alasan_Berzakat_Melalui_Lembaga/3,.

⁴Etti Eriani, Muhammad Arsyad, and Rodame Monitorir Napitupulu, "Penghimpunan Dan Distribusi Dana Zakat BAZNAS Daerah," *Journal of Islamic Social Finance Management* 1, no. 1 (2021): 34-35, <https://doi.org/10.24952/jisfim.v1i1.3531>.

meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan zakat. Untuk mewujudkan pengelolaan zakat yang optimal, baik dari sisi penghimpunan maupun penyalurannya secara merata di seluruh wilayah Indonesia, BAZNAS kemudian membentuk kepengurusan hingga tingkat daerah, termasuk di antaranya BAZNAS Kabupaten Jombang.

BAZNAS Kabupaten Jombang merupakan lembaga resmi yang bertugas menghimpun dan mengelola zakat, infak, sedekah, serta Dana Sosial Keagamaan Lainnya (DSKL) di tingkat kabupaten. Lembaga ini bersifat mandiri namun tetap bertanggung jawab kepada Bupati Jombang serta BAZNAS Pusat. Kabupaten Jombang sendiri memiliki potensi zakat yang cukup besar. Hal ini sejalan dengan data yang menunjukkan bahwa jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) beragama Islam di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang mencapai lebih dari 92,27% pegawai, yang berarti terdapat peluang penerimaan zakat yang signifikan setiap tahunnya. Target utama dari BAZNAS Kabupaten Jombang adalah masyarakat beragama Islam yang ada di Kabupaten Jombang, dibawah ini dapat kita lihat perkembangan jumlah muzakki BAZNAS Kabupaten Jombang.

Tabel 1. 1 Jumlah Muzzaki BAZNAZ Kabupaten Jombang

No	Kategori Muzzaki	Tahun	
		2024	2025
1	Zakat Individu/Perorangan	666	647
2	Zakat Kelompok	187	494
Jumlah		853	1.141

Sumber : BAZNAS Kabupaten Jombang, 2026

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah muzakki pada tahun 2024 berjumlah 853 muzakki, kemudian pada tahun 2025 terjadi peningkatan menjadi berjumlah 1.141 muzakki. Dapat disimpulkan bahwa minat masyarakat Kabupaten Jombang untuk membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Jombang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dengan adanya Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) di Kabupaten Jombang, diharapkan masyarakat terutama di Kabupaten Jombang dapat memanfaatkannya untuk membayar zakat agar lebih mudah dan menyebar luas penyaluran zakatnya.

Tabel 1. 2 Sumber Daya Insani BAZNAZ Kabupaten Jombang

No.	Sumber Daya Insani	Jumlah
1.	Pimpinan	5
2.	Satuan Audit Internal	1
3.	Pengurus	5
4.	Pegawai	9
	Jumlah Total	20

Sumber : BAZNAS Kabupaten Jombang, 2026

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa BAZNAS Kabupaten Jombang memiliki sumber daya insani berjumlah 20 orang. Adapun pimpinan terdiri dari ketua dan 4 wakil ketua, satuan audit internal berjumlah satu orang. Sedangkan pegawai berjumlah 9 orang dan pengurus berjumlah 5 orang. Komposisi ini menunjukkan bahwa BAZNAS Kabupaten Jombang memiliki sumber daya insani yang cukup lengkap dan proporsional untuk mendukung efektivitas pengelolaan zakat serta pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan penghimpunan zakat adalah kualitas sumber daya insani lembaga pengelola zakat, seperti kompetensi, integritas, dan profesionalisme para amil. Sumber daya insani yang unggul mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan terhadap muzakki. Penelitian menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya insani yang baik berkontribusi langsung terhadap efisiensi pengelolaan zakat dan persepsi positif masyarakat terhadap lembaga zakat. Sebaliknya, kelemahan dalam aspek sumber daya insani seperti kurangnya kompetensi, pelayanan yang tidak konsisten, atau minimnya inovasi sering kali menyebabkan turunnya tingkat kepercayaan.

Penelitian Donni Atsdar menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial dan digitalisasi dalam meningkatkan kepercayaan muzakki dapat membangun transparansi dan meningkatkan literasi zakat. Namun, penelitian ini belum membahas aspek internal lembaga, khususnya pengembangan sumber daya insani yang menjadi faktor kunci dalam menjaga kredibilitas dan kepercayaan publik⁵. Selanjutnya, penelitian Kholid Musana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas muzakki. Akan tetapi, penelitian ini belum menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan tersebut dapat ditingkatkan melalui strategi pengembangan sumber daya insani⁶.

⁵ Donni Atsdar and Maman Suryaman, "Analisis Strategi Digital Marketing Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Lidzikri Rancasari Kota Bandung," *Economic Review Journal* 3, no. 1 (2024), <https://doi.org/1.55>

⁶ Kholid Musana, B. Syafuri, and Efi Syarifudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas

Meskipun dari penelitian – penelitian sebelumnya tampak adanya kesenjangan penelitian pada aspek pengembangan sumber daya insani sebagai strategi internal lembaga zakat dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas muzakki. Penelitian terdahulu sebagian besar menitikberatkan pada aspek eksternal seperti pemasaran digital, pelayanan, serta pendapatan muzakki, sedangkan kajian mengenai pengembangan sumber daya insani sebagai upaya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas muzakki masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis bagaimana strategi pengembangan sumber daya insani di BAZNAS Kabupaten Jombang sebagai faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas muzakki secara berkelanjutan.

Penelitian ini tidak langsung menghubungkan sumber daya insani dengan kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan merupakan hasil dari kualitas sumber daya insani. Sumber daya insani yang kompeten, amanah, dan profesional akan menghasilkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik kemudian menumbuhkan kepercayaan muzakki. Ketika kepercayaan terus terjaga dalam jangka panjang, maka akan muncul loyalitas muzakki.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang dan adanya beberapa penelitian sebelumnya yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait dengan judul **“Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Muzakki di BAZNAS Kabupaten**

Muzakki Dalam Membayar Zis (Studi Pada Baznas Provinsi Banten),” *Ekonomika Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah* 9, no. 2 (2024),

Jombang”.

B. Identifikasi Masalah

Setelah melihat adanya permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka penulis menjelaskan identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Strategi pengembangan sumber daya insani di BAZNAS Kabupaten Jombang belum terencana secara sistematis dan berkelanjutan, terutama dalam aspek pelatihan, pengembangan karier, dan evaluasi kinerja.
2. Tingkat kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS masih berfluktuasi, dipengaruhi oleh persepsi terhadap transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan lembaga.
3. Loyalitas muzakki dalam menunaikan zakat melalui BAZNAS belum sepenuhnya kuat, yang ditunjukkan dengan adanya kecenderungan sebagian muzakki menyalurkan zakat secara langsung atau melalui lembaga lain.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini berjudul “Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Muzakki di BAZNAS Kabupaten Jombang”, batasan masalahnya yaitu penelitian ini dibatasi pada strategi pengembangan sumber daya insani di BAZNAS Kabupaten Jombang dalam kaitannya dengan peningkatan kepercayaan dan loyalitas muzakki. Penelitian ini hanya menitikberatkan pada upaya BAZNAS Kabupaten Jombang dalam mengembangkan kualitas amil zakat

melalui aspek rekrutmen, pelatihan dan pengembangan kompetensi, pembinaan etika kerja, serta peningkatan profesionalisme dan motivasi kerja. Fokus penelitian tidak membahas faktor eksternal lain seperti kebijakan pemerintah, kondisi ekonomi, maupun pengaruh lembaga amil zakat lain di luar BAZNAS Jombang. penelitian ini hanya melibatkan amil zakat dan muzakki yang terdaftar serta aktif di BAZNAS Kabupaten Jombang sebagai subjek penelitian. Variabel kepercayaan dan loyalitas muzakki dalam penelitian ini diukur berdasarkan tingkat transparansi, akuntabilitas, dan kredibilitas lembaga, serta komitmen muzakki untuk terus menunaikan zakat dan merekomendasikan lembaga kepada pihak lain. Dengan pembatasan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai bagaimana strategi pengembangan sumber daya insani dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas muzakki di BAZNAS Kabupaten Jombang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka terdapat rumusan masalah yang relevan untuk dikaji dan dibahas yaitu :

1. Bagaimana implementasi pengembangan sumber daya insani BAZNAS Kabupaten Jombang?
2. Bagaimana strategi pengembangan sumber daya insani yang diterapkan oleh BAZNAS Kabupaten Jombang dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas muzakki?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui implementasi pengembangan sumber daya insani BAZNAS Kabupaten Jombang.
- b. Untuk mengetahui strategi sumber daya insani yang diterapkan oleh BAZNAS Kabupaten Jombang dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas muzakki.

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Peneliti

Diharapkan peneliti dapat memperluas wawasan dan pengetahuan dalam mengenai pentingnya pengembangan sumber daya insani dalam lembaga pengelola zakat, khususnya dalam kaitannya dengan peningkatan kepercayaan dan loyalitas muzakki.

b. Bagi Akademis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen zakat, manajemen sumber daya insani, dan studi ekonomi Islam.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi masyarakat, khususnya para muzakki dan mustahik di Kabupaten Jombang. Dengan adanya strategi pengembangan sumber daya insani yang tepat di BAZNAS, masyarakat dapat memperoleh

pelayanan zakat yang lebih profesional, transparan, dan akuntabel. Hal ini akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat, sehingga mendorong lebih banyak orang untuk menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS secara berkelanjutan.

F. Kajian Pustaka

Dalam penyusunan penelitian ini, maka dilakukan pengkajian pada kumpulan penelitian terdahulu yang terdapat kaitannya dengan penelitian yang dilakukan. Terdapat beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Kholid Musana, dkk (2024) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar ZIS (Studi Pada BAZNAS Provinsi Banten)” . Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas muzakki. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis SEM-PLS terhadap 101 responden dan menemukan bahwa kepuasan serta kepercayaan Muzakki berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas Muzakki⁷. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian sekarang mengkaji strategi penguatan kompetensi amil zakat yang menjadi dasar terciptanya pelayanan

⁷ Kholid Musana, B. Syafuri, and Efi Syarifudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar ZIS (Studi Pada BAZNAS Provinsi Banten)," *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah* 9, no. 2 (2024) .

berkualitas, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas Muzakki di BAZNAS Kabupaten Jombang. Sedangkan penelitian sebelumnya menitikberatkan pada kualitas pelayanan eksternal sebagai faktor utama pembentuk loyalitas. Persamaannya dapat dilihat pada fokus utamanya, yaitu sama-sama meneliti faktor yang memengaruhi kepercayaan dan loyalitas Muzakki terhadap lembaga zakat (BAZNAS).

2. Yeyen Nilamsari Putri, dkk (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi, Sumber Daya Manusia Dan Sosialisasi Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Dan Infaq/Sedekah (Studi Kasus Pada BAZNAS Kota Mataram Dan BAZNAS Provinsi Nusa Tenggara Barat)” . Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa sumber daya manusia dan sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat, sedangkan kualitas informasi akuntansi tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menandakan bahwa faktor SDM yang kompeten dan kegiatan sosialisasi yang efektif mampu meningkatkan minat muzakki untuk menunaikan zakat melalui BAZNAS⁸. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian sekarang menitikberatkan pada strategi pengembangan sumber daya manusia secara kualitatif di BAZNAS Kabupaten Jombang, dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan

⁸ Yeyen Nilamsari Putri, Nur Fitriyah, and Indria Puspitasari Lenap, “Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi , Sumber Daya Manusia Dan Sosialisasi Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Dan Infak/Sedekah,” *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi* 2, no. 3 (2022): 542–55, <https://doi.org/10.29303/risma.v2i3.282>.

dan loyalitas muzakki, bukan sekadar minat. Sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada pengaruh variabel-variabel kuantitatif terhadap minat muzakki membayar zakat, dengan pendekatan kuantitatif asosiatif menggunakan analisis Partial Least Square (PLS) di BAZNAS Kota Mataram dan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Persamaannya yaitu sama-sama menyoroti pentingnya peran sumber daya manusia dalam memperkuat hubungan antara lembaga zakat dan muzakki, serta berlandaskan pada pemikiran bahwa kualitas SDM yang profesional, amanah, dan berintegritas akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap BAZNAS.

3. Dinda Meisuri, dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Kompetensi Amil Terhadap Keputusan Zakat Di Baitul Mal Kabupaten Aceh Selatan Berbasis Kepercayaan Muzakki”. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi amil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki, dan kepercayaan juga berpengaruh positif terhadap keputusan berzakat, baik secara langsung maupun melalui mediasi kepercayaan muzakki. Artinya, semakin tinggi kompetensi amil, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan muzakki dan kecenderungan mereka untuk menyalurkan zakat melalui lembaga⁹. Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian sekarang lebih komprehensif karena mengkaji strategi

⁹ Dinda Meisuri, dkk “Pengaruh Kompetensi Amil Terhadap Keputusan Berzakat Di Baitul Mal Kabupaten Aceh Selatan Berbasis Kepercayaan Muzakki,” *Jurnal Manajemen Dakwah* 7, no. 1 (2021).

pengembangan sumber daya insani secara menyeluruh serta menambahkan variabel loyalitas muzakki sebagai dampak jangka panjang dari meningkatnya kepercayaan. Sedangkan penelitian sebelumnya hanya menyoroti kompetensi amil terhadap keputusan berzakat dengan kepercayaan sebagai mediasi. Persamaannya terletak pada fokusnya terhadap kompetensi atau pengembangan sumber daya amil sebagai faktor penting dalam membangun kepercayaan muzakki.

G. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisikan berkenan beberapa hal yang pokok dalam melakukan penelitian yang terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan serta kegunaan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini berisi tentang teori yang membahas mengenai teori yang relevan dengan penelitian ini seperti strategi pengembangan sumber daya insani, kepercayaan dan loyalitas muzakki. Tujuan adalah sebagai landasan untuk pembahasan terkait masalah yang akan diteliti nanti mempermudah pembaca.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan mengenai penjelasan tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai tolak ukur untuk hasil penelitian seperti jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan lain-lain.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi penjelasan mengenai hasil penelitian atau pembahasan mengenai hasil dari “Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Upaya Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Muzakki Studi di Baznas Kabupaten Jombang”.

BAB V PENUTUP

Bagian ini berisi penjelasan mengenai kesimpulan yang merupakan hasil pembahasan dari perhitungan temuan pada penelitian ini. Selanjutnya, terdapat saran untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik lagi dan dapat diteliti lebih dalam lagi pada kurangnya pada penelitian i