

## **Rendahnya Kepercayaan Masyarakat terhadap Lembaga Zakat: Peran Amil Zakat**

**Annisa Dela Ramadhani<sup>1</sup>, Naila Husnayati Harahap<sup>2</sup>, Nisa Istiqomah Siregar<sup>3</sup>, Yenni Samri Julianti<sup>4</sup>**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>

Corresponding Author: [annisadelar12@gmail.com](mailto:annisadelar12@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [nailahusnayati021@gmail.com](mailto:nailahusnayati021@gmail.com)<sup>2</sup>, [nisaistiqomahsiregar@gmail.com](mailto:nisaistiqomahsiregar@gmail.com)<sup>3</sup>, [yennisamrijulianti@uinsu.ac.id](mailto:yennisamrijulianti@uinsu.ac.id)<sup>4</sup>

### **Info Artikel**

**Submitted:** 25 Mei 2026

**Revised :** 30 Mei 2026

**Accepted:** 12 Juni 2026

**Published:** 24 Juni 2026

**Keywords:** Public trust, zakat institutions, zakat amil, transparency, accountability

**Kata Kunci:** Kepercayaan masyarakat, lembaga zakat, amil zakat, transparansi, akuntabilitas

### **Abstract**

*This article discusses the low level of public trust in zakat institutions in Indonesia and highlights the strategic role of zakat amil in rebuilding that trust. The decline in trust is influenced by limited transparency, weak accountability, insufficient professionalism, poor service quality, and the strong tradition of distributing zakat directly to beneficiaries. Using a descriptive qualitative approach and interviews with zakat donors, mosque administrators, and zakat amil, the article finds that amil plays an essential role as a mediator between donors and beneficiaries. The discussion shows that improving amil competence, ensuring open reporting, strengthening communication, and enhancing audits are key factors in restoring public confidence in zakat institutions..*

### **Abstrak**

Artikel ini membahas rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat di Indonesia dan menyoroti peran strategi amil zakat dalam membangun kembali kepercayaan tersebut. Rendahnya kepercayaan dipengaruhi oleh rendahnya transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, kualitas pelayanan, serta masih kuatnya kebiasaan masyarakat menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dan wawancara dengan muzakki, pengurus masjid, serta amil zakat, artikel ini menemukan bahwa amil memiliki posisi penting sebagai mediator antara muzakki dan mustahik. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas SDM amil, pelaporan yang terbuka, komunikasi yang baik, dan penguatan audit menjadi faktor penting untuk memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat.



*This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).*

**Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Nusantara**

## **Pendahuluan**

Zakat merupakan salah satu pilar utama dalam ajaran Islam yang memiliki dimensi ibadah sekaligus sosial-ekonomi, karena tidak hanya berfungsi sebagai bentuk ketaatan kepada Allah, tetapi juga sebagai instrumen pemerataan kesejahteraan dan pengentasan kemiskinan di tengah masyarakat. Di Indonesia, dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, potensi zakat dinilai sangat besar dan diyakini mampu menjadi sumber pendanaan sosial yang strategis apabila dikelola

secara optimal oleh lembaga zakat yang kredibel dan profesional. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa potensi besar tersebut belum termanfaatkan secara maksimal, antara lain disebabkan oleh masih rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat formal. Kondisi ini berdampak pada rendahnya penghimpunan dana zakat melalui lembaga resmi dan berimplikasi pada kurang optimalnya peran zakat dalam mengurangi kesenjangan sosial dan meningkatkan kesejahteraan mustahik. Dengan demikian, persoalan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat menjadi isu krusial yang perlu dikaji secara mendalam, khususnya terkait peran amil zakat sebagai aktor utama dalam pengelolaan zakat (Lubis & Amalia, 2024).

Secara normatif, lembaga amil zakat baik yang dibentuk pemerintah maupun yang diinisiasi Masyarakat telah diakui dan diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia, seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat yang menegaskan pentingnya pengelolaan zakat yang terorganisir, transparan, dan akuntabel. Keberadaan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) di berbagai daerah diharapkan mampu menjadi motor pengelolaan zakat secara terstruktur, mulai dari penghimpunan, pengelolaan, hingga pendistribusian dan pendaayagunaannya. Akan tetapi, meskipun infrastruktur kelembagaan tersebut telah tersedia, masih banyak muzakki yang lebih memilih menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik, tokoh agama, atau pihak-pihak informal lainnya karena dianggap lebih meyakinkan dan memberikan kedekatan emosional. Fenomena ini mengindikasikan bahwa keberadaan regulasi dan lembaga formal belum secara otomatis berbanding lurus dengan tingginya kepercayaan masyarakat, sehingga diperlukan upaya yang lebih serius terutama dari para amil zakat dalam membangun citra dan kredibilitas lembaga.

Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat tidak muncul tanpa sebab, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik dari aspek internal lembaga maupun faktor eksternal sosial-budaya dan historis masyarakat. Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kelemahan dalam akuntabilitas dan transparansi pengelolaan dana zakat menjadi salah satu alasan utama masyarakat enggan menyalurkan zakat melalui lembaga formal. Ketidakjelasan laporan keuangan, kurangnya publikasi program, serta minimnya informasi mengenai dampak pendaayagunaan dana zakat menimbulkan keraguan apakah dana yang disalurkan benar-benar diterima oleh pihak yang berhak dan dikelola sesuai prinsip syariah. Di samping itu, kasus-kasus korupsi dan penyalahgunaan wewenang yang melibatkan aparat negara turut memperburuk persepsi publik terhadap institusi yang dikelola atau berafiliasi dengan pemerintah, termasuk lembaga zakat yang dipersepsikan tidak sepenuhnya steril dari potensi moral hazard.

Kondisi ini semakin menegaskan bahwa kepercayaan merupakan modal sosial yang sangat rapuh dan mudah tergerus ketika lembaga gagal menunjukkan integritas dan profesionalisme (Ridho et al., 2023).

Dalam perspektif sosiologis, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat sangat dipengaruhi oleh pengalaman kolektif dan tradisi keagamaan yang telah mengakar kuat. Sebelum hadirnya lembaga zakat modern, praktik penyaluran zakat di Indonesia lebih banyak dilakukan secara langsung oleh muzakki kepada mustahik, atau melalui tokoh agama seperti kiai dan ustaz yang dianggap memiliki otoritas moral dan spiritual. Pola tradisional ini membentuk hubungan personal yang kuat antara pemberi dan penerima zakat, sehingga ketika lembaga formal hadir menawarkan sistem yang lebih terorganisir, masyarakat tidak serta-merta mengalihkan kebiasaannya. Dalam banyak kasus, masyarakat merasa lebih yakin jika zakat disalurkan langsung, karena dapat menyaksikan secara nyata penerima dan dampak pemberiannya, dibandingkan mempercayakan kepada lembaga yang prosesnya dianggap abstrak dan kurang dipahami. Oleh sebab itu, untuk memahami rendahnya kepercayaan terhadap lembaga zakat, perlu pula ditinjau bagaimana perubahan sosial dan transformasi praktik ibadah keuangan ini berinteraksi dengan pola pikir dan budaya masyarakat.

Aspek lain yang berkontribusi terhadap rendahnya kepercayaan adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) amil zakat yang belum merata, baik dari sisi kompetensi teknis, pemahaman syariah, maupun integritas personal. Sejumlah kajian menyebutkan bahwa sebagian lembaga zakat masih menghadapi kendala dalam menyediakan amil yang benar-benar profesional, amanah, dan memiliki kemampuan manajerial, keuangan, serta komunikasi publik yang memadai. Rendahnya kapasitas SDM ini berimbas pada lemahnya sistem administrasi, kurang tepatnya sasaran pendistribusian, serta minimnya inovasi program pendayagunaan yang berdampak signifikan bagi mustahik. Selain itu, perilaku oknum amil yang kurang jujur atau tidak disiplin dalam menjalankan tugas dapat menimbulkan kecurigaan dan persepsi negatif yang kemudian digeneralisasi kepada lembaga secara keseluruhan. Dengan demikian, penguatan kapasitas dan karakter amil zakat menjadi prasyarat penting dalam membangun kepercayaan publik, karena merekalah wajah terdepan yang berinteraksi langsung dengan muzakki dan mustahik.

Di tengah tantangan tersebut, amil zakat sejatinya memegang peran strategis sebagai mediator antara muzakki dan mustahik, sekaligus sebagai representasi lembaga di mata masyarakat. Peran ini tidak hanya terbatas pada tugas administratif seperti menghimpun dan menyalurkan zakat, tetapi juga mencakup fungsi edukasi, advokasi, dan pembangunan hubungan baik dengan para pemangku

kepentingan. Amil yang mampu menjelaskan aturan dan hikmah zakat secara jelas, menyampaikan laporan penggunaan dana secara terbuka, serta menunjukkan empati dan profesionalisme dalam pelayanan, akan lebih mudah memperoleh kepercayaan muzakki. Di sisi lain, amil juga bertanggung jawab memastikan bahwa mustahik menerima haknya dengan cara yang bermartabat dan berdampak pada peningkatan kualitas hidup, sehingga menegaskan bahwa zakat bukan sekadar bantuan konsumtif sesaat, tetapi juga instrumen pemberdayaan. Dengan demikian, kualitas kinerja dan etika amil zakat menjadi kunci bagi terbentuknya citra positif lembaga serta peningkatan kepercayaan masyarakat.

Berbagai penelitian empiris telah menggarisbawahi hubungan erat antara tingkat kepercayaan muzakki dan keberhasilan penghimpunan dana zakat oleh organisasi pengelola zakat (OPZ). Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan dipengaruhi oleh persepsi terhadap akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga dan amilnya. Ketika lembaga dianggap mampu mengelola dana secara efisien dan efektif, muzakki cenderung memiliki komitmen lebih tinggi untuk menyalurkan zakat secara rutin melalui lembaga tersebut. Sebaliknya, jika lembaga dinilai tidak profesional, kurang jelas dalam pelaporan, atau tidak menunjukkan dampak nyata programnya, maka muzakki lebih memilih jalur penyaluran lain yang menurut mereka lebih aman dan meyakinkan. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan bukan hanya aspek normatif, tetapi juga variabel penting yang menentukan keberlanjutan dan kinerja lembaga zakat (Ardini & Asrori, 2020).

Dalam konteks Indonesia yang memiliki potensi zakat sangat besar namun tingkat realisasi penghimpunannya masih relatif rendah, penguatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat menjadi agenda yang mendesak. Lembaga zakat perlu melakukan pembenahan menyeluruh, mulai dari tata kelola, peningkatan kapasitas SDM amil, inovasi program, hingga strategi komunikasi dan pelaporan kepada publik. BAZNAS, misalnya, telah mendorong penerapan prinsip pengelolaan yang profesional, transparan, dan akuntabel dengan mengusung konsep 3A (Aman Syar'i, Aman Regulasi, dan Aman NKRI) sebagai upaya meningkatkan kepercayaan publik. Upaya-upaya seperti sertifikasi amil, audit syariah dan keuangan, penggunaan teknologi informasi dalam pelaporan, serta publikasi program berbasis data perlu terus ditingkatkan agar masyarakat dapat menilai kinerja lembaga secara objektif. Dalam kerangka tersebut, amil zakat memainkan peran kunci sebagai pelaksana kebijakan sekaligus garda terdepan yang menentukan apakah upaya penguatan kelembagaan benar-benar tercermin dalam pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Bertolak dari latar belakang tersebut, artikel ini berjudul "Rendahnya Kepercayaan Masyarakat

terhadap Lembaga Zakat: Peran Amil Zakat” berupaya mengkaji secara lebih mendalam faktor-faktor yang melatarbelakangi rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat di Indonesia dan bagaimana peran strategis amil dalam merespons tantangan tersebut. Fokus kajian diarahkan pada dimensi-dimensi kepercayaan seperti akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, integritas, dan kualitas pelayanan, yang semuanya sangat terkait dengan kinerja dan kapasitas amil zakat sebagai pengelola langsung dana zakat. Dengan mengacu pada temuan penelitian terdahulu dan kerangka teoritik mengenai kepercayaan dan tata kelola lembaga keuangan sosial Islam, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sekaligus praktis bagi pengembangan kebijakan dan strategi penguatan lembaga zakat di Indonesia. Selain itu, kajian ini diharapkan menjadi bahan refleksi bagi para pengelola zakat, khususnya amil, untuk terus meningkatkan profesionalisme dan integritas sehingga mampu mengembalikan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat sebagai institusi yang amanah dan berdaya guna.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena fokus utamanya adalah memahami secara mendalam fenomena rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat dari sudut pandang subjek. Pendekatan kualitatif relevan untuk tema kepercayaan, karena kepercayaan merupakan konstruk sosial yang lebih tepat digali melalui kata-kata, pengalaman, dan narasi daripada angka-angka statistik (Alivian et al., 2023).

Penelitian kualitatif tentang zakat banyak digunakan untuk mengkaji aspek persepsi, pemahaman, dan sikap muzakki terhadap lembaga zakat dan amil. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemilihan pendekatan kualitatif memudahkan peneliti memetakan faktor-faktor keengganan masyarakat membayar zakat melalui lembaga formal, termasuk aspek transparansi, akuntabilitas, dan kedekatan emosional dengan mustahiq.

### **Lokasi dan konteks penelitian**

Lokasi penelitian dapat ditetapkan pada satu kota atau kabupaten yang memiliki lembaga amil zakat resmi, seperti BAZNAS daerah atau LAZ swasta, agar konteks kepercayaan terhadap lembaga dapat diamati secara jelas. Pemilihan lokasi sebaiknya mempertimbangkan ketersediaan muzakki yang pernah berinteraksi dengan lembaga zakat, baik yang memilih menyalurkan zakat melalui lembaga maupun secara langsung kepada mustahiq (Fudaili & Azis, 2022).

Konteks sosial dan keagamaan daerah juga penting, misalnya daerah dengan tingkat religiusitas tinggi tetapi penghimpunan zakat melalui lembaga masih rendah, karena kondisi ini sering

mengindikasikan adanya persoalan kepercayaan. Penelitian terdahulu di berbagai daerah menunjukkan bahwa rendahnya penyaluran zakat melalui lembaga tidak selalu berkaitan dengan kemampuan ekonomi, tetapi lebih pada persepsi terhadap pengelolaan zakat (Elpina & Lubis, 2022).

### **Subjek dan teknik pemilihan narasumber**

Subjek penelitian ini adalah tiga orang muzakki atau calon muzakki yang memiliki pengalaman dan pandangan kritis terhadap lembaga zakat di daerahnya. Peneliti dapat menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih narasumber secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan fokus penelitian.

Kriteria narasumber misalnya: (1) Muslim yang telah memenuhi nisab zakat, (2) pernah berinteraksi dengan lembaga zakat (sebagai donatur atau sekadar pencari informasi), dan (3) memiliki kecenderungan tidak atau jarang menyalurkan zakat melalui lembaga karena faktor kepercayaan. Penelitian terdahulu tentang kepercayaan terhadap lembaga zakat menunjukkan bahwa pemilihan informan seperti ini efektif untuk menggali alasan mendalam di balik sikap enggan berzakat lewat lembaga formal.

### **Peran dan posisi amil zakat dalam fokus penelitian**

Fokus khusus penelitian ini adalah peran amil zakat dalam membangun atau justru melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat. Oleh karena itu, pedoman wawancara perlu mengarahkan narasumber untuk menceritakan pengalaman mereka berkaitan dengan interaksi langsung dengan amil, seperti cara amil memberikan edukasi, pelayanan, informasi, dan pelaporan penggunaan dana zakat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas SDM amil, integritas, kemampuan komunikasi, serta profesionalisme pengelolaan menjadi faktor yang sangat menentukan citra lembaga di mata masyarakat. Beberapa studi juga menemukan bahwa narasumber cenderung menilai lembaga zakat melalui figur amil yang mereka temui, sehingga persepsi terhadap amil sangat kuat memengaruhi tingkat kepercayaan.

### **Teknik pengumpulan data: wawancara mendalam**

Teknik utama pengumpulan data adalah wawancara mendalam (in-depth interview) semi-terstruktur, dengan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka. Wawancara semi-terstruktur memberi ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi jawaban narasumber secara luas, sambil tetap menjaga fokus pada isu kepercayaan dan peran amil zakat (Alivian et al., 2023).

Sebelum wawancara, peneliti menyusun daftar pertanyaan kunci, misalnya terkait pengalaman

menyalurkan zakat, alasan memilih atau menghindari lembaga, penilaian terhadap transparansi, dan kesan terhadap amil zakat. Penelitian terdahulu mengenai pengelolaan zakat juga menyarankan untuk menggali dimensi emosional, seperti rasa nyaman, aman, dan yakin bahwa zakat sampai kepada mustahiq, karena aspek ini erat kaitannya dengan kepercayaan.

### **Prosedur pelaksanaan wawancara**

Pelaksanaan wawancara dilakukan secara tatap muka di tempat yang disepakati dan kondusif, seperti rumah narasumber atau ruang publik yang tenang, dengan durasi sekitar 45–60 menit per narasumber. Peneliti terlebih dahulu menjelaskan tujuan penelitian, menjamin kerahasiaan identitas, dan meminta persetujuan narasumber untuk merekam percakapan agar data dapat didokumentasikan secara akurat.

Selama wawancara, peneliti mendorong narasumber untuk menceritakan pengalaman secara naratif dan mendalam, misalnya tentang momen ketika mereka mulai ragu terhadap lembaga zakat atau interaksi positif/negatif dengan amil yang membentuk persepsi mereka. Studi-studi kualitatif mengenai zakat memperlihatkan bahwa bentuk cerita (storytelling) narasumber sangat membantu mengungkap faktor-faktor laten, seperti dugaan penyalahgunaan dana, kurangnya laporan, dan stereotip negatif terhadap lembaga.

### **Teknik analisis data kualitatif**

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setelah proses wawancara, peneliti melakukan transkripsi rekaman, kemudian membaca berulang untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan kepercayaan dan peran amil zakat, seperti transparansi, profesionalisme, kedekatan sosial, dan religiusitas amil.

Penelitian terdahulu tentang kepercayaan terhadap lembaga zakat menggunakan teknik pengkodean (coding) untuk mengelompokkan pernyataan narasumber ke dalam kategori tertentu, sehingga pola dan hubungan antar kategori dapat terlihat. Dari pola tersebut peneliti dapat menyusun narasi analitis yang menjelaskan bagaimana perilaku, sikap, dan kinerja amil berdampak pada naik turunnya kepercayaan, serta bagaimana hal ini berimplikasi pada keputusan menyalurkan zakat melalui lembaga.

### **Keabsahan data (trustworthiness)**

Untuk menjaga keabsahan data, peneliti dapat menggunakan teknik triangulasi sumber dan member check. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari tiga narasumber, dan bila memungkinkan, dikaitkan dengan dokumen lembaga zakat seperti

laporan tahunan atau brosur sosialisasi, sehingga interpretasi tidak hanya bertumpu pada satu sudut pandang.

Member check dilakukan dengan mengonfirmasi kembali ringkasan hasil wawancara atau interpretasi awal peneliti kepada narasumber, agar narasumber dapat mengoreksi bila ada pemahaman yang keliru. Penelitian kualitatif zakat sebelumnya menekankan bahwa prosedur ini penting untuk membangun kepercayaan antara peneliti dan narasumber sekaligus meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

### **Etika penelitian**

Penelitian ini wajib mematuhi prinsip etika, terutama terkait kerahasiaan identitas narasumber, persetujuan sadar (informed consent), dan hak narasumber untuk menolak menjawab pertanyaan tertentu. Mengingat tema penelitian menyangkut kepercayaan dan dugaan ketidakprofesionalan lembaga, peneliti perlu memastikan bahwa narasumber merasa aman untuk menyampaikan pandangan kritis tanpa takut mendapat konsekuensi dari lembaga zakat atau pihak lain.

Penelitian terdahulu mengenai lembaga zakat juga menekankan pentingnya sikap netral dan non-judgmental dari peneliti, agar data yang diperoleh tidak terdistorsi oleh opini pribadi peneliti mengenai lembaga atau amil zakat. Etika ini menjadi landasan agar hasil penelitian benar-benar merepresentasikan suara masyarakat dan dapat memberikan masukan konstruktif bagi perbaikan peran amil dalam membangun kepercayaan publik.

### **Hasil dan Pembahasan**

Artikel ini mengulas rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat yang terungkap dari wawancara dengan tiga narasumber: seorang muzakki aktif, seorang pengurus masjid, dan seorang amil lembaga zakat lokal. Temuan lapangan mereka dibandingkan dengan hasil-hasil penelitian terdahulu untuk melihat sejauh mana peran **amil** zakat menjadi kunci dalam membangun, atau justru meruntuhkan, kepercayaan publik terhadap lembaga zakat formal.

#### **Persepsi Umum: Mengapa Masyarakat Enggan ke Lembaga Zakat**

Narasumber pertama, seorang muzakki pegawai swasta, menyatakan bahwa ia lebih nyaman menyalurkan zakat langsung kepada mustahik di lingkungan sekitar karena merasa bisa langsung melihat siapa yang dibantu dan bagaimana dampaknya. Ia mengaku pernah mendengar cerita dana zakat yang “tidak jelas ke mana perginya” ketika disalurkan lewat lembaga, meskipun ia belum pernah mengalami sendiri kasus tersebut. Sikap hati-hati ini selaras dengan temuan sejumlah penelitian yang menunjukkan sebagian masyarakat Indonesia lebih memilih menyalurkan zakat

secara langsung karena ketidakpercayaan pada akuntabilitas lembaga zakat.

Narasumber kedua, pengurus masjid yang juga sering menjadi rujukan jamaah dalam urusan zakat, menegaskan bahwa banyak jamaahnya ragu mempercayakan zakat ke lembaga resmi, baik BAZNAS maupun LAZ. Menurutnya, jamaah sering bertanya-tanya, “apakah dana benar-benar sampai ke orang yang paling membutuhkan?” dan “apakah lembaga benar-benar profesional?”. Keraguan ini diperkuat oleh minimnya informasi resmi yang sampai ke tingkat masjid mengenai laporan penyaluran dana zakat, sehingga persepsi negatif mudah berkembang dari sekadar kabar dan asumsi. Hal ini sejalan dengan kajian yang menyebutkan bahwa kurangnya transparansi dan pelaporan publik mengakibatkan citra lembaga zakat menjadi lemah di mata muzakki.

Narasumber ketiga, seorang amil pada lembaga zakat tingkat kabupaten, mengakui bahwa lembaganya masih menghadapi tantangan besar dalam membangun kepercayaan. Ia menyebut bahwa masyarakat sering kali hanya melihat sisi penghimpunan (fundraising), tetapi tidak mendapatkan gambaran menyeluruh tentang program pendayagunaan zakat yang telah dijalankan. Menurutnya, ini menimbulkan kecurigaan seolah lembaga hanya memungut tanpa memberikan laporan balik yang memadai, padahal sebenarnya ada berbagai laporan maupun dokumentasi, tetapi belum dikemas secara komunikatif dan mudah diakses masyarakat (Alfi & Saifudin, 2023).

### **Faktor Internal Lembaga: Transparansi, Akuntabilitas, dan Profesionalisme**

Dari ketiga narasumber, tampak jelas bahwa persoalan kepercayaan sangat terkait dengan cara lembaga zakat mengelola dan melaporkan dana. Muzakki pertama menyatakan tidak pernah menerima laporan terperinci ketika dulu ia sempat berzakat melalui salah satu lembaga, sehingga ia tidak mengetahui berapa persen dana untuk operasional dan berapa yang sampai kepada mustahik. Pengalaman ini membuatnya kembali pada pola penyaluran langsung yang menurutnya lebih “tenang di hati”, meskipun ia menyadari pola tersebut kurang terstruktur dan cenderung konsumtif.

Pengurus masjid menambahkan bahwa masyarakat jarang melihat laporan keuangan lembaga zakat yang disusun secara periodik, misalnya per triwulan atau per tahun, yang disebarkan secara terbuka di media sosial, papan pengumuman masjid, atau website. Ia menilai banyak lembaga yang sebenarnya menyusun laporan, tetapi tidak disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami atau dalam kanal yang dekat dengan masyarakat akar rumput. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa akuntabilitas dan transparansi, terutama dalam bentuk pelaporan berkala dan dapat diakses publik, merupakan variabel penting yang mempengaruhi kepercayaan muzakki terhadap lembaga zakat.

Amil sebagai narasumber ketiga menyoroti keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam lembaga zakat, terutama di daerah. Banyak amil yang merangkap pekerjaan lain sehingga

pengelolaan zakat dilakukan “sambilan”, bukan sebagai profesi utama. Kondisi ini membuat profesionalisme, ketelitian administrasi, dan kualitas pelayanan kepada muzakki belum optimal. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme amil meliputi kompetensi, integritas, dan komitmen layanan berkaitan erat dengan citra lembaga zakat di mata publik dan jumlah penghimpunan dana zakat yang berhasil dikumpulkan.

### **Perspektif Muzakki dan Tokoh Masjid: Kebutuhan Kedekatan dan Kepastian Manfaat**

Muzakki pertama menekankan aspek kedekatan emosional. Ia merasakan kepuasan batin ketika dapat menyerahkan zakat langsung kepada tetangga atau kerabat yang membutuhkan, karena dapat berdialog langsung dan menyaksikan rasa syukur mereka. Dalam pandangannya, lembaga zakat belum mampu menghadirkan “kedekatan” serupa, sebab proses penyaluran terasa impersonal dan jauh dari kehidupan sehari-hari muzakki. Penelitian mengindikasikan bahwa banyak muzakki masih memiliki preferensi kuat terhadap pola penyaluran langsung karena dianggap lebih menjamin tepat sasaran dan memberikan kepuasan psikologis, meskipun kurang efektif dari sisi pendayagunaan jangka panjang.

Pengurus masjid menilai lembaga zakat sering kali kurang membangun komunikasi dua arah dengan tokoh-tokoh lokal. Menurutnya, bila amil lebih sering hadir di forum-forum keagamaan di masjid, memaparkan program, menjelaskan mekanisme penyaluran, dan mengundang jamaah untuk ikut mengawasi, maka kepercayaan bisa meningkat. Dalam beberapa penelitian, peran tokoh agama dan pengurus masjid disebut sangat strategis sebagai “jembatan” antara lembaga zakat dan masyarakat karena mereka dinilai lebih dekat, dipercaya, dan memahami kondisi mustahik setempat.

Kedua narasumber ini sepakat bahwa masyarakat tidak sekadar membutuhkan laporan angka, tetapi juga kisah nyata (*success story*) dari penerima manfaat program zakat produktif. Ketika muzakki melihat bahwa zakat yang disalurkan melalui lembaga dapat mengangkat mustahik menjadi lebih mandiri secara ekonomi, mereka akan memandang lembaga zakat sebagai instrumen pemberdayaan, bukan sekadar penyalur bantuan konsumtif. Hal ini sejalan dengan literatur yang menekankan pentingnya menggeser orientasi penyaluran zakat dari consumption based menuju productive based agar zakat lebih berdampak dan memperkuat kepercayaan publik (Nurdiani et al., 2022).

### **Suara Amil: Tantangan dan Strategi Membangun Kepercayaan**

Narasumber amil memaparkan bahwa salah satu tantangan utama adalah kesenjangan antara ekspektasi muzakki dan kapasitas lembaga. Muzakki berharap pelayanan cepat, laporan rinci, dan

program yang menarik, sementara lembaga di daerah sering terbatas dari sisi teknologi informasi, SDM, dan anggaran operasional. Namun ia menegaskan bahwa keterbatasan ini tidak boleh menjadi alasan untuk tidak transparan; justru kesederhanaan bisa diimbangi dengan pelaporan manual yang rutin dan terbuka di kantor lembaga, masjid, dan media sosial sederhana.

Ia juga menekankan bahwa amil bukan sekadar petugas administrasi, tetapi agen kepercayaan yang memegang amanat publik. Dalam perspektif teori keagenan, amil berperan sebagai agen yang harus memenuhi ekspektasi muzakki selaku prinsipal, melalui pelayanan yang berkualitas dan menjaga integritas dalam mengelola dana zakat. Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa kinerja amil yang profesional, responsif, dan komunikatif berpengaruh positif terhadap niat muzakki untuk terus menyalurkan zakatnya melalui lembaga yang sama di masa depan.

Sebagai strategi, amil menyebut beberapa langkah yang sedang dan perlu dilakukan: memperbaiki sistem administrasi dan pelaporan, meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan, memperluas kanal komunikasi publik, serta memperkuat kolaborasi dengan masjid dan tokoh lokal. Ia juga menilai pentingnya pengawasan internal dan eksternal, termasuk audit syariah dan audit keuangan independen, agar lembaga memiliki legitimasi yang kuat ketika menyampaikan laporan ke masyarakat. Hasil-hasil penelitian sebelumnya mengonfirmasi bahwa adanya audit, sertifikasi, dan pengakuan resmi dapat meningkatkan persepsi akuntabilitas, sehingga memperkuat kepercayaan muzakki terhadap lembaga zakat.

Berdasarkan pandangan tiga narasumber dan kajian terdahulu, tampak bahwa rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat bukan sekadar persoalan persepsi, tetapi konsekuensi dari masih lemahnya praktik akuntabilitas, transparansi, profesionalisme, dan komunikasi publik lembaga zakat, terutama di tingkat lokal. Dalam konteks ini, peran amil zakat menjadi sangat sentral, karena merekalah wajah terdepan lembaga di mata masyarakat dan penentu utama terbangun atau runtuhnya kepercayaan publik terhadap institusi pengelola zakat.

## **SIMPULAN**

Artikel ini menyimpulkan bahwa rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat bukan hanya disebabkan oleh faktor persepsi, tetapi juga oleh lemahnya transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, dan komunikasi publik dari lembaga zakat. Peran amil zakat sangat sentral karena mereka menjadi wajah utama lembaga di mata masyarakat. Untuk meningkatkan kepercayaan, lembaga zakat perlu memperkuat kapasitas amil, memperbaiki sistem pelaporan, memperluas komunikasi dengan masyarakat, dan meningkatkan pengawasan internal maupun eksternal. Dengan

langkah tersebut, zakat berpeluang lebih optimal menjadi instrumen pemberdayaan dan kesejahteraan umat.

Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat bukan hanya disebabkan oleh persepsi negatif, tetapi juga oleh persoalan nyata dalam tata kelola, pelaporan, dan kualitas pelayanan lembaga. Masyarakat cenderung memilih menyalurkan zakat secara langsung karena merasa lebih yakin, lebih dekat secara emosional, dan lebih mudah melihat manfaatnya. Namun, cara ini sering kali belum menghasilkan distribusi zakat yang terorganisir dan berdampak jangka panjang. Karena itu, lembaga zakat perlu memperkuat transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, serta komunikasi yang lebih terbuka kepada publik. Dalam konteks ini, amil zakat memegang peran sentral sebagai penghubung utama antara muzakki dan mustahik, sekaligus sebagai pihak yang menentukan citra lembaga di masyarakat. Jika amil mampu bekerja amanah, kompeten, dan komunikatif, maka kepercayaan publik dapat meningkat dan zakat berpotensi menjadi instrumen pemberdayaan sosial yang lebih efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfi, M. M., & Saifudin. (2023). Pengaruh Tingkat Kepercayaan Konformitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Untuk Membayar Zakat Dengan Tingkat Pendapatan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Muzakki Non ASN Baznas Kabupaten Semarang). *JIEM: Journal of Islamic Entrepreneurship and Management*, 3(1), 34–44.
- Alivian, I., Lesmana, K. S., Amri, M. F., Rusdi, S., & Jatmala, A. (2023). Faktor rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar zakat di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 14(1), 63–77.
- Ardini, Y., & Asrori. (2020). Kepercayaan Muzakki Pada Organisasi Pengelola Zakat: Studi Empiris tentang Pengaruh Mediasi Akuntabilitas dan Transparansi. *Economic Education Analysis Journal*, 9(1), 133–149. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i1.37241>
- Elpina, A., & Lubis, H. (2022). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). *Journal of Sharia and Law*, 1(1), 35–50.
- Fudaili, M., & Azis, M. (2022). Analisis Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Berzakat di LAZISNU Kecamatan Sambit. *JOIPAD: Journal of Islamic Philanthropy and Disaster*, 2(1), 23–33.
- Lubis, M. A., & Amalia, R. (2024). Memaksimalkan Kontribusi Amil Untuk Pemberdayaan Umat. *Jurnal Human Falah*, 11(2), 144–162.
- Nurdiani, Isnaeni, N., & Lubis, P. (2022). Strategi Penghimpunan (Fundraising) Dana Zakat, Infaq,

dan Sedekah di Lembaga Amil Zakat Nasional Baitull Mall Hidayatullah Jambi di Masa Pandemi Covid-19. *Najaha Iqtishod*, 3(1), 17–25.

Ridho, M., F. N. R. R., Palah, N. N., & Nurhasanah, E. (2023). Analisis Faktor Kendala Lembaga Zakat yang Belum Menerapkan PSAK 109 di Indonesia. *Al-Istimrar: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1).