

ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN MUZAKKI TERHADAP UNIT PENGELOLA ZAKAT (UPZ) (STUDI KASUS NAGARI LANGUANG KECAMATAN RAO UTARA KABUPATEN PASAMAN)

Hermanto¹, Aidil Alfin², Indika Juang Putra³, Endri Yenti⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri (UIN), Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Email : antohermanto516@gmail.com¹, aidilalfin@uinbukittinggi.ac.id²,
indikajuangputra@uinbukittinggi.ac.id³, endriyenti22@gmail.com⁴

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan kurangnya tingkat kepercayaan muzakki dalam membayar zakat ke unit pengelola zakat (UPZ) karena kurangnya transparansi pendistribusian dalam pengelola dana zakat yang dikumpulkan di Nagari Languang Kecamatan Rao Utara Kabupaten Pasaman. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepercayaan muzakki terhadap unit pengelolaan zakat (UPZ) dengan menggunakan metode teknik proporsive sampling yaitu dengan menguasai dan mengetahui objek subjek yang akan diteliti. Dari hasil penelitian yang di lakukan di Nagari Languang Kecamatan Rao Utara Kabupaten Pasaman penelitian ini menunjukkan Tingkat Kepercayaan Muzakki Terhadap unit Pengelolaan Zakat (UPZ) masih kurang percaya hal ini ditunjukkan oleh tingginya jumlah informan yang masuk dalam kategori “kurang percaya” dan pihak unit pengelola zakat (UPZ) mengembalikan kepercayaan muzakki dengan cara yaitu: (a) meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelaporan zakat yang baik, (b) memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada semua muzakki, (c) memberikan edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan kepada masyarakat mengenai manfaat dan tata kelola zakat.

Kata Kunci: Tingkat Kepercayaan, Muzakki, Unit Pengelola Zakat (UPZ).

Abstract

This journal is motivated by the lack of trust of muzakki in paying zakat to the zakat management unit (UPZ) due to the lack of transparency in the distribution of zakat funds collected in Nagari Languang, Rao Utara District, Pasaman Regency. The purpose of this study is to analyze the level of trust of muzakki in the zakat management unit (UPZ) using the propositional sampling technique method, namely by mastering and knowing the subject object to be studied. From the results of the study conducted in Nagari Languang, Rao Utara District, Pasaman Regency, this study shows that the level of trust of muzakki in the zakat management unit (UPZ) is still lacking in trust, this is indicated by the high number of informants who fall into the category of "less trust" and the zakat management unit (UPZ) restores the trust of muzakki by: (a) increasing transparency and accountability of good zakat reporting, (b) providing fair and equitable services to all muzakki, (c) providing ongoing education and socialization to the community regarding the benefits and governance of zakat.

Keywords: Level Of Trust, Muzakki, Zakat Management Unit (UPZ).

PENDAHULUAN

Konsep keadilan dan kesejahteraan sosial dalam ajaran Islam diwujudkan melalui institusi zakat, yang merupakan salah satu dari lima rukun Islam. Dalam Al-Qur'an, zakat sering kali disebutkan berdampingan dengan perintah salat, yang menunjukkan posisi strategis keduanya dalam kehidupan seorang Muslim. Hal ini mengindikasikan bahwa zakat tidak hanya bersifat ibadah spiritual, tetapi juga memiliki dimensi sosial-ekonomi yang kuat. Dalam konteks kebijakan fiskal, zakat berperan sebagai instrumen fiskal Islam yang sejajar dengan sistem perpajakan dalam ekonomi konvensional. Zakat berkontribusi signifikan terhadap pengurangan angka kemiskinan dengan cara menghimpun dana dari muzakki, yang kemudian disalurkan kepada mustahik oleh lembaga pengelola zakat secara profesional. Dengan pengelolaan yang baik, mustahik diharapkan dapat mengalami transformasi ekonomi hingga pada akhirnya menjadi muzakki. Tujuan dari pengelolaan zakat tidak hanya untuk meningkatkan kesadaran umat Islam dalam menunaikan zakat, tetapi juga memperkuat fungsi zakat sebagai sarana distribusi kekayaan demi menciptakan keadilan sosial dan meningkatkan efektivitas serta

efisiensi pengelolaan dana zakat (Lembaga Negara republik Indonesia tahun 1999 nomor 164).

Zakat secara terminologis merupakan sejumlah harta tertentu yang wajib dikeluarkan oleh setiap Muslim yang telah memenuhi kriteria syar'i. Sebagai bagian dari rukun Islam, zakat disalurkan kepada kelompok penerima yang telah ditentukan dalam ajaran Islam, yaitu delapan golongan atau asnaf. Kendati demikian, realisasi penghimpunan zakat di Indonesia masih belum mencerminkan potensi zakat yang sesungguhnya. Salah satu penyebab utama dari rendahnya capaian tersebut adalah minimnya literasi zakat dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek edukasi dan pendekatan komunikasi yang tepat kepada masyarakat sangat penting guna mengoptimalkan penghimpunan zakat secara nasional (BAZNAS).

Dalam praktiknya, zakat terbagi menjadi dua jenis utama, yaitu zakat fitrah dan zakat mal. Zakat fitrah wajib dibayarkan oleh setiap Muslim selama bulan Ramadan setiap tahun, dengan tujuan membersihkan diri secara spiritual serta membantu meringankan beban masyarakat yang kurang mampu menjelang Idul Fitri.

Sebaliknya, zakat mal dikenakan atas harta tertentu milik Muslim yang telah mencapai batas minimal (nisab) dan jangka waktu tertentu (haul). Zakat jenis ini tidak terikat pada waktu tertentu dan dapat dibayarkan kapan saja selama syaratnya terpenuhi. Kedua jenis zakat ini memiliki dimensi sosial dan spiritual yang penting, yang tidak hanya mencerminkan kepatuhan individu kepada ajaran agama, tetapi juga membangun solidaritas sosial di tengah masyarakat.

Kepercayaan, dalam konteks ini, merujuk pada keyakinan seseorang bahwa tindakan pihak lain akan sejalan dengan nilai dan harapan yang diyakininya. Kepercayaan bukanlah sesuatu yang muncul secara instan, melainkan merupakan hasil dari proses interaksi sosial yang berkelanjutan. Oleh karena itu, membangun kepercayaan publik terhadap lembaga pengelola zakat memerlukan pendekatan yang komunikatif dan transparan. Salah satu cara efektif dalam membentuk kepercayaan adalah dengan mendengarkan aspirasi dan masukan masyarakat, yang dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kredibilitas lembaga. Dalam konteks pengelolaan zakat, kepercayaan menjadi

elemen kunci yang menentukan partisipasi aktif muzakki.

Muzakki adalah individu Muslim yang telah memenuhi syarat kepemilikan harta tertentu dan diwajibkan untuk menunaikan zakat. Ketentuan ini didasarkan pada syarat-syarat seperti kepemilikan nisab, telah berlalu satu tahun (haul), serta kemandirian secara ekonomi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, muzakki tidak terbatas pada individu perorangan, melainkan juga dapat mencakup badan atau lembaga milik umat Islam yang memiliki kewajiban menunaikan zakat. Dengan demikian, kontribusi muzakki tidak hanya menjadi bentuk kepatuhan individual terhadap ajaran agama, tetapi juga menjadi elemen penting dalam sistem distribusi kekayaan Islam yang bertujuan untuk mengurangi kesenjangan sosial (Amir, 2005).

Pengelolaan zakat mencakup seluruh proses mulai dari perencanaan, pengumpulan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pertanggungjawaban dana zakat. Kepercayaan yang diberikan oleh muzakki kepada lembaga amil zakat sangat menentukan keberhasilan sistem ini. Ketika kepercayaan ini menurun, muzakki cenderung lebih memilih untuk

menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik, tanpa melalui lembaga resmi seperti Unit Pengelola Zakat (UPZ). Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi UPZ dan lembaga amil lainnya dalam menunjukkan transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi kinerja agar dapat kembali memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, membangun komunikasi dan hubungan yang kuat antara muzakki dan lembaga pengelola zakat menjadi hal yang esensial dalam penguatan sistem zakat nasional (Isnawati, 2009).

Unit Pengelola Zakat (UPZ) adalah entitas pelaksana yang dibentuk oleh BAZNAS atau lembaga amil zakat lainnya untuk menjalankan fungsi pengumpulan dan pendistribusian zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya. UPZ biasanya beroperasi di tingkat instansi pemerintah, perusahaan, masjid, maupun komunitas masyarakat. Keberadaan UPZ bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyalurkan zakat serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan dana keagamaan. Dengan dukungan infrastruktur organisasi dan jaringan yang baik, UPZ memiliki peran strategis dalam menjangkau lebih banyak muzakki dan mustahik, serta mempercepat proses pendistribusian zakat kepada pihak

yang membutuhkan (Peraturan baznas no 3 tahun 2014).

Dalam pengelolaan zakat, aspek motivasi para pengelola sangat memengaruhi kinerja organisasi. Faktor-faktor seperti dukungan dari atasan, kerja sama tim, dan pelatihan kompetensi dapat meningkatkan semangat dan komitmen anggota dalam menjalankan tugasnya. Pengalaman kerja serta latar belakang pendidikan juga menjadi modal penting dalam menghadapi tantangan di lapangan. Selain itu, pemberian kompensasi yang adil dan sesuai dengan kinerja menjadi salah satu bentuk penghargaan yang dapat mendorong peningkatan produktivitas. Semua elemen ini berkontribusi pada kualitas pengelolaan zakat secara menyeluruh dan berpengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat.

Pengelolaan zakat yang optimal memiliki potensi besar sebagai alat untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Salah satu daerah yang menjadi perhatian dalam konteks ini adalah Nagari Languang, Kecamatan Rao Utara, Kabupaten Pasaman. Wilayah ini didominasi oleh penduduk Muslim dan memiliki potensi zakat yang cukup besar. Namun, pengelolaan zakat di Nagari

tersebut masih tergolong rendah, sehingga belum mampu mengoptimalkan potensi yang ada. Kondisi ini berimplikasi pada rendahnya kepercayaan muzakki terhadap UPZ setempat. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang menyeluruh dalam sistem pengelolaan zakat, baik dari sisi penghimpunan, pengelolaan, hingga distribusi zakat, agar manfaat zakat dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat yang membutuhkan.

Tabel 1
Data Hasil Pengelolaan Dana Zakat Mulai Tahun 2019-2024 Terakhir Oleh UPZ
Nagari Languang

No	Tahun	Jumlah muzakki (orang)	Jumlah zakat/tahun (padi/kg)	Harga jual (Rp)	Jumlah pertahun (Rp)	Selisih jumlah zakat per tahun (Rp)
1	2019	357	10.710	4000	42.840.000	-
2	2020	305	9.150	4100	37.515.000	5.325.000
3	2021	280	8.400	3.500	29.400.000	(8.115.000)
4	2022	290	8.700	4.200	36.540.000	7.140.000
5	2023	231	6.930	4000	27.720.000	(8.820.000)
6	2024	215	5.827	4.100	23.890.700	3.830.000
		Jumlah			197.905.000	33.230.000

Sumber data: data diolah dari upz di nagari languang

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel sebelumnya, fokus penelitian ini tertuju pada rendahnya efektivitas pengelolaan zakat di Nagari Languang, Kecamatan Rao Utara, Kabupaten Pasaman. Wilayah ini mayoritas penduduknya beragama Islam dan memiliki potensi yang besar dalam penghimpunan zakat. Namun, potensi tersebut belum dimaksimalkan secara optimal, yang kemudian berdampak terhadap tingkat kepercayaan masyarakat,

khususnya para muzakki, terhadap kinerja Unit Pengelola Zakat (UPZ). Tabel yang ditampilkan menunjukkan bahwa meskipun potensi zakat di Nagari Languang relatif tinggi setiap tahunnya, tren pengelolaan dana zakat menunjukkan penurunan, terutama dalam aspek transparansi. Hal ini menyebabkan berkurangnya kepercayaan masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui UPZ dan berdampak langsung pada penurunan jumlah muzakki yang mempercayakan zakatnya kepada lembaga tersebut.

Data tahun 2019 hingga 2024 mengindikasikan bahwa meskipun jumlah dana zakat yang dihimpun sempat meningkat, sejak tahun 2022 hingga 2024 mengalami penurunan signifikan. Salah satu penyebab utama adalah kecenderungan para muzakki untuk menyalurkan zakatnya secara langsung kepada mustahik tanpa melalui lembaga resmi, karena mereka merasa tidak memperoleh bukti nyata atas distribusi dan pengelolaan zakat oleh UPZ. Kondisi ini menunjukkan bahwa transparansi pengelolaan menjadi faktor kunci yang memengaruhi keputusan muzakki dalam menentukan saluran zakat mereka.

Permasalahan semakin diperjelas melalui hasil wawancara awal yang

dilakukan peneliti dengan Bapak Ilbar selaku Wali Nagari Languang. Beliau menyampaikan bahwa terdapat keluhan dari masyarakat terkait kurangnya kejelasan dalam pendistribusian zakat yang disetorkan ke UPZ. Banyak muzakki mempertanyakan keberadaan bukti-bukti konkret mengenai alokasi dana zakat kepada pihak-pihak yang berhak (mustahik). Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Zulkifli, seorang petani padi yang sebelumnya rutin membayar zakat ke UPZ. Ia mengungkapkan bahwa dirinya berhenti membayar zakat melalui UPZ karena tidak ada kejelasan dalam implementasi pengelolaan dana yang telah disalurkan.

Wawancara juga dilakukan dengan Bapak Ahmadi selaku Ketua Jorong, yang sering menerima aspirasi masyarakat. Ia menyampaikan bahwa muzakki sangat membutuhkan transparansi dalam pengelolaan zakat agar kepercayaan terhadap UPZ dapat ditingkatkan. Ketidakjelasan dalam pelaporan dan pendistribusian zakat dapat memunculkan prasangka negatif terhadap para amil yang diberi amanah mengelola dana tersebut. Selain itu, Ibu Sinah, seorang petani yang pernah menyalurkan zakatnya ke UPZ, mengeluhkan adanya perlakuan yang

berbeda dari pihak pengelola saat proses pembayaran zakat. Ia merasa tidak diprioritaskan sebagai muzakki, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan loyalitas dalam membayar zakat melalui UPZ.

Kumpulan keluhan dari berbagai pihak tersebut menunjukkan bahwa rendahnya transparansi dalam pendistribusian dana zakat merupakan faktor dominan yang memengaruhi turunnya partisipasi muzakki di Nagari Languang. Ketidakpercayaan ini menjadi hambatan besar dalam optimalisasi fungsi UPZ sebagai lembaga pengelola zakat. Oleh karena itu, permasalahan ini menarik untuk diteliti lebih lanjut, yang menjadi dasar bagi penulis dalam mengangkat topik dengan judul: *"Analisis Tingkat Kepercayaan Muzakki dalam Berzakat ke Unit Pengelola Zakat (UPZ)" di Nagari Languang, Kecamatan Rao Utara, Kabupaten Pasaman.*

TINJAUAN PUSTAKA

1. Tingkat Kepercayaan

Tingkat kepercayaan merupakan sejauh mana seseorang meyakini bahwa pihak lain akan bertindak secara konsisten, jujur, dan dapat diandalkan dalam situasi tertentu. Dalam konteks zakat, tingkat kepercayaan merujuk pada keyakinan

muzakki terhadap kemampuan dan integritas lembaga pengelola zakat seperti UPZ dalam mengelola, menyalurkan, serta mempertanggungjawabkan dana zakat secara transparan dan sesuai syariat. Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) mendefinisikan kepercayaan sebagai kesiapan individu untuk menerima kerentanan berdasarkan harapan positif terhadap perilaku pihak lain. Kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan aspek emosional, tetapi juga rasional, yang terbentuk dari pengalaman, reputasi lembaga, serta bukti konkret dari tindakan lembaga tersebut.

Kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap partisipasi publik dalam menunaikan kewajiban keagamaannya melalui jalur institusional. Menurut Putnam (2000), tingkat kepercayaan sosial berkaitan erat dengan efektivitas lembaga dalam masyarakat; semakin tinggi kepercayaan, maka semakin besar pula partisipasi yang akan diberikan oleh masyarakat. Dalam konteks ini, jika muzakki memiliki kepercayaan tinggi terhadap UPZ, maka kecenderungan untuk menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut akan meningkat. Sebaliknya, ketika transparansi dan akuntabilitas UPZ diragukan, maka muzakki lebih memilih

untuk menyalurkan zakatnya secara langsung kepada mustahik, yang pada akhirnya melemahkan sistem zakat formal.

2. Muzakki

Muzakki adalah individu Muslim atau lembaga/badan usaha milik umat Islam yang memiliki harta melebihi nisab dan telah mencapai haul, sehingga wajib mengeluarkan zakat. Menurut Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, muzakki adalah orang atau badan yang wajib mengeluarkan zakat. Keberadaan muzakki sangat penting dalam ekosistem zakat karena merekalah sumber utama penghimpunan dana zakat. Tanpa peran serta dan kesadaran dari muzakki, pelaksanaan distribusi zakat kepada mustahik tidak dapat berjalan secara optimal. Oleh karena itu, membangun kesadaran dan kepercayaan muzakki terhadap lembaga pengelola menjadi prioritas utama dalam sistem zakat nasional.

Dalam perspektif sosial keagamaan, muzakki tidak hanya menjalankan kewajiban ritual semata, tetapi juga memainkan peran penting dalam pemerataan kesejahteraan. Qardhawi (2005) menegaskan bahwa muzakki memiliki tanggung jawab moral untuk

membantu masyarakat melalui zakat sebagai bentuk solidaritas dan keadilan sosial. Partisipasi aktif muzakki dalam sistem zakat modern mencerminkan pemahaman yang baik terhadap fungsi sosial zakat. Namun demikian, perilaku muzakki juga sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap integritas dan kinerja lembaga pengelola zakat. Oleh karena itu, penting untuk terus melakukan edukasi, transparansi laporan, serta penguatan sistem kelembagaan untuk mempertahankan kepercayaan mereka.

3. UPZ

Unit Pengelola Zakat (UPZ) adalah unit pelaksana teknis yang dibentuk oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) atau Lembaga Amil Zakat (LAZ) di berbagai tingkat instansi pemerintahan, perusahaan, masjid, atau komunitas masyarakat untuk membantu proses penghimpunan dan penyaluran zakat. UPZ memiliki tugas strategis dalam menjangkau potensi zakat yang tersebar di lingkungan lokal melalui kedekatan sosial dengan para muzakki. Menurut BAZNAS (2020), UPZ berfungsi mempercepat proses pengumpulan zakat, infak, dan sedekah serta mengefisienkan pendistribusian dana ke mustahik secara tepat sasaran.

Namun, tantangan utama dalam keberlangsungan kinerja UPZ adalah tingkat kepercayaan dari masyarakat terhadap pengelolaan dana yang dilakukan. Jika UPZ mampu menunjukkan akuntabilitas melalui pelaporan yang terbuka dan sistem pelacakan distribusi dana zakat yang jelas, maka tingkat partisipasi muzakki akan meningkat. Sebaliknya, jika UPZ gagal membangun komunikasi yang baik serta menunjukkan bukti nyata dari pengelolaan dana zakat, maka muzakki akan cenderung memilih menyalurkan zakatnya secara langsung. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kelembagaan dan peningkatan profesionalisme pengelola UPZ merupakan hal yang krusial untuk keberhasilan sistem zakat secara menyeluruh.

4. Zakat

Zakat merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang wajib ditunaikan oleh setiap Muslim yang telah memenuhi syarat tertentu, yakni nisab (jumlah minimal harta) dan haul (jangka waktu satu tahun). Secara terminologis, zakat adalah sejumlah harta tertentu yang wajib dikeluarkan dan disalurkan kepada golongan yang berhak menerima (asnaf) sesuai dengan ketentuan syariat. Yusuf Qardhawi (2005)

menyatakan bahwa zakat tidak hanya bersifat spiritual, tetapi juga merupakan sistem ekonomi Islam yang bertujuan untuk mendistribusikan kekayaan secara adil serta mencegah ketimpangan sosial. Zakat memiliki dampak signifikan terhadap upaya pengentasan kemiskinan dan peningkatan kesejahteraan umat.

Fungsi zakat tidak hanya terbatas pada ibadah personal, tetapi juga memainkan peran struktural dalam ekonomi Islam. Zakat berfungsi sebagai instrumen distribusi kekayaan yang sah dan terlembaga. Dalam praktiknya, zakat dapat dikelola secara individu atau disalurkan melalui lembaga resmi seperti BAZNAS dan UPZ. Optimalisasi zakat sebagai kebijakan sosial memerlukan sistem pengelolaan yang baik, mulai dari penghimpunan, penyaluran, hingga pelaporan yang transparan. Oleh karena itu, keterlibatan aktif masyarakat, dukungan kebijakan pemerintah, serta profesionalisme lembaga pengelola sangat menentukan efektivitas zakat dalam pembangunan sosial ekonomi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan secara mendalam fenomena sosial yang

berkaitan dengan tingkat kepercayaan muzakki terhadap Unit Pengelola Zakat (UPZ). Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan realitas sosial secara menyeluruh dan memahami makna di balik tindakan para aktor sosial. Fokus kajian diarahkan pada interpretasi pengalaman muzakki serta dinamika hubungan mereka dengan pengelola zakat. Metode ini sejalan dengan pandangan Moleong (2019) dan Sugiyono (2020), yang menekankan pentingnya pemahaman kontekstual dalam studi sosial. Penelitian dimulai sejak Agustus 2024 hingga 2025, memberikan waktu yang cukup untuk menggali data secara komprehensif dan mengamati dinamika yang berkembang selama proses penelitian (Creswell, 2018).

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer, yang diperoleh dari wawancara langsung dengan muzakki dan pengelola zakat aktif, serta data sekunder dari literatur dan dokumen kelembagaan terkait. Teknik purposive sampling digunakan dalam pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu, terutama mereka yang memahami secara mendalam persoalan pengelolaan zakat dan kepercayaan publik. Informan utama termasuk muzakki yang telah mencapai nisab dan UPZ yang aktif di lapangan.

Pendekatan ini dianggap paling sesuai karena memungkinkan peneliti mendapatkan data yang kaya dan kredibel (Patton, 2015). Selain wawancara, teknik observasi dan dokumentasi juga diterapkan untuk memperkuat dan memperkaya informasi yang diperoleh di lapangan (Denzin & Lincoln, 2018; Miles et al., 2014).

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, melalui tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi dilakukan untuk menyaring data yang paling relevan, sementara penyajian data disusun dalam bentuk narasi atau tabel guna mempermudah identifikasi pola dan hubungan antartemuan. Kesimpulan ditarik secara terus-menerus selama proses penelitian untuk menjamin validitas dan konsistensi hasil akhir. Tujuan dari keseluruhan proses ini adalah membangun pemahaman yang utuh mengenai persepsi muzakki terhadap kredibilitas dan kinerja UPZ sebagai institusi pengelola zakat di wilayah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepercayaan Muzakki

Tabel 2
Data Yang Didapat Dari Wawancara Tertutup Oleh Narasumber

NO	NAMA	PERTANYAAN										TOTAL	SKOR	KATEGORI
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	%		
1	Almudlis	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	20	50 kurang	
2	Ulfahmaul Hakim	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	25	62,5 percaya	
3	Muhammad anif	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	57,5 kurang	
4	Nur azizah	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21	52,5 kurang	
5	Robbaleh	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	22	55 kurang	
6	Sagawati	1	2	3	3	2	4	2	3	3	2	25	62,5 percaya	
7	Niswani Lestari	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	22	55 kurang	
8	Duli almar	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	28	70 percaya	
9	Pajirinan	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	25	62,5 percaya	
10	Argin	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	21	52,5 kurang	
11	Bradi	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	21	50 kurang	
12	Almad mawati	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	30	75 percaya	
13	Emaspani	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	21	50 kurang	
14	Hendra kartiko	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	21	52,5 kurang	
15	Muhammad yunas	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	26	65 percaya	
Jumlah												262,5	58,83 kurang	

Tabel 3
Kategori Skor Persentase Dari Pertanyaan Tertutup Oleh Narasumber

No	Kategori	Skor Persentase
1	Sangat tidak percaya	0-20%
2	Tidak percaya	21-40%
3	Kurang percaya	41-60%
4	Percaya	61-80%
5	Sangat percaya	81-100%

Berdasarkan perhitungan jumlah skor responden yang dilakukan sebelumnya, diperoleh hasil bahwa tingkat kepercayaan muzakki terhadap Unit Pengelola Zakat (UPZ) Nagari Languang hanya mencapai 58,83%, yang termasuk dalam kategori “kurang percaya.” Persentase ini mencerminkan rendahnya keyakinan para muzakki terhadap kinerja lembaga zakat tersebut. Hasil ini diperkuat oleh data wawancara tertutup yang dilakukan oleh peneliti, di mana mayoritas responden memilih kategori “kurang percaya” dibandingkan dengan kategori “percaya” maupun “sangat percaya.” Hal ini menunjukkan adanya keraguan yang cukup tinggi dari muzakki terhadap transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme pengelolaan dana zakat yang dilakukan oleh UPZ Nagari Languang.

Ketidakpercayaan ini juga mencerminkan persepsi publik terhadap kurang optimalnya sistem dan mekanisme kerja yang diterapkan oleh lembaga tersebut.

Tingkat kepercayaan yang rendah ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah minimnya informasi yang disampaikan kepada publik, terutama muzakki, mengenai proses pengelolaan dana zakat secara menyeluruh. Ketiadaan laporan yang transparan dan berkala membuat masyarakat sulit untuk menilai sejauh mana zakat mereka dimanfaatkan secara tepat sasaran. Selain itu, pengalaman personal atau pengamatan lingkungan sekitar yang kurang memuaskan turut memperkuat sikap skeptis tersebut. Tidak sedikit pula yang memiliki persepsi negatif mengenai distribusi zakat yang dianggap tidak adil atau tidak sampai kepada pihak yang benar-benar membutuhkan, sehingga kepercayaan terhadap lembaga semakin terkikis.

Dampak dari rendahnya kepercayaan muzakki terhadap UPZ tidak bisa dianggap sepele. Banyak di antara mereka yang akhirnya memilih untuk menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik tanpa melalui lembaga resmi. Fenomena ini berdampak pada menurunnya jumlah dana zakat yang dapat dihimpun oleh UPZ,

sekaligus mengurangi efektivitas lembaga dalam menyalurkan zakat secara terorganisir dan merata. Ketika distribusi zakat tidak melalui lembaga, potensi untuk menciptakan sistem yang berkeadilan dan berkelanjutan dalam penanggulangan kemiskinan juga ikut melemah. Oleh karena itu, kepercayaan publik sangat krusial bagi keberlangsungan fungsi dan misi UPZ dalam mengelola zakat secara optimal.

Menghadapi kondisi tersebut, UPZ Nagari Languang perlu mengambil langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat. Peningkatan transparansi, baik dalam bentuk pelaporan keuangan maupun program-program distribusi, harus menjadi prioritas utama. Selain itu, dibutuhkan kegiatan edukasi dan sosialisasi secara intensif untuk membangun kesadaran dan pemahaman muzakki terkait pentingnya menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Dengan adanya upaya yang terstruktur dan konsisten, diharapkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap UPZ dapat tumbuh secara bertahap, dan pada akhirnya mendukung peningkatan efektivitas penghimpunan serta distribusi dana zakat yang lebih luas dan merata.

Dalam wawancara terbuka yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh tanggapan langsung dari para narasumber mengenai perubahan perilaku dalam menyalurkan zakat. Salah satu narasumber menyatakan bahwa ia dahulu rutin membayar zakat melalui UPZ Nagari Languang, namun kini tidak lagi karena merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai penyaluran dana zakat. Ia mengungkapkan bahwa kurangnya transparansi dari pihak UPZ menjadi alasan utama hilangnya kepercayaan, yang kemudian mendorongnya untuk menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik. Keputusan tersebut merupakan refleksi dari kebutuhan akan jaminan bahwa dana zakat benar-benar sampai kepada yang membutuhkan, serta perlunya akuntabilitas dari lembaga pengelola zakat.

Kondisi serupa juga diungkapkan oleh Bapak Dasrizal, salah satu petugas UPZ Nagari Languang, yang menyebut bahwa hanya sebagian kecil masyarakat yang masih mempercayakan zakatnya kepada lembaga. Menurutnya, sebagian besar muzakki memilih jalur penyaluran langsung kepada mustahik, karena menilai bahwa penyaluran melalui lembaga belum mencerminkan prinsip keadilan dan transparansi yang diharapkan. Hal ini,

menurutnya, berimbas langsung pada menurunnya jumlah zakat yang dapat dihimpun oleh UPZ setiap tahunnya. Wawancara ini menegaskan bahwa persepsi publik terhadap UPZ sangat dipengaruhi oleh kemampuan lembaga dalam memberikan informasi yang jelas, terbuka, dan dapat dipercaya.

Beberapa responden lainnya juga menyampaikan pandangan senada. Seorang muzakki mengatakan bahwa meskipun ia memiliki keinginan untuk menyalurkan zakat melalui lembaga, namun ia merasa ragu akan efektivitas dan transparansi dalam pengelolaannya. Ia menyayangkan kurangnya laporan resmi yang dapat memberinya keyakinan mengenai penyaluran zakat. Sementara itu, narasumber lain menyoroti minimnya keterbukaan dalam pelaporan keuangan serta kurang jelasnya program kerja yang dijalankan UPZ. Ia menegaskan bahwa jika saja informasi mengenai penerima zakat dan pemanfaatan dana tersedia secara rinci, maka ia akan lebih percaya dan terdorong untuk berzakat melalui lembaga tersebut secara rutin.

Sebagian muzakki lainnya bahkan secara tegas menyatakan bahwa mereka lebih memilih menyalurkan zakat langsung karena dapat melihat secara langsung

dampaknya di lapangan. Contohnya, Bapak Fandi Ahmad menyatakan bahwa ia berhenti berzakat ke UPZ karena tidak melihat transparansi dalam pengelolaan keuangan. Begitu pula Bapak Samin, yang menyampaikan kritik terhadap ketidaktepatan sasaran dalam pendistribusian zakat, di mana dana justru diberikan kepada individu yang secara ekonomi tergolong mampu atau memiliki kedekatan personal dengan pihak pengelola, sementara banyak mustahik yang lebih membutuhkan justru terabaikan. Ibu Sarmida menambahkan bahwa selain pengelolaan yang tidak optimal, sosialisasi dari pihak UPZ juga masih sangat terbatas, termasuk dalam hal pendataan mustahik yang berpengaruh pada efektivitas distribusi zakat.

Dari berbagai hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada tiga isu utama yang menjadi akar dari rendahnya kepercayaan muzakki terhadap UPZ Nagari Languang.

1. Kurangnya transparansi, di mana lembaga belum secara maksimal menyampaikan laporan dan informasi pengelolaan dana zakat kepada publik. Transparansi menjadi elemen vital dalam membangun kredibilitas lembaga zakat.

2. Masalah ketidaktepatan sasaran dalam penyaluran zakat, yang menciptakan ketidakadilan sosial dan menimbulkan persepsi negatif di masyarakat. UPZ harus menjunjung tinggi prinsip keadilan dan objektivitas dalam proses seleksi mustahik.
3. Pengelolaan dan sosialisasi yang kurang optimal, di mana lembaga belum mampu menyampaikan edukasi dan membangun kesadaran kolektif mengenai pentingnya zakat dan penyalurannya melalui lembaga resmi.

Ketiga masalah ini harus segera diatasi agar kepercayaan masyarakat dapat dipulihkan dan peran UPZ dalam menyejahterakan umat melalui zakat dapat berjalan secara efektif dan berkesinambungan.

Cara Mengembalikan Kepercayaan Muzzaki

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ketua Unit Pengelola Zakat (UPZ) Nagari Languang, Bapak Nasrul, diketahui bahwa rendahnya tingkat partisipasi muzakki dalam menyalurkan zakat melalui lembaga resmi disebabkan oleh kurangnya kepercayaan

masyarakat terhadap lembaga amil zakat, khususnya UPZ. Beliau mengungkapkan bahwa saat ini lebih banyak muzakki memilih menyalurkan zakat secara langsung kepada mustahik daripada melalui UPZ. Dalam pernyataannya, beliau menegaskan bahwa transparansi merupakan elemen kunci dalam membangun kembali kepercayaan publik terhadap lembaga zakat. Oleh karena itu, pihak UPZ berkomitmen untuk meningkatkan keterbukaan dalam seluruh proses, mulai dari pengumpulan dana zakat, pengelolaannya, hingga pada tahap pendistribusian kepada penerima manfaat. Komitmen ini bertujuan untuk menciptakan sistem pengelolaan yang akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat luas, khususnya para muzakki.

Dalam wawancara lanjutan, Sekretaris UPZ Nagari Languang, Bapak Dasrizal, menambahkan bahwa pelayanan yang adil dan merata menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat. Ia menekankan pentingnya penghormatan terhadap hak muzakki dan mustahik dengan cara memberikan pelayanan zakat yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga menjunjung tinggi prinsip keadilan tanpa

adanya diskriminasi. Ia menjelaskan bahwa setiap dana zakat yang diterima akan didistribusikan berdasarkan data mustahik yang telah dihimpun dan diverifikasi, sehingga penyaluran zakat dapat dilakukan secara proporsional dan tepat sasaran. Pernyataan ini menegaskan adanya upaya sistematis dalam memperkuat profesionalisme dan integritas lembaga zakat di tingkat nagari.

Selain itu, Bapak Sofyan selaku bendahara UPZ juga menyampaikan pentingnya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat sebagai langkah strategis dalam membangun kesadaran kolektif mengenai pentingnya menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Ia menegaskan bahwa peningkatan pemahaman masyarakat, khususnya para muzakki, terhadap manfaat zakat serta mekanisme pengelolaannya, dapat mendorong peningkatan partisipasi dan keterlibatan dalam sistem zakat yang terorganisasi. Edukasi ini dinilai mampu memperkuat kepercayaan publik serta menumbuhkan kesadaran akan tanggung jawab sosial yang lebih luas dalam pemberdayaan mustahik melalui lembaga.

Berdasarkan hasil wawancara-wawancara tersebut, peneliti menemukan bahwa UPZ Nagari Languang telah

mengambil berbagai langkah konkret untuk mengembalikan dan memperkuat kepercayaan muzakki terhadap lembaga. Langkah-langkah strategis tersebut mencakup tiga aspek utama. Pertama, peningkatan transparansi di seluruh lini pengelolaan zakat. Keterbukaan informasi menjadi pilar utama dalam membangun legitimasi lembaga di mata publik, dan dengan demikian menjadi prasyarat bagi tumbuhnya kepercayaan. Kedua, pemberian pelayanan yang adil dan merata. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh muzakki dan mustahik mendapatkan perlakuan yang setara, serta agar distribusi zakat tidak dipengaruhi oleh relasi personal, latar belakang sosial, atau preferensi tertentu. Ketiga, pelaksanaan edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan. Melalui program ini, UPZ berupaya menginternalisasi nilai-nilai zakat dalam kehidupan masyarakat serta mendorong peran aktif seluruh pihak dalam memperkuat fungsi sosial zakat.

Dengan menerapkan pendekatan yang bersifat partisipatif, transparan, dan inklusif, UPZ Nagari Languang berharap dapat meningkatkan efektivitas lembaga dalam menghimpun dan menyalurkan zakat. Selain itu, hasil dari wawancara ini juga menjadi masukan penting bagi

penguatan kinerja kelembagaan. Peneliti menilai bahwa apabila strategi-strategi tersebut dijalankan secara konsisten dan terukur, maka kepercayaan muzakki terhadap lembaga akan meningkat, sehingga penyaluran zakat tidak lagi dilakukan secara langsung kepada mustahik secara individu. Sebaliknya, muzakki akan kembali mempercayakan kewajiban zakatnya kepada lembaga yang telah diatur dan memiliki legitimasi hukum, yang pada akhirnya akan meningkatkan profesionalisme serta dampak zakat bagi kesejahteraan masyarakat secara kolektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis tingkat kepercayaan muzakki terhadap Unit Pengelola Zakat (UPZ) di Nagari Languang, Kecamatan Rao Utara, dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepercayaan muzakki masih berada dalam kategori "kurang percaya". Temuan ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan sejumlah muzakki yang menunjukkan bahwa mereka belum sepenuhnya yakin terhadap kinerja dan integritas lembaga pengelola zakat tersebut. Secara kuantitatif, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan

yang diukur melalui total skor responden mencapai angka 882,5, yang jika dihitung berdasarkan formula $(\text{jumlah skor responden} \times 100\%) \div \text{jumlah mustahik}$, yaitu $882,5 \times 100\% \div 15$, menghasilkan persentase sebesar 58,83%. Berdasarkan kriteria klasifikasi yang digunakan, angka ini termasuk dalam kategori "kurang percaya". Hal ini menunjukkan adanya persoalan mendasar dalam hal transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas komunikasi antara UPZ dan masyarakat muzakki.

Untuk mengembalikan dan meningkatkan kepercayaan muzakki terhadap UPZ di wilayah tersebut, diperlukan sejumlah strategi yang bersifat menyeluruh dan sistematis. Salah satu upaya utama adalah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan zakat, termasuk di dalamnya pelaporan rutin yang dapat diakses oleh publik mengenai jumlah zakat yang diterima dan disalurkan. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh UPZ harus mencerminkan prinsip keadilan dan pemerataan, di mana distribusi zakat dilakukan secara objektif, berdasarkan kebutuhan dan kondisi mustahik yang jelas. Langkah berikutnya yang tidak kalah penting adalah memberikan edukasi dan sosialisasi secara berkelanjutan kepada

masyarakat terkait manfaat zakat, mekanisme pengelolaan zakat yang sesuai syariah, serta peran penting UPZ dalam pembangunan kesejahteraan sosial. Melalui penerapan strategi-strategi tersebut, diharapkan tingkat kepercayaan muzakki dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya akan memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan zakat yang lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Nomor 3 Tahun 2014 menjelaskan ketentuan mengenai prosedur pembentukan, tanggung jawab, serta kewajiban Unit Pengumpul Zakat (UPZ) secara struktural dan administratif.
- Amir, M. Taufik. (2005). *Dinamika dalam Kegiatan Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Isnawati. (2009). "Rais Muzakki dan Kriterianya dalam Perspektif Fikih Zakat." *Al-Iqtisad: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1).
- Lembaga Negara Republik Indonesia. (1999). Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat. Dimuat dalam Lembaran

- Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 164.
- Badan Amil Zakat Nasional. Regulasi dan kebijakan terkini mengenai pengelolaan zakat secara nasional.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). "A Model Integratif Mengenai Kepercayaan Organisasi." *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- BAZNAS. (2020). *Panduan Umum Pembentukan dan Operasional UPZ (Unit Pengumpul Zakat)*. Jakarta: Badan Amil Zakat Nasional.
- Qardhawi, Y. (2005). *Fiqh al-Zakah (Studi Komprehensif Tentang Zakat dalam Islam)*. Beirut: Muassasah al-Risalah.
- Creswell, J. W. (2018). *Pendekatan Kualitatif dalam Riset Sosial: Memilih Lima Metode Penelitian*. Sage Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *Buku Panduan Riset Kualitatif versi SAGE*. Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Analisis Data Kualitatif: Sumber Metode Edisi Ketiga*. Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Neuman, W. L. (2016). *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif* (Edisi Ketujuh). Pearson Education.
- Patton, M. Q. (2015). *Metode Evaluasi dan Penelitian Kualitatif* (Edisi Keempat). Sage Publications.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.