

**Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat
Nasional Kota Semarang**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Akuntansi Syariah



Jilan Luthfia Tristiara

NIM. 1905046042

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. DR. Hamka Kampus III Ngaliyan, Telp (024) 7608454, 7624691, Semarang, 50185
Website: febi_walisongo.ac.id Email: febiwalisongo@gmail.com

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Jilan Luthfia Tristiara
NIM : 1905046042
Jurusan : S1 Akuntansi Syariah
Judul Skripsi : **"Pengaruh Transparansi Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang"**

Dengan ini saya mohon kiranya naskah skripsi tersebut dapat segera di ujikan.
Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Dr. Ari Kristin Prasetvoningrum, SE, M.Si.

NIP. 197905122005012004

Semarang, 25 Mei 2023

Pembimbing II

Mashilal, M.Si

NIP. 198405162019031005

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. DR. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Telp/Fax (024) 7608454, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini :

Judul : Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang
Skripsi Saudari : Jilan Luthfia Tristiara
NIM : 1905046042
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Akuntansi Syariah

Telah diujikan dalam sidang munaqosah oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Walisongo Semarang dan dinyatakan LULUS dengan predikat Cumlaude pada tanggal :

09 Juni 2023

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Akuntansi Syariah tahun akademik 2022/2023.

Ketua Sidang

Semarang, 09 Juni 2023
Sekretaris Sidang

Dr. Ratno Agrivanto, M.Si., CA., CPAI
NIP. 198001282008011010
Penguji Utama I

Dr. Ari Kristin Prasetyoningrum, SE, M.Si.
NIP. 197905122005012004
Penguji Utama II

Fita Nurotul Faizah, M.E.
NIP. 199405032019032026
Pembimbing I



Siti Nurgaini, S.Sos.L., M.Si.
NIP. 198312012015032004
Pembimbing II

Dr. Ari Kristin Prasetyoningrum, SE, M.Si.
NIP. 197905122005012004

Mashilal, M.Si
NIP. 198405162019031005

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”

Al-Baqarah : 216

“terwujud maupun tidak terwujud tetaplah bersujud”

“pada titik tertentu, kamu akan sadar bahwa keselamatan hati dan ketenangan pikiran lebih penting daripada segalanya”

“berhentilah berpikir berlebihan dan membuat masalah yang tidak pernah benar-benar ada”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaniirrahim,

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan Maha Pemberi segala Rahmat dan hidayah-Nya, Sholawat dan salam saya hanturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan salam saya hanturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, Untuk dapat menyelesaikan karya ini dengan niat, usaha, dan doa

Suatu kebanggaan dan kebahagiaan bisa mempersembahkan karya ini, yang jauh dari sempurna, masih memiliki banyak kekurangan, kepada pihak-pihak yang telah memberikan semangat dan dukungannya dalam segala hal.

Saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya, Ayahanda Triyanto serta Ibunda Rodhiyan dan keluarga saya yang telag mebiayai, memberikan dukungan, semangat dan doa restu yang tak pernah putus tiap harinya.

DEKLARASI

DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Jilan Luthfia Tristiara**
NIM : **1905046042**
Fakultas/ Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam/ Akuntansi Syariah**
Judul : **Pengaruh Transparansi Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang**

Menyatakan bahwa skripsi ilmiah ini dibuat dengan penuh integritas dan tanggung jawab. Tidak ada unsur dalam skripsi ini yang dibuat, ditulis, atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali data yang terdapat pada referensi yang digunakan sebagai bahan referensi. Informasi dan kesimpulan skripsi merupakan hasil refleksi penulis

Semarang, 5 Juni 2023
Deklator



Jilan Luthfia Tristiara
1905046042

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf Arab ke dalam huruf latin yang dipakai dalam penulisan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 05936/U/1987.

I. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak	tidak
ب	Ba	dilambangkan	dilambangkanbe
ت	Ta	t	te
ث	Sa	š	es (dengan titik di atas)je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)ka dan ha
خ	Kh	k	de
د	Dal	d	zet (dengan titik di atas)er
ر	Ra	z	z
ز	Za	r	e
س	Sin	z	t
ش	Syi	s	e
ص	n	s	s
ض	Sad	y	es dan ye
	Da	s	es (dengan titik di bawah)de (dengan titik di bawah)
	d	ḍ	

ط	Tha	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa ^ˁ	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	„l	„el
م	mim	„m	„em
ن	nun	„n	„en
و	waw	w	w
ه	ha ^ˁ	h	ha
ء	hamzah	ˁ	apostrof
ي	ya	Y	ye

I. Vokal Pendek

— َ —	fathah kasrah	ditulis	<i>a</i>
— ِ —	dammah	ditulis	<i>i</i>
— ُ —		ditulis	<i>u</i>

II. Kata sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qomariyah* ditulis *L (el)*

القرآن البقرة	ditulis ditulis	<i>al-Qur''an</i> <i>al-Baqarah</i>
---------------	--------------------	--

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

الطالق الشيرازي	ditulis ditulis	<i>At-Thalaq</i> <i>Asy-Syirazi</i>
-----------------	--------------------	--

III. Pengecualian

- Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:
 - a. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: Al-Qur''an, Hadis, mazhab, syariat.
 - b. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *ushul al-Fiqh al-Islami, Fiqh Munakahat*.
 - c. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Amzah.

ABSTRACT

BAZNAS Semarang City is a zakat collection institution established by the government. The existence of this institution is expected that the community can channel their zakat through this institution. However, in fact, the collection of zakat that has been realized has not reached its potential. This is because there are still many people who distribute their zakat not through BAZNAS, one of which is that the people do not have trust. This study aims to determine the effect of transparency, accountability, and service quality on muzaki's trust in BAZNAS Semarang City. The dependent variable in this study is muzakki's trust, while the independent variables are transparency, accountability, and service quality.

The type of research used is quantitative research methods. The Population and sample in this study is the muzakki of BAZNAS Semarang City. The sampling technique used in this study was the slovin method with a total of 100 respondents. The type of data used is primary data by distributing questionnaires.

The results of this study indicate that transparency has a significant positive effect on muzakki's trust. Accountability has a significant positive effect on muzakki's trust. Meanwhile, service quality has a positive and insignificant effect on muzakki's trust.

Keywords: transparency, accountability, service quality, trust muzakki.

ABSTRAK

Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang merupakan lembaga penghimpun zakat yang dibentuk oleh pemerintah. Adanya lembaga ini diharapkan masyarakat dapat menyalurkan zakatnya melalui lembaga ini. Namun faktanya, penghimpunan zakat yang terealisasi belum mencapai potensi yang ada. Hal ini disebabkan masih banyak masyarakat yang menyalurkan zakatnya tidak melalui BAZNAS, salah satunya masyarakat belum memiliki kepercayaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzaki pada BAZNAS Kota Semarang. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepercayaan muzakki, sedangkan variabel independennya adalah transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel pada penelitian ini merupakan muzakki BAZNAS Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode slovin dengan jumlah 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Sementara itu, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki.

Kata kunci : transparansi, akuntabilitas, kualitas pelayanan, kepercayaan muzakki.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang”

Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari jaman *Jahiliyyah* sampai ke jaman terang benderang. Semoga kita termasuk ke dalam umatnya yang kelak akan mendapatkan *syafa'at* di hari kiamat. Pada penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulis tidak serta merta dapat menyelesaikan sendiri, tentu banyak pihak dari luar yang membantu dan memberikan dorongan, semangat, bimbingan, serta motivasi kepada penulis. Dengan segala kekurangannya penulis mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, wakil Dekan I, II, dan III dan para dosen di lingkungan Fakultas Ekonomis dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Ratno Agriyanto, S.E, M.Si, CA. CPAI, selaku Ketua Jurusan dan Bapak Warno, S.E, M.Si, CA. CPAI, selaku Sekretaris Jurusan Prodi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomis dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Bapak Dr. Ratno Agriyanto, S.E, M.Si, CA. CPAI, selaku wali dosen yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam proses menuntut ilmu.
5. Ibu Dr. Ari Kristin Prasetyoningrum, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Mashilal, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu tenaga dan pikiran yang sangat berharga untuk memberikan motivasi dan memberikan arahan kepada penulis, sehingga ini dapat terselesaikan.
6. Keluarga besar, terkhusus ayahanda Triyanto dan Ibunda Rodhiyah yang tak pernah lelah dalam mendoakan, menyempatkan waktunya untuk menemani dalam proses pencarian data, memberikan fasilitas yang dibutuhkan, serta selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kepada keempat kakak dan adik saya yang memberikan semangat dan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi.

8. Beberapa teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang selalu membantu, memberikan semangat arahan kepada penulis
9. Kepada AKS-B 2019 yang telah memberikan kenangan selama masa perkuliahan.
10. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan banyak ilmunya kepada penulis serta memberi motivasi selama pelaksanaan perkuliahan.
11. Kepada keluarga Besar Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
12. Kepada BAZNAS Kota Semarang yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan, penulisan sekali lagi mengucapkan terima kasih semoga segala kebaikan mendapat ganjaran dari Allah SWT. Diakhir, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis memohon adanya kritik dan saran yang membangun kedepannya penulis dapat memperbaiki karya tulis selanjutnya.

Semarang, Mei 2023

Jilan Luthfia Tristiara
NIM. 1905046042

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
DEKLARASI	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Perumusan Hipotesis.....	31
2.4 Kerang Berpikir	33
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
3.1. Jenis dan Sumber Data.....	34
3.2. Populasi dan Sampel	34
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3.1 Kuesioner	35
3.3.2 Studi kepustakaan	36

3.4	Variabel Penelitian dan Pengukuran	36
3.5	Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1.	Uji Kualitas Data.....	40
3.5.2.	Statistik Deskriptif	40
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.4.	Analisis regresi linier berganda.....	42
3.5.5.	Pengujian hipotesis	42
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1.	Gambaran Umum Penelitian	44
4.2.	Hasil Penelitian	46
4.2.1.	Deskripsi Data Penelitian.....	46
4.2.2.	Analisis Data	49
4.2.3.	Pembahasan Penelitian.....	61
BAB V	65
PENUTUP	65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	65
5.3	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Potensi Penghimpunan BAZNAS Kota Semarang Tahun 2021 ..	5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 3	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1	Skala Likert	35
Tabel 3. 2	Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 4. 1	Pengelompokkan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 2	Pengelompokkan Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3	Pengelompokkan Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4. 4	Pengelompokkan Berdasarkan Transaksi Setahun.....	48
Tabel 4. 5	Pengelompokkan Berdasarkan Jenis Zakat	49
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas Variabel Transparansi (X1)	50
Tabel 4. 7	Hasil Uji Validitas Variabel Akuntabilitas (X2)	50
Tabel 4. 8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	50
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Muzakki (Y).....	51
Tabel 4. 10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Transparansi (X1)	52
Tabel 4. 11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Akuntabilitas (X2)	52
Tabel 4. 12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	53
Tabel 4. 13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Muzakki (Y).....	53
Tabel 4. 14	Hasil Statistik Deskriptif Masing-Masing Variabel	54
Tabel 4. 15	Hasil Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov Test.....	55
Tabel 4. 16	Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4. 17	Hasil Uji Glejser	57
Tabel 4. 18	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4. 19	Hasil Uji Statisitik T.....	59
Tabel 4. 20	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persoalan kemiskinan masih terus berlanjut sejak berabad-abad tahun yang lalu hingga sekarang. Menjawab persoalan ini, dalam mengentaskan kemiskinan, agama Islam mempunyai berbagai solusi yaitu bekerja. Islam dianjurkan bekerja demi memenuhi segala kebutuhan. Kedua, keluarga atau kerabat menanggung keluarganya yang miskin. Ketiga, zakat. zakat diberikkan kepada orang yang membutuhkan yaitu 8 kelompok, khususnya kepada kaum dhuafa. Keempat, memanfaatkan anggaran dana negara untuk memberdaya masyarakat yang membutuhkan. Kelima, terdapat kewajiban saling membantu pada tetangga yang mampu terhadap tetangga yang membutuhkan. Keenam, sedekah seikhlasnya dan kebaikan. Ketika Islam hadir, maka mulailah dikenal dengan zakat yang bertujuan untuk menurunkan kesenjangan antara yang miskin dan kaya.¹

Zakat berperan sebagai sarana penyaluran dan pemerataan ekonomi yang secara langsung bermanfaat kepada masyarakat umum maupun pada kalangan muslim.² Sebagai salah satu instrument Islam, zakat digunakan untuk distribusi pendapatan dan kekayaan. Adanya zakat diharapkan mampu mengatasi kemiskinan yang terjadi di Indonesia.³

Zakat merupakan satu-satunya rukun dalam Islam yang secara detail membahas mengenai pemberdayaan ekonomi.⁴ Namun, selama ini penyaluran zakat yang dilakukan masih bersifat konsumtif. Konsumtif artinya disalurkan dalam jangka pendek dengan tujuan untuk menutupi kebutuh fakir miskin, sehingga itu

¹ Indri Yuliafitri and Asma Nur Khoiriyah, 'Pengaruh Kepuasan Muzakki', *Jurnal Ekonomi Islam*, 7.2 (2016), 205–18.

² Muhammad Anis, 'Zakat Solusi Pemberdayaan Masyarakat', *El-Iqthisadi : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum*, 2.1 (2020), 42 <<https://doi.org/10.24252/el-iqthisadi.v2i1.14074>>.

³ Yoghi Citra Pratama, 'PERAN ZAKAT DALAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN (Studi Kasus : Program Zakat Produktif Pada Badan Amil Zakat Nasional)', 1.1 (2015), 93–104.

⁴ M.A. Dr. Asmani, Jamal Ma'mur, *Zakat Solusi Kemiskinan Umat*, ASWAJA PRE (Yogyakarta, 2016), hal 2.

menyebabkan bahwa zakat tidak mengubah kemiskinan menjadi kesejahteraan atau kemandirian sesuai dengan cita-cita Islam. Menurut KH. MA. Sahal Mahfudh sebagai gagasan fikih sosial mengungkapkan bahwa dalam agama Islam, zakat harus digunakan untuk memerangi kemiskinan.⁵ Zakat harus dikelola oleh orang-orang yang profesional sehingga tujuan Islam dalam mewujudkan kesejahteraan dan keadilan sosial terwujud.

Pemerintah Indonesia memberikan fasilitas kepada muzakki untuk menunaikan kewajiban membayar zakat. Sesuai dengan keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001, pemerintah mendirikan BAZNAS yang memiliki tugas sebagai menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah pada tingkat nasional. BAZNAS tersebar hampir di setiap Provinsi, Kabupaten, Kota hingga Kecamatan.⁶ Dalam melaksanakan tugasnya, BAZNAS membentuk Unit Pengumpul Zakat (UPZ) yang berfungsi sebagai membantu BAZNAS dalam melayani muzakki. Sedangkan Lembaga Amil Zakat (LAZ) merupakan badan yang dibentuk oleh masyarakat yang berfungsi sebagai mengumpulkan, mengelola, hingga mendistribusikan dana. Pada dasarnya kedua organisasi ini mempunyai tujuan yang sama yaitu membantu masyarakat untuk mengelola dana zakat, dari pengumpulan, pendistribusian dan pendayaan dana zakat.

Indonesia merupakan negara dengan penduduk yang mayoritasnya beragama Muslim.⁷ Pada tahun 2021, informasi yang berasal dari Dukcapil atau Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercatat bahwa sebanyak 236,53 juta jiwa dari 272,23 juta jiwa beragama Muslim. Jumlah penduduk Muslim yang besar tentunya mempunyai potensi penerimaan zakat yang besar. Akan tetapi, menurut Ketua Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Noor Achmad mengatakan

⁵ *Ibid.*

⁶ Cut Delsie Hasrina, Yusri Yusri, and Dwi Rianda Agusti Sy Sy, 'Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh', *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 2.1 (2019), 1–9 <<https://doi.org/10.30601/humaniora.v2i1.48>>.

⁷ Viva Budy Kusnandar, 'Sebanyak 86,88% Penduduk Indonesia Beragama Islam', 2021 <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/30/sebanyak-8688-penduduk-indonesia-beragama-islam>>. Diakses pada 21 Desember 2022

bahwa potensi penerimaan zakat di Indonesia belum optimal. Potensi zakat di Indonesia pada tahun 2021 sebesar Rp 327 triliun per tahunnya.⁸ Potensi zakat tersebut berasal dari zakat penghasilan, zakat pertanian, zakat perkebunan, dan pada sektor lainnya. Sementara realisasinya pada tahun tersebut zakat yang terkumpul baru sebesar 17 triliun. Jumlah populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia belum mampu menjadi teladan dalam hal kesadaran zakat di kalangan negara Muslim lainnya.

Dampak dari kenyataan ini adalah masih tingginya angka kemiskinan. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, penduduk miskin di Indonesia pada September 2021 menurun 0,43% poin menjadi 9,71%. Meskipun penurunan, angka tersebut masih tinggi dibandingkan dengan tahun sebelum terjadinya pandemi Covid-19.⁹ Penyebab dari masih tinggi angka kemiskinan salah satunya adalah belum optimal gerakan berzakat. Zakat sebagai salah satu usaha yang terbaik dalam mengurangi angka kemiskinan. Menurut penelitian dari Institut Teknologi Bandung (ITB) model yang paling efektif untuk pengentasan kemiskinan dibandingkan dengan model yang lainnya adalah zakat.¹⁰

Zakat yang dikelola dengan baik akan menumbuhkan kesejahteraan karena dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Menurut Nurcholis Madjid atau yang biasa disapa dengan Cak Nur mengatakan zakat adalah wujud kepedulian sosial.¹¹ Namun menurut beliau, dalam mengoperasikan zakat terdapat beberapa rintangan yaitu, ketidaktahuan masyarakat terhadap kesadaran berzakat. Kemudian masih menggunakan konsep yang tidak sesuai dengan masa ini. Contohnya harta yang wajib dikeluarkan sebatas zakat ternak, perkebunan. Sedangkan pada hasil modern seperti perhiasan perniagaan modern belum mendapat perhatian yang besar. Oleh itu dengan adanya lembaga pengelola zakat membantu mengedukasi masyarakat

⁸ Ali Akhmad Noor Hidayat, 'Baznas: Potensi Zakat Di Indonesia Capai Rp 327 Triliun', 2022 <<https://tinyurl.com/5n85jjca>>. Diakses pada 20 Desember 2022

⁹ Viva Budy Kusnanda, 'Angka Kemiskinan Indonesia Turun Jadi 9,71% Pada September 2021', *Databoks*, 2022 <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/17/angka-kemiskinan-indonesia-turun-jadi-971-pada-september-2021>>.

¹⁰ Dr. Asmani, Jamal Ma'mur, hal vi.

¹¹ Ibid, hal 8

dan membantu untuk mengelola dana sehingga penyaluran zakat akan merata. Namun potensi yang belum tercapai ini disebabkan oleh penyaluran yang belum efisien karena penyaluran zakat yang tidak merata. Masih banyak masyarakat dalam menyalurkan zakatnya tidak melalui lembaga melainkan langsung diberikan kepada mustahiq. Faktor ini disebabkan karena masih terdapat masyarakat belum percaya terhadap lembaga.

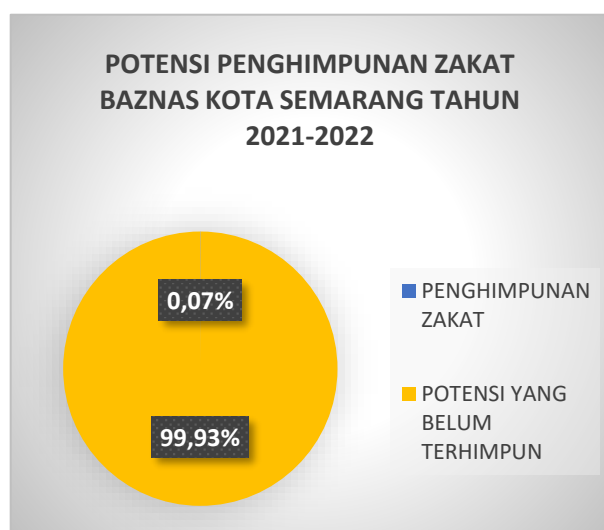
Menurut Bambang Sudibyo, faktor penghimpunan ZIS yang masih dibawah angka potensi adalah masyarakat yang tidak menyalurkan zakatnya melalui Organisasi Pengelola Zakat (OPZ). Hal ini berdasarkan survey yang dilakukan pada bulan Agustus hingga Oktober tahun 2020. Penghimpunan ZIS pada Non Kelembagaan dari zakat telah terhimpun sebesar Rp 30.503.424.730.454 dan infaq sedekah sebesar Rp 30.755.287.757.022. Oleh karena itu, menurut Dr. Moh Hasbi Zaenal melalui pemerintah, BAZNAS dan LAZ memberikan intensif kepada masyarakat agar menyalurkan ZIS melalui OPZ resmi. “oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa penghimpunan ZIS selama ini selain terdistribusi ke OPZ resmi, juga banyak melalui perorangan atau lembaga tidak resmi. Besarnya semangat berbagi masyarakat ini sayangnya menjadi tidak tercatat dalam Laporan Zakat Nasional (LZN) yang disusun BAZNAS,” kata Prof Dr Bambang Sudibyo.¹²

Berdasarkan Undang-Undang di Nomor 23 Tahun 2011 Badan Amil Zakat Nasional adalah badan pemerintahan non struktural yang mempunyai peran dalam mengelola zakat, infaq dan sedekah. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang beridiri pada hari Jum'at, 14 Juni 2003 dahulu bernama Badan Amil Zakat. Kemudia keluar peraturan nomor 23 Tahun 2011 berkaitan pengoperasian zakat yang dipimpin oleh ketua dengan dibantu dengan empat wakil ketua.

Pada data PUSKAS (Pusat Kajian Strategis) BAZNAS di Kota Semarang di Tahun 2020 sebanyak 80% atau 1.436.699 jiwa penduduk di Kota Semarang menunjukkan ke dalam penduduk mampu atau tidak miskin. Hal tersebut terlihat

¹² HUMAS BAZNAS, 'BAZNAS : Zakat Masyarakat Yang Tak Tercatat Rp 61,25 Triliun', 2020 <https://baznas.go.id/Press_Release/baca/BAZNAS:_Zakat_Masyarakat_yang_Tak_Tercatat_Rp_61,25_Triliun/680>, diakses 20 Desember 2022.

bahwa Kota Semarang mempunyai potensi zakat yang tinggi.¹³ Potensi zakat di Kota Semarang sudah mencapai Rp 150.000.000.000.¹⁴ Sedangkan, penghimpunan zakat di BAZNAS Kota Semarang pada tahun 2021 sebesar Rp 10.543.464.548 dan pada tahun 2022 sebesar Rp 10.624.199.788. Potensi yang besar tersebut, ketua BAZNAS Kota Semarang mendorong BAZNAS untuk terus mengoptimalkan zakat di Kota Semarang. Perolehan BAZNAS Kota Semarang di tahun 2021 dan di tahun 2022 masih hanya 0,07%, hal ini menunjukkan perolehan tersebut masih jauh di bawah potensinya.



Gambar 1.1 Potensi Penghimpunan BAZNAS Kota Semarang Tahun 2021-2022

Sumber : BAZNAS Kota Semarang

Fakta tersebut terlihat bahwa jumlah penerimaan dengan potensi yang ada ternyata masih terbilang jauh. Persoalan yang sering ditemui pada masyarakat adalah muzakki lebih memilih menyalurkan zakatnya langsung kepada mustahik tanpa menggunakan pelayanan lembaga zakat. Hal tersebut dikarenakan muzakki mempunyai perasaan tenang karena telah menyaksikan langsung zakat telah diterima. Terkadang muzakki yang melakukan penyaluran langsung tidak

¹³ Lintang Kalatidha and others, 'Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.02 (2022), 1404–10 <<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.4764>>.

¹⁴ Mushonifin. M Husni, 'Potensi Zakat Di Kota Semarang Cukup Tinggi, Dewan Dorong LAZ Optimalkan Hal Itu', *Sigi Jateng*, 2022 <<https://sigijateng.id/2022/potensi-zakat-di-kota-semarang-cukup-tinggi-dewan-dorong-laz-optimalkan-hal-itu/>>. Diakses 20 Desember 2022

mengenai sasaran yang tepat. Misalnya muzakki memberikan kepada kerabatnya yang termasuk kategori mustahik, nyatanya apabila dibandingkan masih banyak orang yang lebih berhak menerima dibandingkan dengan kerabatnya sendiri.¹⁵ Selain itu masih banyak pula masyarakat yang menyalurkan zakatnya melalui masjid karena alasan dekat dengan lokasi dan praktis. Menurut Bapak Muh Asyhar, selaku pengurus BAZNAS Kota Semarang, bahwasanya masjid di kota Semarang yang mempunyai izin dan bekerja sama dengan UPZ sebanyak 700 dari 1500 masjid. Dari 700 masjid hanya 400 masjid yang memberikan laporan penghimpunan zakatnya kepada BAZNAS Kota Semarang. 400 masjid tersebut melaporkan bahwa zakat yang telah terhimpun sebesar Rp 70.000.000.000./tahun. Meskipun kesadaran masyarakat dalam menyalurkan zakat cukup tinggi, namun BAZNAS Kota Semarang belum menjadi pilihan utama warga Kota Semarang dalam menyalurkan zakatnya. Cara untuk meningkatkan kepercayaan muzakki salah satunya dengan menerapkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan lembaga terhadap muzakki.

Salah satu penyebab untuk mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui lembaga yaitu transparansi terhadap muzakki. Transparansi berhubungan dengan terbukanya segala laporan melingkupi laporan kegiatan, keuangan, hingga dana yang didistribusikan. Sebagai lembaga yang menjalankan amanah dana umat, maka diperlukan transparansi terhadap muzakki. Transparansi lembaga akan meningkatkan kualitas dan profesionalitasnya lembaga dalam mengelola dana zakat.¹⁶ Meningkatnya transparansi akan meningkatkan kepercayaan muzakki untuk menyalurkan dananya kepada Lembaga Amil Zakat tersebut. Transparansi menjadi permintaan masyarakat dalam bentuk kepedulian masyarakat terhadap lembaga dalam mengelola dana umat.¹⁷ Adanya transparansi maka muzakki mengetahui pengelolaan zakat yang mereka salurkan pada lembaga tersebut. Menurut penelitian Mentari, transparansi berpengaruh terhadap

¹⁵ Yuswar Z B, *Zakat Infaq Sedekah Dan Akuntansinya Serta Potensinya Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Rakyat Miskin* (Jakarta : Universitas Trisakti, 2015), h.267.

¹⁶ Sri Fadilah, *Penerapan Good Governance Pada Lembaga Amil Zakat (LAZ)* (Bandung: UNPAD PRESS, 2012).

¹⁷ Hasrina, Yusri, and Sy.

kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakat.¹⁸ Penelitian Kasmaniar, menghasilkan bahwa transparansi memiliki pengaruh kepada kepercayaan muzakki.¹⁹ Sementara pada *riset* Hasrina, menunjukkan bahwa transparansi mempunyai pengaruh tidak signifikan kepada kepercayaan muzakki.²⁰

Faktor kedua pengaruh kepercayaan muzakki dalam membayar zakat adalah akuntabilitas. Akuntabilitas merupakan tanggung jawab lembaga pengelola zakat terhadap muzakki. Tanggung jawab tersebut melingkupi laporan kegiatan terutama pada aliran dana zakat. Semakin tinggi akuntabilitas maka semakin tinggi pula kepercayaan muzakki. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan muzakki yaitu dengan seorang muzakki yang berkesinambungan dalam membayar zakat. Menurut SB Rahayu, akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki.²¹ Menurut Ade Maya, akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki.²² Sementara menurut Junjuna bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh dengan tingkat kepercayaan muzakki.²³

Faktor ketiga dalam mempengaruhi kepercayaan muzakki adalah kualitas pelayanan. Sebagai lembaga bergerak di bidang jasa, maka kualitas pelayanan sangat diperlukan. Bahkan dalam agama dijelaskan bahwa apabila ingin mendapatkan hasil usaha yang baik, maka berilah barang atau pelayanan yang

¹⁸ Mentari Dwi Aristi and Intan Putri Azhari, 'Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau', *Economics, Accounting and Business Journal*, 1.1 (2021), 121–35.

¹⁹ Kasmaniar, 'Pengaruh Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Meningkatkan Motivasi Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Aceh', *Serambi Konstruktivis*, 4.2 (2022), 163–71.

²⁰ Hasrina, Yusri, and Sy.

²¹ Icha Puspita Desriani and Sri Rahayu, 'ANALISIS PENGARUH PENDAPATAN, HARGA EMAS, DAN TINGKAT INFLASI TERHADAP PENYALURAN KREDIT', *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2 (2013), 1–19.

²² Ade Maya Saraswati and Meita Larasati, 'Peran Akuntabilitas Dan Transparansi Laporan Keuangan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Literasi Terhadap Kepercayaan Muzakki (Studi Persepsi Pada Lazismu Uhamka)', *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 22.2 (2021), 155–67 <<https://doi.org/10.36769/asy.v22i2.194>>.

²³ Nur Kabib and others, 'Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di BAZNAS Sragen', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.1 (2021), 341 <<https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2156>>.

berkualitas bukan memberikan yang buruk. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula kepercayaan muzakki kepada Badan Amil Zakat. Menurut Nur Faznita, pada variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki.²⁴ Menurut Ervina, variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan muzakki, sementara menurut Assa, bahwa kepercayaan muzakki tidak berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.²⁵

Kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS harus terus dipertahankan. Peningkatan jumlah muzakki menjadi tanggung jawab lembaga untuk terus mempertahankan muzakki dengan memberikan kepercayaan. Semakin meningkat jumlah muzakki maka semakin meningkat pula dana zakat yang terhimpun.²⁶ Peningkatan jumlah zakat akan mengoptimalkan potensi zakat pada Kota Semarang.

Dari uraian diatas, maka diperlukan penelitian mengenai transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki di BAZNAS Semarang?
2. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki di BAZNAS Kota Semarang?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki di BAZNAS Kota Semarang?

²⁴ Nur Faznita Elmi, 'Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara' (Universitas Islam Negeri Sumaterta Utara Medan, 2020).

²⁵ Assa Auliyaun Nisak, *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Kepercayaan Muzaki Dalam Membayar Zakat Di Baznas Kabupaten Semarang Sebagai Variabel Intervening*, UIN Salatiga, 2022.

²⁶ Yuliafitri and Khoiriyah.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh transparansi terhadap kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang.

2. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini tentunya dapat menambah wawasan peneliti dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan, terkhususnya yang berhubungan mengenai akuntansi syariah yaitu Transparansi dan Akuntabilitas yang berhubungan dengan Badan Amil Zakat Nasional. Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat kepada mahasiswa Universitas Islam Negeri Walisongo sebagai tambahan referensi yang bermanfaat.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan perihal latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan mafaat penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan mengenai telaah teori, hasil dari penelitian dahulu, hipotesis dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan mengenai jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variable penelitian dan pengukuran, dan Teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan dari hasil yang telah diuji menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini memaparkan kesimpulan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1. Teori keagenan (*agency theory*)

Agency merupakan hubungan antara dua pihak, yang mana pihak pertama disebut sebagai agen. Agen adalah pihak yang diberikan wewenang untuk melakukan perbuatan untuk dan atas nama serta dibawah pengawasan pada pihak kedua. Pihak kedua disebut sebagai *principal*. *Principal* adalah pihak yang memberikan wewenang dan melakukan pengawasan terhadap pihak agen.

Pada kamus *Black's Law Dictionary*, *agency* disebutkan bahwa: “*agency is the fiduciary relation wich results from the manifestation of consent by one person to another that the other shall act on his behalf and subject to his control, and consent by the other so to act*”.²⁷ Hal ini demikian bahwa *agency* didasarkan pada kepercayaan penuh dari kesepakatan pada pihak yang memberikan persetujuan untuk melakukan tindakan, atas nama dan dibawah pengawasan pihak kedua. Teori keagenan menurut Jensen dan Meckling pada tahun 1976 merupakan kontrak yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang mana satu orang sebagai pemilik atau pemegang saham dengan menunjuk orang lain sebagai agen atau manajer.

Principal atau pemilik perusahaan selain memberi wewenang terhadap agen berkewajiban memberikan fasilitas dan dana untuk menjalankan operasi perusahaan. Agen sebagai penerima wewenang berkewajiban mengelola perusahaan agar mencapai kemakmuran dan keuntungan dengan peningkatan nilai perusahaan. Untuk itu agen sebagai pengelola perusahaan wajib memberikan laporan ke *principal* secara periodik mengenai hasil dari kinerja perusahaan.

²⁷ M.S. Prof. Dr. Santoso, Budi, S.H., *Keagenan (Agency) : Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, Dan Problematika Hukum Keagenan, Cet. 1*, 2015.

Pada dasarnya agen mempunyai kewajiban yang melekat pada agen.²⁸ Keberadaan kewajiban tersebut dikarenakan hubungan keagenan adalah hubungan kepercayaan dan keyakinan. Kewajiban yang muncul dari ketentuan hukum wajib dipatuhi kecuali terdapat pihak lain yang menyepakati lain.

Beberapa kewajiban yang telah melekat pada agen terhadap principal, diantaranya, *Duty of good faith* kewajiban agen untuk memberikan pelayanan penuh terhadap *principal*.

Duty of loyalty yaitu agen harus loyal terhadap *principal*. Hubungan agen dengan principal diawali dengan kepercayaan dan keyakinan sehingga agen mempunyai kewajiban untuk loyal terhadap *principal*.

Duty to obey instructions, agen wajib mematuhi perintah yang diberikan oleh *principal*. Tindakan tindakan yang dilakukan agen berada pada pengawasan *principal*, dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan perusahaan. Pada umumnya agen tidak wajib mematuhi perintah yang diberikan kepada *principal*. Sama halnya dengan seorang akuntan tidak akan menjalankan perintah apabila perintah tersebut melanggar etika profesionalnya. Kewajiban untuk mematuhi instruksi yang diberikan principal menuntut bahwa tindakan-tindakan yang dilakukan agen senantiasa dalam konteks batas kewenangan yang diberikan oleh prinsipalnya dan mematuhi semua instruksi yang wajar yang diberikan kepada prinsipalnya.²⁹

Duty to notify the principal, yaitu sebagai agen sudah seharusnya mempunyai komunikasi yang baik kepada *principal*. Agen mempunyai pengetahuan yang baik sehingga bermanfaat untuk memajukan perusahaan. Namun kewajiban tersebut tidak harus dilakukan apabila agen mempunyai informasi yang bersifat rahasia.

Duty conduct business with reasonable skill and dilligence, dimana agen ketika menjalankan wewenang harus dilakukan secara kesungguhan dan

²⁸ Prof. Dr. Santoso, Budi, S.H. Hal 49

²⁹ Ibid. Hal 49

penuh kehati-hatian. Apabila terjadi kesalahan akibat tidak sungguh-sungguh dan kurang hati-hatiannya maka sebagai agen harus bertanggung jawab.

Duty not to make any secret profit, agen tidak diperbolehkan melakukan transaksi secara rahasia yang mendatangkan keuntungan pribadi. Prinsip dasarnya bahwa agen tidak diperkenankan memperoleh keuntungan yang melebihi dari hak semestinya kecuali dengan persetujuan yang lain.

Duty not to use information obtained in the course of the agency against the principal, sebagai agen wajib menjaga informasi yang diperoleh selama menjalankan keagenan. Apabila melanggar maka agen bertanggung jawab karena salah penggunaan informasi.

Teori keagenan ini menjelaskan mengenai hubungan yang ada pada perusahaan. Agen sebagai pengelola dan menjalankan perusahaan, sementara *principal* sebagai pemilik. Organisasi pengelola zakat sebagai agen dimana pihak tersebut menjalankan perintah, melakukan pelayanan, dan memperhatikan kepentingan muzakki. Muzakki sebagai *principal* dimana pihak tersebut mempercayakan organisasi untuk mengelola zakatnya. Oleh karena itu diharapkan organisasi pengelola zakat dapat meningkatkan tingkat kepercayaan para muzakki sehingga muzakki dapat memberikan keyakinan untuk tetap menyalurkan zakatnya kepada organisasi pengelola zakat.

2.1.2. Tinjauan tentang zakat

a. Definisi zakat

Zakat adalah pemberian hak kepemilikan atas sebagian harta tertentu kepada orang tertentu yang telah ditentukan oleh syariat, semata-mata karena Allah.³⁰ Zakat secara bahasa atau etimologi mempunyai banyak arti, diantaranya *an-namaa* (pertumbuhan dan perkembangan), *ath-thaharatu* (kesucian), *al-barakah* (keberkahan), *katsrah al-khair* (banyaknya kebaikan), dan *ash-shalahu* (keberesan). Zakat berasal dari kata dasar *zaka* artinya tumbuh, bersih, dan berkembang. Keterkaitan makna dari istilah zakat dengan makna secara Bahasa sangat nyata dan

³⁰ Ahmad Satori Ismail and Dkk, 'Fikih Zakat Kontekstual Indonesia', *Fikih Zakat Kontekstual Indonesia*, 2018, pp. 258–59.

erat.³¹ Bahwasanya harta yang telah dikeluarkan sebagai zakat akan menjadi berkah, tumbuh, dan berkembang.

Menurut undang-undang No 23 pasal 1 definisi zakat yaitu harta yang wajib disalurkan baik dari seorang Muslim maupun badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya dengan sesuai syarat Islam.³² Panggilan kepada orang yang membayar zakat adalah muzakki, sementara panggilan kepada orang yang berhak menerima zakat adalah mustahiq.

Para ulama memberikan pendapat mengenai istilah zakat, namun pada hakikatnya sama yaitu zakat merupakan menyalurkan sebagian harta untuk diberikan kepada orang tertentu yang telah ditentukan oleh syariat dan semata-mata karena Allah. Namun dari kata dasar zakat, banyak ulama yang menyukai makna dari kata *an-nama'* yang artinya pertumbuhan. Pertumbuhan yang artinya bahwa harta yang dikeluarkan dengan niat zakat bukan semakin berkurang melainkan akan semakin bertambah.

Zakat secara umum dapat dipahami sebagai pemenuhan hak dan kewajiban yang terkandung dalam harta untuk diberikan kepada orang-orang yang berhak menerima. Q.S at-taubah ayat 60 menjelaskan terdapat delapan golongan yang berhak menerima zakat, dan tidak sah apabila diserahkan kepada selain delapan golongan tersebut. Lebih jelasnya delapan golongan tersebut sebagai berikut :

1. Fakir miskin

Fakir merupakan orang yang tidak mempunyai pekerjaan sehingga tidak mempunyai harta sama sekali atau orang yang mempunyai penghasilan namun penghasilannya tidak dapat mencukupi kebutuhan sehari-harinya.

2. Lembaga yang pengelola zakat

Lembaga pengelola zakat atau disebut amil merupakan orang yang dipekerjakan dari pemerintah atau lembaga khusus zakat yang telah diizinkan pemerintah untuk menjalankan penarikan dan pendistribusian

³¹ Anis.

³² Undang-Undang_Nomor_23_Tahun_2011, 'Tentang Pengelolaan Zakat', 2011, p. 19.

zakat yang bertugas menjaga, mendata, dan berkeliling mengambil zakat.

3. Muallaf,

Terdapat 4 golongan dibawah ini yang dimaksud dengan muallaf :

- a. orang yang baru masuk Islam, diberikan kepadanya zakat agar niatnya makin kuat dengan agama Islam.
- b. Orang NonIslam yang mempunyai pengaruh terhadap kaumnya, diberikan zakat diharapkan para pengikutnya mempunyai niat untuk memeluk agama Islam.
- c. Orang Muslim yang terlibat dalam pertempuran atau mengintimidasi seseorang yang menolak untuk membayar zakat, sehingga orang Muslim tersebut membawa zakat orang-orang tersebut kepada pemerintah. Orang Muslim tersebut berhak menerima zakat.
- d. Orang Muslim yang memerangi orang kafir pemberontak, mereka juga berhak menerima zakat.

4. Budak

Budak yang dimaksudkan adalah diberikan janji untuk kebebasan oleh tuannya dengan permintaannya atau penawaran dengan imbalan uang yang diserahkan pada tuannya dalam waktu yang telah disepakati. Budak ini berhak mendapatkan zakat untuk membebaskan dirinya dari perbudakan.

5. Orang yang mempunyai hutang

Orang yang mempunyai hutang berhak mendapatkan zakat untuk membebaskan dari hutang mereka. Adakalanya orang tersebut berhutang untuk kepentingan sendiri dan adakalanya berhutang untuk kepentingan umum, seperti kelangsungan pembangunan masjid, pesantren, dll. Selama hutang ini tidak bertujuan untuk maksiat.

6. Orang yang sedang berjuang di jalan Allah atau sabilillah,

Sabilillah atau jihad merupakan orang yang berperang membantu kaum Muslimin untuk menegakkan Islam, selama peperangan tidak diberi upah pemerintah. Zakat yang diberikan mujahidin adalah

kebutuhannya selama peperangan seperti pakaian, kendaraan, dll sekalipun mujahidin tersebut orang yang mampu.

7. Ibn sabil atau orang yang kehabisan biaya di perjalanan dalam ketaatan kepada Allah.

Ibnu sabil adalah orang yang melaksanakan perjalanan lalu sebelum sampai tujuan atau belum kembali kerumahnya ia kehabisan bekal. Orang tersebut berhak mendapatkan zakat, dengan syarat berikut:

- a. Berpergiannya bukan untuk bermaksiat.
- b. Sangat membutuhkan zakat, apabila tidak membutuhkannya maka tidak diberikan kepadanya.
- c. Dia tidak mendapatkan orang yang mau meminjamkan uang di kota itu, jika dia punya uang di rumah itu untuk membayar hutangnya, kecuali jika di rumahnya pun tidak punya uang, maka tidak disyaratkan syarat itu, dan berhak mendapatkan zakat.³³

- b. Dasar hukum zakat

Zakat memegang peran yang penting dalam Islam sebagai salah satu kewajiban utama. Di Al-Qur'an terdapat kata zakat yang bersamaan dengan sholat. Dalil inilah yang digunakan khalifah Abu Bakar untuk memerangi muslim yang enggan dalam mengeluarkan zakat.³⁴ Zakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan pada tiap Muslim yang mampu, sebab zakat salah satu dari rukun Islam yang ke tiga. Kewajiban melaksanakan zakat telah tertulis pada Al-Qur'an pada surat Al-Baqarah ayat 43

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ

Artinya : *Laksanakanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah bersama orang-orang yang rukuk.*³⁵

³³ Anis.

³⁴ Ibid

³⁵ Alhafiz Kurniawan, 'Tafsir Surat Al-Baqarah Ayat 43', 2021 <<https://tinyurl.com/49nfy8jz>>. Diakses pada 25 Februari 2023

Dalam Al-Qur'an kata *az-Zakah/Zakat* (zakat) disebutkan sebanyak 32 kali. Sebanyak 26 kali mengikuti kata *as-Shalah* (shalat) dan sebanyak 6 kali zakat terpisah. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara zakat dan shalat. Shalat dalam rangka mengembangkan kesalehan ritual, sedangkan zakat dalam rangka mengembangkan kesalehan sosial.³⁶

Bisa dipahami bahwa kedudukan kewajiban zakat sama dengan kewajiban melaksanakan shalat. Sehingga zakat merupakan bagian dari salah satu rukun Islam, yang wajib dijalankan oleh setiap Muslim dengan syariat Islam. Berpahala apabila ditunaikan dan berdosa apabila ditinggalkan.

c. Jenis-Jenis Zakat

Pada pasal 11 ayat 1 Undang-undang Republik Indonesia No. 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, dijelaskan bahwa jenis zakat terdiri dari zakat fitrah dan zakat mal, yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Zakat fitrah

Zakat fitrah merupakan zakat yang diwajibkan bagi tiap individu baik perempuan maupun laki-laki dengan syarat-syarat tertentu.³⁷ Istilah fitrah mengacu pada keadaan manusia pada saat pertama kali diciptakan, dan dengan melakukan zakat, manusia dengan izin Allah SWT akan kembali fitrah.

Ukuran zakat fitrah menurut standar saat ini, 2,5 kilogram. Berdasarkan hadis makanan yang wajib dikeluarkan seperti tepung, terigu, kurma, gandum, zahib (anggur), aqith (semacam keju). Menurut Mazhab Maliki dan Mazhab Syafii membolehkan membayar zakat dengan makanan pokok berdasarkan daerah yang bersangkutan.

Waktu pelaksanaan zakat fitrah pada bulan Ramadhan dan paling lambat sebelum orang-orang melaksanakan sholat idul fitri, sebab

³⁶ Dr. Asmani, Jamal Ma'mur.

³⁷ Sri Fadilah, *Buku Tata Kelola Zakat*, 2016. hal 4.

apabila pelaksanaannya melebihi batas maka yang diserahkan tidak termasuk dalam kategori zakat fitrah. Waktu pendistribusian zakat dilaksanakan semenjak awal Ramadhan dan makruh hukumnya apabila didistribusikan waktu sholat idul fitri. Tujuan zakat fitrah yaitu agar mereka ikut merasakan kebahagiaan di hari lebaran.

2. Zakat mal (zakat harta)

Zakat mal adalah harta yang dimiliki oleh individu atau lembaga yang harus dikeluarkan untuk dizakatkan dengan ketentuan yang telah ditetapkan secara syariah. Dapat disebut harta (mal) apabila memenuhi sebagai berikut :

1. Dimiliki, dikuasai, dihimpun, dan disimpan
2. Dapat diambil manfaatnya, seperti rumah, mobil, ternak, dan hasil pertaniannya, yang masing-masing mempunyai perhitungannya sendiri-sendiri.

Harta yang dimiliki telah mencapai nisabnya wajib untuk dizakatkan, namun tidak wajib dizakatkan apabila kurang dari nisabnya yang telah ditentukan secara hukum. Syarat ini berlaku untuk uang, emas perak barang dagang, hasil pertanian dan hewan ternak.

2.1.3. Kepercayaan Muzakki

Definisi kepercayaan menurut Eid dalam penelitian Dedek Kurniawan bahwa kepercayaan merupakan satu kelompok keyakinan yang dianut oleh pelanggan mengenai karakteristik tertentu dari penyedia serta perilaku masa depan penyedia tersebut.³⁸ Menurut Indarjo dalam penelitian Irma kepercayaan merupakan pelanggan sebagai suatu kerelaan untuk bergantung kepada partner dalam suatu hubungan transaksi dimana dalam diri partner itulah diletakkan keyakinan.³⁹ Pengalaman efektif yang didapatkan

³⁸ Dedek Kurniawan Gultom, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi, 'Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan', 3.September (2020), 171-80.

³⁹ Irma Ayu Noeraini and Sugiyono, 'Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya', *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5 (2016).

sebelumnya akan membentuk kepercayaan sehingga memfasilitasi pembelian kembali pelanggan.

Kepercayaan dalam literatur psikologi dibagi menjadi dua aspek, yaitu kognitif dan afektif. Kepercayaan kognitif merupakan kepercayaan yang dimiliki oleh pelanggan karena mengandalkan kompetensi dan pelayanan dari penyedia layanan (mitra). Kepercayaan tersebut disebabkan oleh pengetahuan dari pengamatan perilaku dan reputasi mitra yang memungkinkan memprediksi dengan tingkat kepercayaan bahwa mitra tersebut akan memenuhi keinginannya. Sedangkan kepercayaan afektif adalah keyakinan yang dihasilkan dari emosi yang ditimbulkan oleh tingkat perhatian mitra kepada klien. Kepercayaan afektif ini muncul ketika konsumen mempunyai perasaan aman dan tenang ketika berinteraksi dengan mitra. Kepercayaan adalah faktor penting dalam transaksi pertukaran antar mitra bisnis.⁴⁰

Dalam ilmu fiqih, muzakki berarti seorang Muslim yang diberikan harta lebih oleh Allah SWT, dan memenuhi syarat sehingga ia wajib menginfakkan sebagian hartanya untuk golongan yang berhak menerima. Salah satu faktor dalam keberhasilan lembaga pengelola zakat adalah keberhasilan dalam menghimpun muzakki. Banyaknya jumlah muzakki pada lembaga merupakan indikator dari baiknya kinerja pada lembaga zakat, karena dari jumlah muzakki akan terkumpul dana zakat yang selanjutnya akan didistribusikan kepada mustahiq.

Persepsi muzakki mengenai kredibilitas lembaga zakat adalah salah satu faktor penentu preferensi mereka untuk memilih lembaga zakat.⁴¹ kredibilitas pengelola zakat akan menunjukkan profesional lembaga sehingga muzakki

⁴⁰ Mohammad Fahmi Ikhwandha, 'Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Kepercayaan Afektif Dan Kognitif Terhadap Minat Bayar Zakat Melalui Lembaga Zakat' (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018).

⁴¹ Muhammad Haris Riyaldi and Mahda Yusra, 'Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki Kepada Baitul Mal Aceh', 6 (2020), 78–90 <<https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v6i1.14072>>.

mempunyai kepercayaan kepada lembaga pengelola zakat. kepercayaan tersebut maka akan menyerahkan zakatnya melalui lembaga tersebut.

Maka kepercayaan afektif dan kognitif merupakan hubungan muzakki terhadap lembaga zakat yang telah percaya berupa emosi dan pengetahuan. Muzakki akan percaya dan mengandalkan lembaga tersebut untuk menyalurkan zakatnya. Muzakki telah percaya bahwa lembaga tersebut jujur, transparansi, akuntabilitas dalam mengelola zakat. Timbul kepercayaan tersebut, maka akan ada kemungkinan muzakki akan mengajak rekan, teman, dan keluarga untuk berzakat melalui lembaga tersebut daripada memberi zakat langsung kepada mustahiq. Berdasar dari rasa kepercayaan terhadap lembaga amil zakat maka akan mengoptimalkan dana zakat yang terkumpul.

2.1.4. Transparansi

Transparansi merupakan penyampain laporan terkait proses pelaksanaan dan pengelolaan semua tanpa ada yang ditutupi sebagai bentuk pertanggung jawaban, kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2003 telah menetapkan bahwa Indonesia secara resmi telah berkomitmen untuk mengelola keuangan dengan mengadopsi pilar utama dalam tata pemerintah yang baik (*good governance*). Pilar-pilar utama tersebut diantaranya adalah transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kepatuhan. Menurut GCG (*Good Corporate Governance*) transparansi merupakan kondisi dimana lembaga menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan.⁴²

Transparansi diperlukan untuk diterapkan di lembaga publik, diantaranya untuk meningkatkan kepercayaan, meningkatkan pengawasan masyarakat, dan merupakan hak warga untuk mendapatkan informasi. Masyarakat percaya terhadap pemerintah yang terbuka daripada pemerintah yang cenderung tertutup. Masyarakat menilai bahwa pemerintah yang tertutup

⁴² Alugoro Mulyowahyudi, et al *Pedoman Good Corporate Governance (Gcg)* (Cilegon, 2016). Hal 5

tidak kompeten dalam mengelola dan melaporkan sehingga tidak dapat menjelaskan kinerja mereka yang buruk dan tidak berhasil. Mendukung pelaksanaan pembangunan, pemerintah mempunyai keterbatasan dalam pengawasan program dan kegiatan sehingga dibutuhkan peran masyarakat untuk ikut dalam pengawasan. Pengawasan masyarakat akan efektif apabila masyarakat mendapatkan informasi terkait program dan kegiatan. Masyarakat akan turut memberikan masukan saran terhadap pelaksanaan program dan kegiatan apabila terdapat kekurangan atau kelalaian. Hak masyarakat dalam mendapatkan informasi sesuai dengan Pasal 14 Undang-Undang 39 Tahun 1999 yang berisi tentang Hak Asasi Manusia. Pasal tersebut berisi mengenai hak masyarakat dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya. Informasi yang didapatkan akan berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat.

Lembaga dalam mengelola aktivitasnya dituntut untuk terus melakukan transparansi. Salah satunya dengan memberikan kemudahan masyarakat untuk mengakses informasi terkait kegiatan di lembaga. Memberikan informasi merupakan sebuah bentuk pertanggung jawaban lembaga terhadap masyarakat. Sehingga dapat dikatakan dari berbagai definisi transparansi merupakan keterbukaan informasi dari pembuat informasi kepada yang membutuhkan informasi. Keterbukaan tersebut mengakibatkan semua pihak yang terlibat mengetahui apa yang telah dilakukan pada organisasi tersebut, termasuk prosedur, keputusan yang diambil oleh organisasi serta pelaksanaan pada organisasi tersebut.

Pada lembaga pengelolaan zakat, transparansi diperlukan untuk memberitahukan kepada masyarakat bahwasanya lembaga tersebut kompeten, jujur, dan amanah dalam melayani masyarakat. Penilaian masyarakat terhadap lembaga akan meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja lembaga pengelolaan zakat.

Adapun indikator transparansi dalam perspektif Islam menurut Abu-Tapanjeh :

1. Lembaga zakat harus bersifat terbuka. Informasi mengenai fakta atau kegiatan zakat ahrus mudah diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan terhadap informasi tersebut.
2. Segala kegiatan harus diinformasikan secara jujur dan lengkap.
3. Pihak pemberi informan harus bersikap adil dan perhatian kepada orang yang membutuhkan informasi.
4. Adanya peraturan organisasi yang dikomunikasikan kepada muzakki secara tertulis.

2.1.5. Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas menurut NCG (*National Committee on Governance*) merupakan sikap pengelola berkewajiban untuk menyelenggarakan sistem akuntansi yang efisien sehingga menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya. Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pengelolaan zakat merupakan bagian dari penerapan *Good Corporate Governance* yang dapat mencegah praktik pengungkapan laporan keuangan perusahaan yang dilakukan tidak transparansi kepada pemegang saham dan pihak lain yang berkepentingan.⁴³ Menerapkan akuntabilitas pada lembaga bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan muzakki dan masyarakat sekitarnya.

Akuntabilitas didefinisikan oleh Miriam Budiardjo sebagai “pertanggung-jawaban pihak yang diberi mandat untuk memerintah kepada mereka yang memberi mandat”.⁴⁴ Selain definisi akuntabilitas konvensional, dalam Islam juga terdapat akuntabilitas dimana sebagai pertanggungjawaban Muslim/organisasi Islam untuk pemangku kepentingan. Terdapat perbedaan mendasar antara akuntabilitas konvensional dan Islam yang telah dijabarkan oleh Ibrahim dan Yaya, (2005). Tujuan primer pertanggungjawaban ditujukan kepada Allah dan yang kedua sekunder pertanggung jawaban yang ditujukan kepada pihak terait dengan organisasi

⁴³ Aristi and Azhari.

⁴⁴ M.Ag. Budiman, Achmad Arief, *Membangun Akuntabilitas Lembaga Pengelola Wakaf* (Semarang, 2010).

Islam tersebut.⁴⁵ Menerapkan akuntabilitas sebagai bentuk ibadah kepada Allah, dimana seseorang menyatakan ketaatan kepada-Nya dengan melaksanakan perintah dan menjauhi larangannya.

Lembaga zakat merupakan lembaga nirlaba, yaitu lembaga sosial yang beroperasi tidak untuk mengumpulkan keuntungan melainkan untuk melayani muzakki dalam menghimpun dan mendistribusikan zakat kepada yang berhak menerima. Sebagai lembaga sosial ekonomi maka mendapatkan kepercayaan untuk mengelola dana umat. Kepercayaan muzakki tersebut didasarkan pada kemampuan lembaga dalam mengelola dana umat secara professional yang ditandai dengan menegakkan prinsip akuntabilitas.

Akuntabilitas menuntun kepada lembaga untuk melakukan kinerja yang amanah, jujur, tanggung jawab dan profesional. Permasalahan akuntabilitas berhubungan dengan meniadakan terjadinya potensi penyelewengan. Akuntabilitas dalam lembaga zakat harus tetap bertanggung-jawab dari setiap komponen organisasi yang sejalan dengan visi, misi, sasaran, dan strategi lembaga. Prinsip tersebut harus dijalankan agar tetap berlangsungnya lembaga. Selain itu, lembaga pengelola zakat dalam mengelola dana harus professional yaitu dengan memenuhi standar akuntansi. Maka setiap lembaga harus melakukan pengauditan oleh akuntan publik dengan pengawasan lembaga pengawas dan masyarakat.

Akuntabilitas sebagai tanggung jawab lembaga untuk memberikan akses masyarakat agar mengetahui mengenai informasi aktifitas dan prestasi pada lembaga tersebut. Dalam teori manajemen prinsip transparansi dan akuntabilitas termasuk dalam mekanisme *controlling* menjadi salah satu tahap yang penting dalam proses manajemen.⁴⁶ *Controlling* atau pengawasan dapat dilakukan secara internal maupun eksternal. Internal diawasi oleh lembaga intern seperti melakukan rapat, evaluasi, laporan yang secara berkala. Pengawasan eksternal yang melibatkan langsung pada pihak luar

⁴⁵ Arifah and Rifqi Muhammad, 'Akuntabilitas Kontemporer Organisasi Pengelola Zakat', *Akademi Akuntansi*, 4.1 (2021), 26–49 <<https://doi.org/10.22219/jaa.v4i1.16014>>.

⁴⁶ Budiman, Achmad Arief hal 34.

seperti membuka akses kepada muzakki untuk mengetahui informasi yang ada pada lembaga. Dengan demikian, lembaga yang menerapkan prinsip akuntabilitas maka kepercayaan masyarakat terhadap lembaga akan meningkat.

Indikator akuntabilitas dalam persepektif Islam, menurut Abu-Tapanjeh:

1. Sebagai rasa syukur perwujudan Amanah yang diberikan Allah SWT kepada manusia sebagai seorang khalifah, maka segala aktivitas harus diperhatikan dan mengutamakan kesejahteraan umat.
2. Kegiatan di dalam organisasi harus dilakukan secara adil
3. Aktivitas organisasi tidak merusak lingkungan sekitar.
4. Zakat harus dikelola berdasarkan syariat Al-Qur'an dan As-Sunnah.

2.1.6. Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut American Society For Quality Control, dalam penelitian Kasmaniar (2022) adalah kondisi produk atau jasa pada tingkat kesempurnaannya dalam upaya untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sementara Pelayanan menurut Kotler (2005) pada penelitian Kasmaniar (2022) merupakan kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu.⁴⁷ Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, khususnya berupa tingkat kualitas dan keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya.

Kualitas layanan sebagai bentuk penilaian masyarakat sebagai konsumen terhadap tingkat layanan yang diberikan dari perusahaan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (mengharapkan pelayanan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan). Ketika konsumen merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan baik dan memuaskan. Ketika pelayanan yang diterima melampaui harapan

⁴⁷ Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Dan Pengendalian, Jilid Dua*. (jakarta, 2005).

pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dirasakan sebagai kualitas yang ideal. Sementara apabila pelayanan yang didapatkan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang diharapkan buruk.

Ada beberapa jenis layanan dan berhasil diidentifikasi pada lima faktor tersebut menurut Parasuraman dkk dalam penelitian Estik, 2019. Lima faktor tersebut digunakan konsumen untuk mengevaluasi dalam memilih layanan. Berikut adalah kelima faktor tersebut :

1. *Realiability* (Keandalan)

Kinerja yang konsisten dan dapat dipertanggung jawabkan. Perusahaan dapat memberikan penyajian yang baik pada kali pertama, maka perusahaan dapat dikatakan bertanggung jawab dalam memenuhi janjinya,

2. *Responsiveness* (Respon)

Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat ketika terdapat permintaan atau permasalahan yang berasal dari konsumen.

3. *Tangible* (Berwujud)

Sarana komunikasi yang baik, perlengkapan dan peralatan yang lengkap merupakan bentuk pelayanan yang berwujud.

4. *Assurance* (Jaminan)

Terdiri dari pengetahuan, kesopanan, dan keandalan dari pihak perusahaan, sehingga terhindar dari bahaya, resiko, dan keraguan.

5. *Emphaty* (Empati)

Pelayanan dengan memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, menjaga komunikasi yang baik, memberikan perhatian, dan memahami kebutuhan para konsumen.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI	JUDUL	PEMBEDA	HASIL PENELITIAN
1	Iman Harjono (2017)	Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi	Variabel Kualitas Pelayanan,	Akuntabilitas, transparansi, dan pengentasan

		Pengelolaan Lembaga Amil Zakat Dan Pengentasan Kemiskinan Terhadap Kepercayaan Muzakki.	Lokasi Penelitian	kemiskinan pada kepercayaan muzakki secara statistik signifikan.
2	Cut Delsie Hasrina, Yusri, Dwi Rianda Agusti Sy (2018)	Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh.	Variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki. 2. Transparansi berpengaruh tidak signifikan terhadap tingkat muzakki. 3. Kedua variable tersebut secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

3	Septi Budi Rahayu, Sri Widodo, Enita Binawati (2019)	Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki.	Variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi Penelitian	1. Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.
4	Eha Nugraha (2019)	Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelolaan Zakat terhadap Komitmen Muzakki : Kepercayaan Muzakki sebagai Variabel Intervening.	Lokasi Penelitian	1. Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki, namun tidak berpengaruh positif terhadap komitmen muzakki. 2. Transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan komitmen muzakki. 3. Kualitas pelayanan

				berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki.
5	Mochammadi Ilyas Junjunan, M Maulana Asegaf, Moh Takwil (2020)	Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Dan IGCG Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat.	Variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparansi dan penerapan IGCG signifikan dan positif terhadap tingkat kepercayaan muzakki. 2. Akuntabilitas tidak mampu mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki.
6	Muhammad Haris Riyaldi, Mahda Yusra (2020)	Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki kepada Baitul Mal Aceh.	Metode, Lokasi Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepercayaan muzakki kepada Baitul Mal Aceh tergolong sudah baik Persepsi muzakki menunjukkan

				kecenderungan positif mengenai pengelolaan zakat di Baitul Mal Aceh.
7	Yusi Ardini, Asrori (2020)	Kepercayaan Muzakki Pada Organisasi Pengelolaan Zakat: Studi Empiris tentang Pengaruh Mediasi Akuntabilitas dan Transparansi.	Metode, Variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi Penelitian	<p>1. Literasi amil dan transparansi pelaporan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada Organisasi Pengelola Zakat.</p> <p>2. Akuntabilitas OPZ berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada Organisasi Pengelola Zakat.</p>

				<p>3. Literasi amil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada OPZ melalui transparansi pelaporan keuangan.</p> <p>4. Literasi amil berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada OPZ melalui akuntabilitas OPZ.</p>
8	Rapindo, Mentari Dwi Aristi, Intan Putri Azhari (2021)	Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan	Variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi Penelitian	1. Akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakat pada

		Zakar Pada Baznas Provinsi Riau.		Baznas Provinsi Riau.
9	Ade Maya Saraswati, Meita Larasati (2021)	Peran Literasi, Akuntabilitas Dan Transparansi Laporan Keuangan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Literasi Terhadap Kepercayaan Muzakki (Studi Persepsi Pada LazisMu Uhamka).	Metode, Variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> Literasi, Akuntabilitas, Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki LazisMu Uhamka. Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi peran literasi terhadap kepercayaan muzakki pada LazisMu Uhamka.
10	Kasmaniar (2022)	Pengaruh Transparansi	Metode, Variabel	<ol style="list-style-type: none"> Transparansi dan Kualitas

		Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Meningkatkan Motivasi Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh.	Akuntabilitas, Lokasi Penelitian	Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki. 2. Transparansi, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Kepercayaan Muzakki berpengaruh terhadap motivasi muzakki dalam membayar zakat.
--	--	---	----------------------------------	---

2.3 Perumusan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh transparansi terhadap kepercayaan muzakki

Muzakki mempunyai hak untuk mengetahui informasi mengenai penerimaan dan pendistribusian dana zakat. Sehingga BAZNAS Kota Semarang memberikan transparansi kepada muzakki dengan informasi yang tepat waktu, jelas, dan akurat. Muzakki yang mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi tersebut akan merasa puas. Kepuasan dari muzakki akan tetap percaya pada kinerja BAZNAS Kota Semarang sehingga akan terus berkesinambungan terhadap BAZNAS Kota Semarang. Variabel

transparansi mempunyai hubungan terhadap teori keagenan. Dimana teori keagenan, BAZNAS sebagai agen menjaga amanah yang diberikan oleh muzakki sebagai principal. Semakin terbuka agen maka semakin meningkat kepercayaan principal.

Menurut penelitian Mentari, (2021) dikatakan bahwa transparansi berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Menurut Rapindo, (2021) transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Didukung juga oleh Ade Maya, (2021) bahwa transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

H1: Transparansi berpengaruh positif terhadap kepercayaan muzakki.

2.3.2 Pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan muzakki

Mardiasmo, (2005) pada penelitian Rapindo, (2021) menjelaskan bahwa pihak pemegang amanah sebagai agent mempunyai tanggung jawab kepada principal yaitu pemberi amanah. Dikatakan bahwa pertanggung jawaban agent diantaranya yaitu menyajikan, melaporkan, mengungkapkan segala aktivitas. *Principal* sebagai muzakki memberikan kepercayaan kepada lembaga pengelolaan zakat yang disebut agen. Agen mempunyai kewajiban untuk menyampaikan laporan secara periodik kepada principal. BAZNAS Kota Semarang sebagai badan resmi yang didirikan oleh pemerintah untuk menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah dalam tingkat nasional mempunyai tanggung jawab untuk menerapkan sistem akuntansi yang baik sehingga menghasilkan laporan keuangan yang bisa diterima, dipercaya oleh muzakki. BAZNAS yang menerapkan tanggung jawab dengan akuntabilitas yang baik akan membuat muzakki puas dan percaya terhadap lembaga.

Menurut penelitian SB Rahayu, (2019) bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Menurut penelitian Ade Maya, (2021) akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Menurut penelitian Rapindo, (2021) bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

H2: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

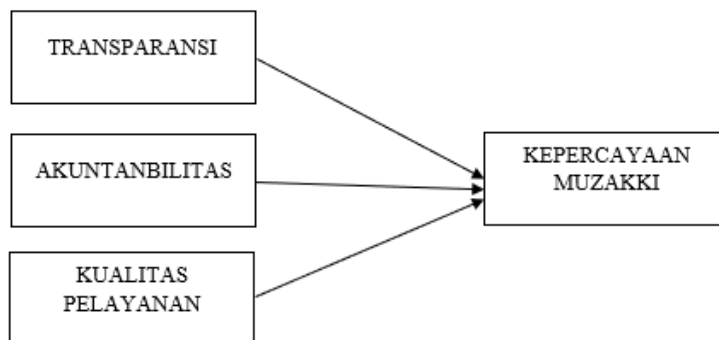
2.3.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki

Pelayanan umum sering dihubungkan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan atau sering disebut mutu pelayanan merupakan perbedaan pelayanan yang mereka harapkan dengan mereka peroleh. BAZNAS sebagai agen maka perlu mempertahankan kepercayaan muzakki sebagai principal dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Nur Faznita Elmi, (2020) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Menurut Ervina, (2021) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

2.4 Kerang Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data

Peneliti menggunakan pendekatan kausal yang artinya pendekatan untuk mengetahui sebab akibat dari variable diteliti yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data yang digunakan berupa membagikan kuesioner terhadap objek yang diserahkan kepada responden. Responden tersebut merupakan para muzakki yang menyalurkan zakatnya melalui BAZNAS kota Semarang.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kelompok dari bagian yang terdapat peristiwa sehingga menjadi perhatian peneliti karena dianggap mempunyai peluang untuk diteliti dan dapat ditarik kesimpulan. Sampel merupakan bagian beberapa dari populasi yang dipilih untuk mewakili. Bagian sampel ini dicari untuk sebagai perwakilan karena tidak mungkin peneliti meneliti seluruh populasi. Alasan untuk menarik sampel karena untuk menghemat biaya dan waktu. Penelitian ini menggunakan sampel muzakki yang terdaftar pada BAZNAS Kota Semarang yang berjumlah 4096.

Teknik pengambilan sampel, peneliti menggunakan *sampel random sampling*. *Sampel random sampling* merupakan pengambilan sampel secara acak dari populasi yang ada dan tiap populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Menghitung sampel, peneliti menggunakan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N(moe)^2} \quad n = \frac{4096}{1+4096(10\%)^2} = 97,6 \text{ atau } 100 \text{ jumlah sampel.}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : Ukuran populasi

Moe : margin of error maximum (10%)

3.3. Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Kuesioner

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan yang menggunakan data primer. Menggunakan kuisisioner yang terdapat pertanyaan yang akan diberikan kepada responden. menurut Syofia (2016) pada penelitian Nur Faznita (2020) kuesioner merupakan metode pengumpulan informasi yang menganalisis sikap, keyakinan, tindakan, dan sifat anggota organisasi penting tertentu yang mungkin terpengaruh oleh sistem yang diusulkan atau oleh sistem saat ini.⁴⁸ Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah kuesioner yang akan disebarakan kepada muzakki di BAZNAS Kota Semarang dengan skala likert 1 sampai 5. skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan tanggapan seseorang tentang obyek atau fenomena yang terjadi. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan indikator dijabarkan menjadi sub indikator yang dapat diukur, dan sub indikator tersebut yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/ Pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.⁴⁹

Tabel 3. 1 Skala Likert

SIMBOL	ALTERNATIF JAWABAN	NILAI
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

⁴⁸ Elmi.

⁴⁹ *Ibid.*, h.132

3.3.2 Studi kepustakaan

Studi kepustakaan digunakan untuk mencari informasi dan data dengan bantuan buku yang memebrikan landasan bagi pembahasan teoritis, perumusan hipotesis, dan penyusunan kuesioner.

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

No	Nama Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
1.	Tingkat Kepercayaan (Y)	kepercayaan menurut Eid bahwa kepercayaan merupakan satu kelompok keyakinan yang dianut oleh pelanggan mengenai karakteristik tertentu dari penyedia serta perilaku masa depan penyedia tersebut. ⁵⁰	<ol style="list-style-type: none">1. Kepercayaan kognitif merupakan kepercayaan yang dimiliki oleh pelanggan karena mengandalkan kompetensi dan pelayanan dari penyedia layanan (mitra).2. Kepercayaan afektif adalah keyakinan yang dihasilkan dari emosi yang ditimbulkan oleh tingkat perhatian	Variable diukur menggunakan skala 1-5 yaitu sangat tidak setuju dan sangat setuju

⁵⁰ Gultom, Arif, and Fahmi.

			mitra kepada klien. ⁵¹	
2	Transparansi (X ₁)	Menurut GCG (<i>Good Corporate Governance</i>) transparansi merupakan kondisi dimana lembaga menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. ⁵²	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembaga zakat harus bersifat terbuka dan mudah diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan 2. Segala kegiatan harus diinformasikan secara jujur dan lengkap. 3. Pihak pemberi informan harus bersikap adil dan perhatian kepada orang yang membutuhkan informasi. 4. Adanya peraturan organisasi yang dikomunikasikan 	Variable diukur menggunakan skala 1-5 yaitu sangat tidak setuju dan sangat setuju

⁵¹ Devon Johnson and Kent Grayson, 'Cognitive and Affective Trust in Service Relationships', *Journal of Business Research*, 58.4 (2005), 500-507 <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296303001401>>.

⁵² Mulyowahyudi.

			kepada muzakki secara tertulis. ⁵³	
3	Akuntanbilitas (X_2)	Akuntanbilitas didefinisikan oleh Miriam Budiardjo sebagai “pertanggung-jawaban pihak yang diberi mandat untuk memerintah kepada mereka yang memberi mandat”. ⁵⁴	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai rasa syukur perwujudan Amanah yang diberikan Allah SWT kepada manusia sebagai seorang khalifah, maka segala aktivitas harus diperhatikan dan mengutamakan kesejahteraan umat. 2. Kegiatan di dalam organisasi harus dilakukakan secara adil. 3. Aktivitas organisasi tidak merusak lingkungan sekitar. 4. Zakat harus dikelola 	Variable diukur menggunakan skala 1-5 yaitu sangat tidak setuju dan sangat setuju

⁵³ Abdussalam Mahmoud Abu-Tapanjeh, ‘Corporate Governance from the Islamic Perspective: A Comparative Analysis with OECD Principles’, *Critical Perspective on Accounting*, 2009, 556–67. H.563

⁵⁴ Budiman, Achmad Arief.

			berdasarkan syariat Al-Qur'an dan As-Sunnah. ⁵⁵	
4	Kualitas Pelayanan (X_3)	Pelayanan menurut Kotler, 2005 pada penelitian Kasmaniar, 2022 merupakan kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu. ⁵⁶	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (keandalan) 2. <i>Responiveness</i> (respon) 3. <i>Tangible</i> (berwujud) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati)⁵⁷ 	Variable diukur menggunakan skala 1-5 yaitu sangat tidak setuju dan sangat setuju

⁵⁵ Abu-Tapanjeh.

⁵⁶ Philip.

⁵⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : Andi Offset, 1995, 1995), h. 176.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1. Uji Kualitas Data

a. Uji validitas

Validitas merupakan instrument untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang tepat dalam mengukur yang hendak diukur. Uji validitas ini sebagai alat ukur yang digunakan untuk menentukan valid atau tidaknya pada suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada tiap indikator dapat menyampaikan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Akan halnya dalam pengambilan keputusan terdapat kriteria pada uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung pada setiap indikator dengan nilai r tabel. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka tiap indikator dinyatakan valid. Apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid.⁵⁸

b. Uji reliabilitas

Reliabilitas ialah instrument untuk mengetahui seberapa besar pengukuran tersebut dapat diandalkan dengan konsistensinya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban dari responden terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Variable dikatakan reliabel apabila nilai dari Cronboach Alpha $> 0,60$.⁵⁹

3.5.2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan ilmu atau metode untuk mengumpulkan, menggolongkan, dan menganalisis data berupa angka kemudian menghasilkan informasi yang berguna. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data dalam bentuk analisis. Informasi yang didapatkan statistik deskriptif umumnya mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama dan data demografi responden.

⁵⁸ Ratna Wijayanti Daniar Paramita, Noviansyah Rizal, and Riza Bahtiar Sulistyan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ketiga (Lumajang: WIDYA GAMA PRESS, 2021).

⁵⁹ Paramita, Rizal, and Sulistyan.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah residual atau variabel pengganggu dalam model regresi telah berdistribusi normal. Pengujian normalitas ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Berikut merupakan dasar yang digunakan dalam pengambilan kesimpulan adalah:

1. Apabila nilai *sig. (2-tailed)* $> 0,05$; maka berdistribusi normal.
2. Apabila nilai *sig. (2-tailed)* $< 0,05$; maka distribusi data tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah korelasi antara variabel independent (bebas) ditemukan oleh model regresi. Model yang baik seharusnya tidak ada hubungan antara variabel independent dalam model regresi. Uji ini menggunakan nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Berikut adalah untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas pada model regresi adalah dengan melihat nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*).

1. Apabila nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka diartikan tidak terdapat multikolinearitas.
2. Apabila nilai tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 , maka diartikan terdapat gangguan multikolinearitas pada penelitian tersebut.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan variansi antara residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Disebut homoskedastisitas apabila varian dari residual satu pengamatan lain tetap, dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas.⁶⁰ Dasar pengambilan yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

⁶⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 -5/E* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012) dalam Nur Faznita "Pengaruh Manajemen zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki" h. 32.

1. Apabila nilai *sig. (2-tailed)* > 0,05 ; maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
2. Apabila nilai *sig. (2-tailed)* < 0,05 ; maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.5.4. Analisis regresi linier berganda

Metode analisis data digunakan untuk mengetahui hipotesis penelitian yaitu pengaruh atau tidaknya dari transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki dengan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistics 21, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y	= tingkat kepercayaan muzakki
α	= konstanta
X_1	= transparansi
X_2	= akuntabilitas
X_3	= kualitas pelayanan
$\beta_1 \beta_2 \beta_3$	= koefisien $X_1 X_2 X_3$
ε	= error term

3.5.5. Pengujian hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial untuk mengetahui pengaruh pada tiap variable independent terhadap variable dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka transparansi, akuntabilitas dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki dalam membayar zakat. Apabila hasilnya adalah kebalikannya maka transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan secara parsial tidak

berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki dalam membayar zakat.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1. Apabila nilai dari R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen terbatas.⁶¹

⁶¹ Ghozali.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

Sesuai dengan edaran Ketetapan Walikota Semarang Nomor 451.1.05.159 pada tanggal 13, Juni 2003 tentang pembentukan Badan Amil Zakat (BAZ) Kota Semarang. Berdasarkan SK Walikota pada periode pertama BAZ Kota Semarang dipimpin oleh H. Mustain (2003-2007), periode kedua H. Mahfudz Ali, M. Si (2007-2010), dan periode ketiga dipimpin oleh Hendrar Prihadi, Se., MM selama dua periode (2010-2017). Setelah Undang Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat berlaku efektif, maka Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Semarang dipimpin oleh Arnas Agung Andrarasmara, SE,MM (2017-2022) dengan dibantu 4 orang wakil ketua.

1. Visi dan Misi BAZNAS Kota Semarang

Berikut merupakan visi dan misi BAZNAS Kota Semarang :

a. Visi

“Mewujudkan pengelolaan zakat, infaq dan shodaqoh (ZIS) yang berdaya guna dan berhasil guna berdasarkan asas keadilan dan keterbukaan.”.

b. Misi

- 1) Menumbuhkan kepercayaan masyarakat Muslim akan arti pentingnya ZIS
- 2) Mengelola dana ZIS secara professional, berbasis manajemen modern dan syari’ah.
- 3) Memberdayakan dan meningkatkan kesejahteraan hidup kaum ekonomi lemah (*dhuafa*’)

Selain visi dan misi, BAZNAS Kota Semarang juga memiliki moto, yaitu “Meneguhkan hati, mengikhlaskan amal, berbagi sesama”

2. Struktur Organisasi BAZNAS Kota Semarang

Unsur Pimpinan Periode Tahun 2022-2027

Ketua : H. Arnaz Agung Andrarasmara, SE., MM
 Wakil Ketua I : Drs. Labib Abdullah, MM (Pimpinan Bidang Pengumpulan)
 Wakil Ketua II : Hj. Afifah, S.Pd (Pimpinan Bidang Pendistribusian dan Pendayagunaan)
 Wakil Ketua III : H. Nur Fuad, S. Ag (Pimpinan Bidang Perencanaan dan Pelaporan Keuangan)
 Wakil Ketua IV : Hj. Aminah, S.Pd.I (Pimpinan Bidang Administrasi dan Umum)
 Unsur Pelaksana

1. Muhammad Asyhar, S.Sos.I
2. Drs. Mundakir
3. Hj. Siti Rochayah
4. Ahmad Muhtadin, S.HI
5. Wahyudi, S.H
6. Tri Mursito, A.Md
7. Ripa'i, S.H
8. Suwarto
9. Valentina Asih Dwi K.
10. Diah Ayu Nur AfifahM S.Pd
11. Desy Kurnia Priyantini, A.Md
12. Sabrina Nur Baiti Rahma, A.Md, Ak
13. Norhidayah, S.Pd
14. Aliyatur Rohmaniyah, S.Pd
15. Desy Tunjungsari
16. Rizal Aditya A.M
17. Amelia Firdausa Duana, S.Ds

3. Program-program Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang

a. Semarang Sehat

Menaikkan angka kesehatan bagi mustahik di wilayah Semarang, maka BAZNAS Kota Semarang memberikan program Semarang sehat diantaranya khitan massal, Gerakan jambanisasi, pengobatan gratis dan layanan ambulans, dan bantuan bagi kaum difabel.

b. Semarang Peduli

BAZNAS Kota Semarang mempunyai agenda bantuan sosial kepada mustahik di Kota Semarang diantaranya adalah responsif terhadap bencana, Rehab Rumah Tidak Layak Huni (RTLH), dan Bantuan Ibnu Sabil.

c. Semarang Makmur

Program ini ditujukan kepada mustahik di Kota Semarang untuk diberikan dana bergulir, wawasan, ketrampilan, pembinaan akhlak dan karakter menjadi berdaya, dan didorong untuk lebih mandiri. Bantuan ini diantaranya Bina Mitra Mandiri untuk mustahiq yang berwirausaha, dan Sentra Ternak untuk mustahiq yang diberikan bantuan berupa hewan ternak.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Deskripsi Data Penelitian

Observasi ini ditujukan untuk mengetahui seberapa pengaruh dari transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan muzakki pada BAZNAS di Kota Semarang. Objek penelitian ini menggunakan muzakki BAZNAS Kota Semarang. Jumlah Muzakki/ populasi BAZNAS Kota Semarang sebanyak 4096, dan sampel berjumlah 100. Berikut perhitungan sampel menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1+N(moe)^2} \quad n = \frac{4096}{1+4096(10\%)^2} = 97,6 \text{ atau } 100 \text{ jumlah sampel.}$$

Dari responden sebanyak 100 tersebut dikelompokkan kembali berdasarkan ciri demografis diantaranya, jenis kelamin, umur, pekerjaan,

jenis transaksi, yang terakhir jenis dari transaksi zakat. berikut merupakan tabel pengelompokan berdasarkan karakteristik demografis :

Tabel 4. 1 Pengelompokan Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	LAKI-LAKI	40	40.0	40.0	40.0
	PEREMPUAN	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pada tabel diatas tersebut dapat dilihat bahwa jenis kelamin muzakki di BAZNAS Kota Semarang sebanyak 40 orang berjenis kelamin laki-laki atau 40% dari 100 orang, dan sisanya merupakan perempuan yang berjumlah 60 atau 60% dari 100 orang. Kesimpulan dari data tersebut sebagian responden muzakki BAZNAS Kota Semarang adalah perempuan.

Tabel 4. 2 Pengelompokan Berdasarkan Usia

USIA					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	20-25	23	23.0	23.0	23.0
	25-30	15	15.0	15.0	38.0
	30-35	23	23.0	23.0	61.0
	35-40	17	17.0	17.0	78.0
	>40	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 23 orang berusia diantara 20-25 tahun. Sebanyak 15 orang responden berusia 25-30 tahun. Sebanyak 23 orang responden berusia diantara 30-35 tahun. Sebanyak 17 orang, responden berusia diantara 35-40, dan terakhir sebanyak 22 tahun

responden berusia lebih dari 40 tahun. Kesimpulan dari data tersebut sebagian responden muzakki BAZNAS Kota Semarang berumur antara 20-25 dan 30-35 tahun.

Tabel 4. 3 Pengelompokan Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	WIRASWASTA	25	25.0	25.0	25.0
	PEGAWAI SWASTA	34	34.0	34.0	59.0
	PNS	25	25.0	25.0	84.0
	DLL	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel diatas sebagian besar muzakki BAZNAS Kota Semarang bekerja sebagai wiraswasta yakni sebanyak 25 orang atau sebesar 25%. Sebanyak 34 orang atau 34% responden bekerja sebagai pegawai swasta. Bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 34 orang atau sebesar 34%. Bekerja sebagai PNS yakni sebanyak 25 orang atau sebesar 25%. Sisanya pekerjaan lain-lainnya sebanyak 16 orang atau 16%.

Tabel 4. 4 Pengelompokan Berdasarkan Transaksi Setahun

TRANSAKSI SETAHUN					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	ZAKAT-INFAQ-SEDEKAH	22	22.0	22.0	22.0
	ZAKAT-INFAQ	19	19.0	19.0	41.0
	ZAKAT-SEDEKAH	11	11.0	11.0	52.0
	ZAKAT	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Terlihat pada tabel diatas bahwa pada penelitian ini paling banyak oleh responden yang hanya membayar zakat yaitu sebanyak 48 orang atau 48%. Sebanyak 22 orang atau sebesar 22% orang membayar zakat bersama infaq

dan sedekah. Sejumlah 19 orang membayar zakat bersama infaq dan sebanyak 11% orang membayar zakat bersama sedekah.

Tabel 4. 5 Pengelompokan Berdasarkan Jenis Zakat

		Jenis Zakat			
		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Zakat Fitrah	64	64.0	64.0	64.0
	zakat Mal	21	21.0	21.0	85.0
Valid	Zakat Fitrah dan Zakat Mal	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel diatas merupakan pengelompokan berdasarkan jenis zakat yang telah disalurkan. Terlihat bahwa responden paling banyak sebesar 64% atau 64 orang hanya melakukan pembayaran zakat fitrah. Pembayaran zakat mal sebanyak 21% atau 21 orang. Sisanya, 15 orang atau 15% responden melakukan pembayar zakat fitrah beserta zakat mal. Kesimpulannya adalah responden paling banyak merupakan muzakki yang datang ke BAZNAS untuk menyalurkan zakat fitrahnya.

4.2.2. Analisis Data

4.2.2.1. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya dari kuesioner yang telah disebarkan. Cara mengetahui kuesioner tersebut telah valid dengan membandingkan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . Instrument kuesioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, sebaliknya dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$. Jumlah responden 100 dan taraf signfikansi 5% maka besarnya r_{tabel} 0,195. Berikut merupakan hasil oupur SPSS yang diperoleh dari uji validiras variabel transparansi (X_1), akuntanbilitas (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) kepercayaan muzakki (Y) BAZNAS Kota Semarang :

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Transparansi (X_1)

No. Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
1	0,755	0,195	Valid
2	0,762	0,195	Valid
3	0,746	0,195	Valid
4	0,778	0,195	Valid

Sumber : Output SPSS 21, 2023

Berdasarkan data diatas diatas pernyataan pada variabel transparansi, di tabel tersebut menyatakan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hal ini bisa disimpulkan bahwa seluruh pernyataan di variabel tranparansi pada penelitian ini dikatakan valid.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Akuntabilitas (X_2)

No. Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
1	0,717	0,195	Valid
2	0,791	0,195	Valid
3	0,782	0,195	Valid
4	0,638	0,195	Valid

Sumber : Output SPSS 21, 2023

Berdasarkan data diatas diatas pernyataan pada variabel akuntabilitas, di tabel tersebut menyatakan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hal ini bisa disimpulkan bahwa seluruh pernyataan di variabel akuntabilitas pada penelitian ini dikatakan valid.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

No. Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
1	0,737	0,195	Valid
2	0,853	0,195	Valid
3	0,701	0,195	Valid

4	0,741	0,195	Valid
5	0.645	0,195	Valid

Sumber : Output SPSS 21, 2023

Berdasarkan data diatas ditiap pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, di tabel tersebut menyatakan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hal ini bisa disimpulkan bahwa seluruh pernyataan di variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini dikatakan valid.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Muzakki (Y)

No. Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas
1	0,796	0,195	Valid
2	0,792	0,195	Valid
3	0,701	0,195	Valid
4	0,751	0,195	Valid

Sumber : Output SPSS 21, 2023

Berdasarkan data diatas ditiap pernyataan pada variabel kepercayaan muzakki, di tabel tersebut menyatakan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hal ini bisa disimpulkan bahwa seluruh pernyataan di variabel kepercayaan muzakki pada penelitian ini dikatakan valid.

Hasil dari uji validitas diatas dapat disimpulkan bahwa tiap pernyataan dari tiap variabel dikatakan valid. Variabel pada pengujian ini untuk mengukur apa yang diukur, seperti transparansi, akuntanbilas, kualitas pelayanan dan kepercayaan muzakki. Hal demikian, instrument yang ada pada penelitian ini bisa digunakan untuk penelitian.

2) Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui instrument yang dikatakan reliabel apabila terdapat konsistensi pada tiap instrument di penelitian ini. Sebuah pernyataan dari kuesioner dikatakan konsistensi atau reliabel apabila jawaban dari seseorang terhadap pernyataan konsisten dari

waktu ke waktu. Pengujian reliabel merujuk pada nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Berikut tingkat reliabilitas instrument transparansi (X_1), akuntabilitas (X_2), kualitas pelayanan (X_3) dan kepercayaan muzakki (Y)BAZNAS Kota Semarang :

Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Transparansi (X_1)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.755	.757	4

Nilai *Cronbach Alpha* pada instrument transparansi adalah sebesar 0,755. Nilai instrument ini lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hal itu, dapat dikatakan bahwa instrumen pada penelitian untuk variabel tranparansi dikatakan reliabel atau konsistensi.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Relibilitas Variabel Akuntabilitas (X_2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.713	.711	4

Nilai *Cronbach Alpha* pada instrument akuntabilitas adalah sebesar 0,713. Nilai instrument ini lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hal itu, dapat dikatakan bahwa instrumen pada penelitian untuk variabel akuntabilitas dikatakan reliabel atau konsistensi.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.786	.788	5

Nilai *Cronbach Alpha* pada instrument transparansi adalah sebesar 0,786. Nilai instrument ini lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hal itu, dapat dikatakan bahwa instrumen pada penelitian untuk variabel kualitas pelayanan dikatakan reliabel atau konsistensi.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Muzakki (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.757	.757	4

Nilai *Cronbach Alpha* pada instrument kepercayaan muzakki adalah sebesar 0,757. Nilai instrument ini lebih besar dari nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hal itu, dapat dikatakan bahwa instrumen pada penelitian untuk variabel kepercayaan muzakki dikatakan reliabel atau konsistensi.

Hasil dari pengujian tersebut bisa disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada instrument penelitian dinyatakan reliabel. Reliabel instrumen pada penelitian artinya responden telah menjawab dengan selaras dari tiap variabel transparansi, akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan kepercayaan muzakki. Hal ini instrument pada observasi ini layak digunakan dalam penelitian.

4.2.2.2. Statistik Deskriptif

Data penelitian akan diteliti dengan menggunakan statistic deskriptif untuk mengetahui faktor-faktor penelitian sebelum dilakukan uji regresi linier berganda. Variabel bebas pada penelitian ini adalah transparansi, akuntanbilitas, dan kualitas pelayanan. Sementara variabel terikat pada penelitian ini adalah kepercayaan muzakki. Tabel statistik deskriptif disajikan di bawah ini :

Tabel 4. 14 Hasil Statistik Deskriptif Masing-Masing Variabel

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TRANSPARANSI	100	12	20	17.07	2.056
AKUNTANBILITAS	100	12	20	17.79	1.849
KUALITAS PELAYANAN	100	14	25	21.84	2.407
KEPERCAYAAN MUZAKKI	100	12	20	17.64	1.888
Valid N (listwise)	100				

Pada tabel diatas, seperti yang terlihat transparansi memiliki nilai terbesar pada tabel diatas sebesar 20, sementara nilai terendah adalah 12. Hitungan rata-rata untuk variabel transparansi adalah 17,07, dan standar deviasinya adalah 2,056.

Kemudian, akuntanbilitas mempunyai nilai terbesar pada tabel diatas sebesar 20, sedangkan nilai terendah adalah 12. Hitungan rata-rata untuk variabel akuntanbilitas adalah 17,79, dan standar deviasi sebesar 1,849.

Sedangkan pada variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai terbesar pada tabel diatas sebesar 25, sedangkan nilai terendah adalah sebesar 14. Hitungan rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan adalah 21,84, dan standar deviasi sebesar 2,407.

Dan pada variabel kepercayaan muzakki mempunyai nilai terbesar pada tabel diatas sebesar 20, sedangkan nilai terendah adalah sebesar 12.

Hitungan rata-rata untuk variabel kepercayaan muzakki adalah 17,64 dan standar deviasi sebesar 1,888.

4.2.2.3. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah residual atau variabel pengganggu dalam model regresi telah berdistribusi normal. Pengujian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*, dimana angka signifikan dikatakan telah berdistribusi normal apabila diatas 0,05. Jika *Uji Kolmogorov-Smirnov* signifikansi dibawah 0,05, berarti data tersebut tidak normal. Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* menggunakan SPSS 21 adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 15 Hasil Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.45208768
	Absolute	.090
Most Extreme Differences	Positive	.065
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.898
Asymp. Sig. (2-tailed)		.395

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Asimp. Sig (2-tailed) yang dapat dihitung dari hasil pengujian diatas adalah sebesar 0,395 dan lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa nilai residual telah berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah korelasi antara variabel independent (bebas) ditemukan oleh model regresi. Model yang baik seharusnya tidak ada hubungan antara variabel independent dalam model

regresi. Uji ini menggunakan nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Model regresi tidak multikolinear apabila nilai tolerance lebih besar atau sama dengan 0,10 dan nilai VIF kurang dari sama dengan 10. Hasil uji multikolinieritas dengan SPSS 21 ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.694	1.604		2.926	.004		
TRANSPARANSI	.234	.087	.254	2.687	.009	.687	1.455
AKUNTANBILITAS	.367	.109	.359	3.374	.001	.543	1.843
KUALITAS PELAYANAN	.111	.083	.142	1.334	.185	.546	1.832

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN MUZAKKI

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai masing-masing VIF < 10. Nilai tolerance > 0,10, yang menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Demikian bisa disimpulkan bahwa model regresi ini telah memenuhi syarat analisis regresi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan variansi antara residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Dalam penelitian ini untuk mengetahui heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser. Salah satu metode yang terbaik dalam mendeteksi heteroskedastisitas adalah uji Glejser. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila signifikansi variabel independent dengan absolute residual lebih besar dari 0,05. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS 21 ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 17 Hasil Uji Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.009	.006		1.560	.122
1 TRANSPARANSI	-1.990E-005	.000	-.357	-1.889	.062
AKUNTANBILITAS	.028	.069	.105	.402	.689
KUALITAS PELAYANAN	-.012	.045	-.059	-.260	.795

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar 0,05. Nilai signifikansi sebesar 0,062 untuk variabel transparansi, 0,689 untuk variabel akuntanbilitas, dan 0,795 untuk variabel kualitas pelayanan. Dari hasil tersebut terlihat bahwa model regresi ini bebas dari homoskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik diatas, yakni uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas untuk model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah lulus atau memenuhi prasyarat uji asumsi klasik.

4.2.2.4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk memastikan apakah variabel terkait dengan transparansi, akuntanbilitas, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Asumsi klasik dipenuhi oleh model persamaan yang baik, yaitu dengan memiliki data yang berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas dan tidak ada heteroskedastisitas. Pengolahan data analisis regresi linier berganda menghasilkan tabel berikut di bawah ini :

Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.694	1.604		2.926	.004		
TRANSPARANSI	.234	.087	.254	2.687	.009	.687	1.455
AKUNTANBILITAS	.367	.109	.359	3.374	.001	.543	1.843
KUALITAS PELAYANAN	.111	.083	.142	1.334	.185	.546	1.832

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN MUZAKKI

$$\gamma = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$\gamma = 4,694 + 0,234X_1 + 0,367X_2 + 0,111X_3 + \varepsilon$$

- Nilai konstanta (a) sebesar 4,694 merupakan keadaan variabel kepercayaan muzakki belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan
- Nilai koefisien regresi transparansi (β_1) sebesar 0,234 artinya bahwa jika variabel independent lainnya yakni akuntabilitas dan kualitas pelayanan bersifat konstan, maka setiap kenaikan 1 satuan variabel transparansi maka akan mempengaruhi kepercayaan muzakki sebesar 0,234.
- Nilai koefisien regresi akuntabilitas (β_2) sebesar 0,367 artinya bahwa jika variabel independent lainnya yakni transparansi dan kualitas pelayanan bersifat konstan, maka setiap kenaikan 1 satuan variabel akuntabilitas maka akan mempengaruhi kepercayaan muzakki sebesar 0,367.
- Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (β_3) sebesar 0,111 artinya bahwa jika variabel independent lainnya yakni transparansi dan akuntabilitas bersifat konstan, maka setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi kepercayaan muzakki sebesar 0,111.

4.2.2.5. Uji Hipotesis

1) Uji Statistik t

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independent secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Berikut merupakan rumus untuk mencari nilai t_{tabel} :

$$t_{tabel} : \alpha/2 ; n - k - 1$$

$$t_{tabel} : 0,05/2 ; 100 - 3 - 1$$

$$t_{tabel} : 0,025 ; 96, t_{tabel} : 1,98498$$

Hasil pengolahan uji t untuk masing-masing model dengan SPSS 21, menghasilkan tabel dibawah ini :

Tabel 4. 19 Hasil Uji Statistik T

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	4.694	1.604		2.926	.004	
TRANSPARANSI	.234	.087	.254	2.687	.009	
AKUNTANBILITAS	.367	.109	.359	3.374	.001	
KUALITAS PELAYANAN	.111	.083	.142	1.334	.185	

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN MUZAKKI

Dari hasil uji diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Variabel transparansi memiliki tanda positif dengan t_{hitung} sebesar 2,687. Sedangkan t_{tabel} untuk taraf signfikansi 5% adalah sebesar 1,98498. Sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai signifikansi variabel transparansi adalah sebesar 0,009, sehingga nilai signifikansinya kurang dari 0,05. $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka transparansi laporan keuangan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Demikian hipotesis pertama bisa diterima.
- Variabel akuntabilitas memiliki tanda positif dengan t_{hitung} sebesar 2,687. Sedangkan t_{tabel} untuk taraf signifikansi 5% adalah sebesar

1,98498. Sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai signifikansinya variabel transparansi adalah sebesar 0,009 , sehingga nilai signifikansinya kurang dari 0,05. $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka akuntabilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Hal demikian hipotesis kedua pada penelitian ini bisa diterima.

c. Variabel kualitas pelayanan memiliki tanda positif dengan t_{hitung} sebesar 1,334. Sedangkan t_{tabel} untuk taraf signifikansinya 5% adalah sebesar 1,98498. Sehingga nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$. Nilai signifikansinya variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,185, sehingga nilai signifikansinya lebih dari 0,05. $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$, maka transparansi mempunyai pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Hal demikian hipotesis ketiga pada penelitian ini ditolak.

2) Uji Koefisien Determinasi R^2

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakan uji koefisien determinasi. Koefisien determinasi menghasilkan hasil yang bervariasi dari 0 sampai 1. Apabila nilai pada koefisien determinasi tinggi, maka terdapat pengaruh besar pula dari pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. berikut ini penggunaan SPSS versi 21 untuk menguji masing masing model regresi :

Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.409	.390	1.47460

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, TRANSPARANSI, AKUNTANBILITAS

Hasil diatas diketahui bahwa *Adjust R Square* adalah sebesar 0,390. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independent pada penelitian yaitu transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berkontribusi sebesar 39% terhadap variabel depeden, yakni kepercayaan muzakki. Sementara sisanya sebesar 61% dijelaskan oleh faktor tambahan yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

4.2.3. Pembahasan Penelitian

1) Pengaruh Transparansi terhadap Kepercayaan Muzakki

Hipotesis pertama pada penelitian ini menyatakan bahwa transparansi mempunyai pengaruh positif terhadap kepercayaan muzakki. Berdasarkan hasil penelitian, variabel transparansi mempunyai pengaruh positif dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,687 > 1,98498$) dan nilai signfikansi sebesar 0,009 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

Pada penelitian yang terjadi, transparansi oleh BAZNAS Kota Semarang menurut responden dinilai baik. BAZNAS Kota Semarang memberikan laporan seluruh kegiatan kepada pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, semakin baik transparansi yang dijalankan oleh BAZNAS Kota Semarang, maka semakin baik pula kepercayaan muzakki.

Hasil ini selaras dengan teori yang digunakan yaitu keagenan. Transparansi merupakan bentuk penyampaian laporan yang terkait proses pelaksana dari pemegang amanah (*agent*) kepada pemberi amanah (*principal*). Oleh karena itu BAZNAS Kota Semarang mampu memberikan pelaporan terhadap pihak yang berkepentingan.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rapindo pada tahun 2021 yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas,

Transparansi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau”. Hasil tersebut menjelaskan bahwa transparansi berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan muzakki.

Penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septi pada tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas, dan Transparansi Lembaga zakat Terhadap Kepercayaan Muzakki. Hasil dari penelitian tersebut bahwa transparansi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan muzakki.

2) Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Muzakki

Hipotesis kedua pada penelitian ini menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepercayaan muzakki. Berdasarkan hasil penelitian, variabel akuntabilitas mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,687 > 1,98498$) dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang berarti kurang dari 0,05. Sehingga pada variabel akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Dalam hal ini penelitian yang terjadi, akuntabilitas yang dilaksanakan oleh BAZNAS Kota Semarang dinilai baik oleh respondennya karena telah bertanggung jawab sebagai lembaga pengelola zakat, salah satunya mengutamakan kesejahteraan muzakki, mendapatkan perlakuan yang adil dari pengelola, tidak merusak stabilisasi lingkungan. Akuntabilitas yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Semarang merupakan bentuk pertanggung jawaban lembaga pengelola zakat terkait kegiatan mengenai aliran dana zakat yang disalurkan kepada mustahik yang tepat. Maka dari itu, semakin baik akuntabilitas BAZNAS Kota Semarang maka semakin tinggi pula kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakatnya pada BAZNAS Kota Semarang.

Hasil dari penelitian ini juga selaras dengan teori yang digunakan yaitu teori keagenan. Akuntabilitas dengan kepercayaan muzakki

mempunyai hubungan bahwa akuntabilitas merupakan bentuk kewajiban pada pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban seluruh kegiatan kepada pihak pemberi amanah (*principal*). Oleh karena itu BAZNAS Kota Semarang mampu menerapkan tanggungjawabnya terhadap kewenang yang telah ditetapkan.

Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Rapindo pada tahun 2021 yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau”. Hasil pada penelitian ini akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan.

Sesuai juga dengan penelitian Cut Delsie Hasrina pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh”. Hasil pada penelitian ini akuntabilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki

Hipotesis ketiga pada penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan muzakki. Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,1334 < 1,98498$) dan nilai signifikansi sebesar 0,185 yang berarti lebih dari 0,05. Sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Dengan demikian, hipotesis H0 dalam penelitian ini ditolak.

Berdasarkan analisis data deskriptif hasil dari total jumlah indikator, penyebab kualitas pelayanan yang tidak mampu memberikan pengaruh terhadap kepercayaan muzakki, karena responden menganggap bahwa BAZNAS bukan merupakan satu-satunya tempat andalan untuk menyalurkan zakat. Selain itu, BAZNAS bukan menjadi relawan bencana satu-satunya yang selalu siap dan sigap. Hasil

penelitian ini didukung oleh penelitian Nirmalasari dan Dewi pada tahun 2015 bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Didukung oleh penelitian lain Assa pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan mengetahui secara empiris dari pengaruh transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa :

1. Variabel transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Hipotesis pada variabel pertama di penelitian ini bisa diterima. Semakin baik transparansi yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Semarang maka berbanding lurus terhadap tingkat kepercayaan muzakki di BAZNAS Kota Semarang.
2. Variabel akuntabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Hipotesis pada variabel kedua pada penelitian ini bisa diterima. Semakin baik akuntabilitas yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Semarang, maka berbanding lurus terhadap tingkat kepercayaan muzakki di BAZNAS Kota Semarang.
3. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Hipotesis pada variabel ketiga di penelitian ditolak.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang dialami penulis pada penelitian ini adalah sampel yang digunakan. Sampel pada penelitian hanya digunakan pada satu lembaga, maka dari itu, hasil dalam penelitian tidak bisa di sama ratakan kepada organisasi pengelola zakat lainnya.

5.3 Saran

Hasil dari penelitian ini, yang membahas mengenai pengaruh dari transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk bisa menambah variabel lainnya.
2. Membantu pemerintah dalam merealisasikan program-programnya, dan mewujudkan cita-cita Islam untuk mensejahterakan umat muslim, maka penulis menyarankan agar masyarakat Kota Semarang bisa meningkatkan kepercayaan terhadap BAZNAS, dengan menyalurkan zakatnya melalui organisasi pengelola zakat atau BAZNAS Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Widhi Kurniawan and Zahra Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 2016
- Abu-Tapanjeh, Abdussalam Mahmoud, 'Corporate Governance from the Islamic Perspective: A Comparative Analysis with OECD Principles', *Critical Perspective on Accounting*, 2009, 556–67
- Anis, Muhammad, 'Zakat Solusi Pemberdayaan Masyarakat', *El-Iqthisadi : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum*, 2.1 (2020), 42
<<https://doi.org/10.24252/el-iqthisadi.v2i1.14074>>
- Arifah, and Rifqi Muhammad, 'Akuntabilitas Kontemporer Organisasi Pengelola Zakat', *Akademi Akuntansi*, 4.1 (2021), 26–49
<<https://doi.org/10.22219/jaa.v4i1.16014>>
- Aristi, Mentari Dwi, and Intan Putri Azhari, 'Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau', *Economics, Accounting and Business Journal*, 1.1 (2021), 121–35
- B, Yuswar Z, *Zakat Infaq Sedekah Dan Akuntansinya Serta Potensinya Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Rakyat Miskin* (Jakarta : Universitas Trisakti, 2015)
- BAZNAS, HUMAS, 'BAZNAS : Zakat Masyarakat Yang Tak Tercatat Rp 61,25 Triliun', 2020
<https://baznas.go.id/Press_Release/baca/BAZNAS_: Zakat_Masyarakat_yang_Tak_Tercatat_Rp_61,25_Triliun/680>
- Budiman, Achmad Arief, M.Ag., *Membangun Akuntabilitas Lembaga Pengelola Wakaf* (Semarang, 2010)
- Dr. Asmani, Jamal Ma'mur, M.A., *Zakat Solusi Kemiskinan Umat*, ASWAJA PRE (Yogyakarta, 2016)
- Elmi, Nur Faznita, 'Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara' (Universitas Islam Negeri Sumaterta Utara Medan, 2020)
- Fadilah, Sri, *Buku Tata Kelola Zakat*, 2016
- , *Penerapan Good Governance Pada Lembaga Amil Zakat (LAZ)* (Bandung: UNPAD PRESS, 2012)
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 -5/E* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012)
- Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi, 'Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui

- Kepercayaan', 3.September (2020), 171–80
- Hasrina, Cut Delsie, Yusri Yusri, and Dwi Rianda Agusti Sy Sy, 'Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh', *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 2.1 (2019), 1–9 <<https://doi.org/10.30601/humaniora.v2i1.48>>
- Hidayat, Ali Akhmad Noor, 'Baznas: Potensi Zakat Di Indonesia Capai Rp 327 Triliun', 2022 <<https://tinyurl.com/5n85jjca>>
- Husni, Mushonifin. M, 'Potensi Zakat Di Kota Semarang Cukup Tinggi, Dewan Dorong LAZ Optimalkan Hal Itu', *Sigi Jateng*, 2022 <<https://sigijateng.id/2022/potensi-zakat-di-kota-semarang-cukup-tinggi-dewan-dorong-laz-optimalkan-hal-itu/>>
- Ikhwandha, Mohammad Fahmi, 'Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Kepercayaan Afektif Dan Kognitif Terhadap Minat Bayar Zakat Melalui Lembaga Zakat' (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018)
- Ismail, Ahmad Satori, and Dkk, 'Fikih Zakat Kontekstual Indonesia', *Fikih Zakat Kontekstual Indonesia*, 2018, pp. 258–59
- Johnson, Devon, and Kent Grayson, 'Cognitive and Affective Trust in Service Relationships', *Journal of Business Research*, 58.4 (2005), 500–507 <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296303001401>>
- Kabib, Nur, Ahmad Ulil Albab Al Umar, Ana Fitriani, Lora Lorenza, and Muammar Taufiqi Lutfi Mustofa, 'Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di BAZNAS Sragen', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.1 (2021), 341 <<https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2156>>
- Kalatidha, Lintang, Banatul Hayati, Program Studi, Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomika, Dan Bisnis, and others, 'Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.02 (2022), 1404–10 <<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.4764>>
- Kasmaniar, 'Pengaruh Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Meningkatkan Motivasi Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Aceh', *Serambi Konstruktivis*, 4.2 (2022), 163–71
- Kurniawan, Alhafiz, 'Tafsir Surat Al-Baqarah Ayat 43', 2021 <<https://tinyurl.com/49nfy8jz>>
- Kusnanda, Viva Budy, 'Angka Kemiskinan Indonesia Turun Jadi 9,71% Pada September 2021', *Databoks*, 2022 <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/17/angka-kemiskinan-indonesia-turun-jadi-971-pada-september-2021>>

- Kusnandar, Viva Budy, 'Sebanyak 86,88% Penduduk Indonesia Beragama Islam', 2021 <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/30/sebanyak-8688-penduduk-indonesia-beragama-islam>>
- Mulyowahyudi, Alugoro, *Pedoman Good Corporate Governance (Gcg)* (Cilegon, 2016)
- Nisak, Assa Auliyaun, *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dan Kepercayaan Muzaki Dalam Membayar Zakat Di Baznas Kabupaten Semarang Sebagai Variabel Intervening*, UIN Salatiga, 2022
- Noeraini, Irma Ayu, and Sugiyono, 'Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya', *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5 (2016)
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, Noviansyah Rizal, and Riza Bahtiar Sulistyan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ketiga (Lumajang: WIDYA GAMA PRESS, 2021)
- Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Dan Pengendalian, Jilid Dua*. (jakarta, 2005)
- Pratama, Yoghi Citra, 'PERAN ZAKAT DALAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN (Studi Kasus : Program Zakat Produktif Pada Badan Amil Zakat Nasional)', 1.1 (2015), 93–104
- Prof. Dr. Santoso, Budi, S.H., M.S., *Keagenan (Agency) : Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, Dan Problematika Hukum Keagenan, Cet. 1*, 2015
- Puspita Desriani, Icha, and Sri Rahayu, 'ANALISIS PENGARUH PENDAPATAN, HARGA EMAS, DAN TINGKAT INFLASI TERHADAP PENYALURAN KREDIT', *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2 (2013), 1–19
- Riyaldi, Muhammad Haris, and Mahda Yusra, 'Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki Kepada Baitul Mal Aceh', 6 (2020), 78–90 <<https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v6i1.14072>>
- Saraswati, Ade Maya, and Meita Larasati, 'Peran Akuntabilitas Dan Transparansi Laporan Keuangan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Literasi Terhadap Kepercayaan Muzakki (Studi Persepsi Pada Lazismu Uhamka)', *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 22.2 (2021), 155–67 <<https://doi.org/10.36769/asy.v22i2.194>>
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : Andi Offset, 1995, 1995)
- Undang-Undang_Nomor_23_Tahun_2011, 'Tentang Pengelolaan Zakat', 2011, p. 19
- Yuliafitri, Indri, and Asma Nur Khoiriyah, 'Pengaruh Kepuasan Muzakki', *Jurnal Ekonomi Islam*, 7.2 (2016), 205–18

Yusuf, Febrinawati, 'Uji Validitas Dan Realiabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif', *Jurnal Tarbiyah*, 13.1 (2017), 53–59
<<https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

1. Data Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

- a. Perempuan
- b. Laki-Laki

Usia

- a. 15-20
- b. 20-25
- c. 25-30
- d. 30-35
- e. 35-40
- f. >40

Pekerjaan

- a. Wiraswasta
- b. Pegawai Swasta
- c. PNS
- d. Dll

Transaksi di BAZNAS Kota Semarang selama 1 tahun

- a. Zakat
- b. Infaq
- c. Sedekah

Jenis zakat :

- a. Zakat fitrah
- b. Zakat mal
- c. Zakat profesi

2. Petunjuk Pengisian

Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban dengan memberi tanda (X) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu.

Tersedia empat pilihan jawaban dengan keterangan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

➤ Variabel Kepercayaan Muzakki

NO	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (3)	SS (4)
1	Karyawan BAZNAS Kota Semarang bekerja secara profesional.					
2.	Saya mengandalkan untuk mengelola zakat yang telah saya salurkan					
3.	BAZNAS Kota Semarang akan membantu saya yang berhubungan dengan pembayaran zakat.					
4.	Saya merasa tenang ketika menyalurkan zakat melalui BAZNAS Kota Semarang					

➤ Variabel Transparansi

NO	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (3)	SS (4)
1.	Laporan keuangan BAZNAS Kota Semarang mudah diakses.					

2.	BAZNAS Kota Semarang memaparkan segala aktivitas pengelolaan zakat kepada muzakki.					
3.	BAZNAS Kota Semarang mempublikasikan laporan keuangan secara menyeluruh kepada pihak yang berkepentingan.					
4.	BAZNAS Kota Semarang mencantumkan pelaporan secara tertulis					

➤ Variabel Akuntabilitas

NO	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (3)	SS (4)
1.	Program yang dilakukan BAZNAS Kota Semarang mampu meningkatkan kesejahteraan mustahik					
2.	Setiap muzakki mendapatkan perlakuan yang adil dari lembaga pengelola zakat					
3.	Program penyaluran zakat yang dilakukan tidak merusak stabilitas lingkungan					
4.	Zakat yang disalurkan kepada mustahik yang tepat, yaitu kepada delapan golongan yang berhak menerima zakat					

➤ Variabel Kualitas Pelayanan

NO	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (3)	SS (4)
1	Saya mengandalkan BAZNAS Kota Semarang untuk menyalurkan zakat					
2	Petugas amil BAZNAS Kota Semarang memberikan informasi zakat yang cepat dan tepat					
3	Petugas BAZNAS Kota Semarang mempunyai komunikasi yang baik dan sopan santun					
4	BAZNAS Kota Semarang menjamin mengelola dana zakat dengan baik dan benar					
5	BAZNAS Kota Semarang menjadi relawan bencana yang selalu siaga dan sigap					

Tabulasi Data

Variabel Kepercayaan Muzakki (Y1)

No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.TOTAL
1	5.00	4.00	4.00	4.00	17.00
2	4.00	5.00	4.00	5.00	18.00
3	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
4	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
5	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
6	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
7	4.00	4.00	5.00	4.00	17.00
8	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
9	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
10	5.00	3.00	4.00	3.00	15.00
11	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
12	5.00	3.00	4.00	3.00	15.00
13	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
14	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
15	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
16	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
17	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
18	4.00	4.00	5.00	4.00	17.00
19	4.00	3.00	4.00	4.00	15.00
20	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
21	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
22	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
23	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
24	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
25	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
26	3.00	3.00	3.00	3.00	12.00
27	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
28	3.00	4.00	4.00	4.00	15.00
29	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
30	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
31	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
32	4.00	3.00	4.00	4.00	15.00
33	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
34	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
35	3.00	4.00	3.00	4.00	14.00

36	3.00	3.00	4.00	4.00	14.00
37	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
38	3.00	3.00	4.00	4.00	14.00
39	5.00	4.00	5.00	4.00	18.00
40	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
41	5.00	4.00	4.00	5.00	18.00
42	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
43	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
44	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
45	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
46	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
47	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
48	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
49	5.00	4.00	4.00	5.00	18.00
50	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
51	4.00	3.00	5.00	4.00	16.00
52	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
53	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
54	5.00	3.00	5.00	5.00	18.00
55	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
56	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
57	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
58	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
59	4.00	5.00	4.00	4.00	17.00
60	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
61	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
62	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
63	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
64	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
65	5.00	4.00	4.00	5.00	18.00
66	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
67	4.00	4.00	5.00	4.00	17.00
68	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
69	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
70	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
71	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
72	3.00	3.00	5.00	4.00	15.00
73	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
74	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00

75	3.00	3.00	4.00	3.00	13.00
76	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
77	4.00	4.00	5.00	4.00	17.00
78	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
79	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
80	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
81	4.00	5.00	3.00	4.00	16.00
82	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
83	4.00	4.00	4.00	3.00	15.00
84	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
85	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
86	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
87	5.00	5.00	4.00	5.00	19.00
88	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
89	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
90	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
91	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
92	4.00	3.00	4.00	4.00	15.00
93	4.00	4.00	5.00	4.00	17.00
94	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
95	3.00	4.00	5.00	3.00	15.00
96	5.00	4.00	5.00	4.00	18.00
97	5.00	5.00	4.00	5.00	19.00
98	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
99	4.00	5.00	5.00	4.00	18.00
100	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
JML	441	430	451	442	

Variabel Transparansi (X1)

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1. TOTAL
1	4.00	3.00	5.00	3.00	15.00
2	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00
3	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
4	4.00	4.00	3.00	5.00	16.00
5	5.00	5.00	3.00	5.00	18.00
6	5.00	4.00	4.00	3.00	16.00
7	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00

8	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
9	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
10	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
11	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
12	2.00	5.00	4.00	4.00	15.00
13	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
14	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
15	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
16	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
17	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
18	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
19	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
20	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
21	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
22	3.00	5.00	4.00	3.00	15.00
23	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
24	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
25	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
26	3.00	3.00	3.00	3.00	12.00
27	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
28	4.00	4.00	5.00	4.00	17.00
29	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
30	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
31	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
32	5.00	4.00	5.00	4.00	18.00
33	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
34	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
35	5.00	4.00	3.00	5.00	17.00
36	5.00	4.00	3.00	4.00	16.00
37	5.00	4.00	3.00	3.00	15.00
38	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
39	4.00	3.00	4.00	3.00	14.00
40	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
41	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
42	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
43	3.00	3.00	4.00	4.00	14.00
44	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
45	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
46	3.00	4.00	4.00	4.00	15.00

47	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
48	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
49	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
50	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
51	2.00	3.00	4.00	4.00	13.00
52	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
53	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
54	4.00	4.00	5.00	4.00	17.00
55	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
56	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
57	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
58	4.00	4.00	5.00	4.00	17.00
59	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
60	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
61	4.00	5.00	4.00	5.00	18.00
62	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
63	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
64	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
65	4.00	5.00	5.00	4.00	18.00
66	3.00	3.00	3.00	3.00	12.00
67	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
68	5.00	4.00	4.00	5.00	18.00
69	3.00	4.00	4.00	4.00	15.00
70	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
71	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
72	3.00	3.00	3.00	3.00	12.00
73	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
74	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
75	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00
76	4.00	4.00	5.00	3.00	16.00
77	3.00	4.00	4.00	3.00	14.00
78	3.00	3.00	3.00	4.00	13.00
79	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
80	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
81	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
82	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
83	4.00	5.00	3.00	4.00	16.00
84	3.00	5.00	4.00	4.00	16.00
85	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00

86	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
87	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
88	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
89	5.00	5.00	3.00	4.00	17.00
90	4.00	5.00	5.00	4.00	18.00
91	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
92	5.00	3.00	3.00	4.00	15.00
93	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
94	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
95	3.00	5.00	3.00	3.00	14.00
96	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
97	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
98	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
99	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
100	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
JML	422	431	423	431	

Variabel Akuntabilitas (X2)

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2. TOTAL
1	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
2	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
3	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
4	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
5	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
6	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
7	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
8	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
9	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
10	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
11	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
12	3.00	3.00	3.00	5.00	14.00
13	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
14	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
15	4.00	5.00	5.00	4.00	18.00
16	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
17	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
18	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00

19	4.00	5.00	4.00	5.00	18.00
20	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
21	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
22	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
23	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
24	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
25	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
26	3.00	3.00	3.00	3.00	12.00
27	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
28	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
29	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
30	4.00	5.00	4.00	4.00	17.00
31	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
32	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
33	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
34	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
35	4.00	3.00	4.00	5.00	16.00
36	5.00	5.00	4.00	3.00	17.00
37	3.00	4.00	5.00	5.00	17.00
38	4.00	4.00	4.00	3.00	15.00
39	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
40	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
41	5.00	4.00	4.00	4.00	17.00
42	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
43	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
44	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
45	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
46	5.00	5.00	4.00	5.00	19.00
47	5.00	5.00	4.00	5.00	19.00
48	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
49	5.00	5.00	4.00	5.00	19.00
50	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
51	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
52	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
53	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
54	4.00	5.00	5.00	4.00	18.00
55	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
56	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
57	5.00	4.00	4.00	5.00	18.00

58	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
59	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
60	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
61	5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
62	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
63	5.00	5.00	3.00	4.00	17.00
64	5.00	5.00	4.00	5.00	19.00
65	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
66	3.00	4.00	4.00	4.00	15.00
67	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
68	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
69	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
70	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
71	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
72	3.00	4.00	3.00	5.00	15.00
73	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
74	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
75	4.00	3.00	4.00	5.00	16.00
76	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
77	3.00	4.00	5.00	5.00	17.00
78	4.00	4.00	5.00	5.00	18.00
79	4.00	4.00	3.00	5.00	16.00
80	4.00	4.00	3.00	4.00	15.00
81	5.00	4.00	4.00	3.00	16.00
82	5.00	4.00	5.00	5.00	19.00
83	4.00	5.00	4.00	4.00	17.00
84	3.00	5.00	4.00	4.00	16.00
85	4.00	4.00	4.00	4.00	16.00
86	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
87	4.00	5.00	5.00	5.00	19.00
88	3.00	4.00	4.00	4.00	15.00
89	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
90	5.00	5.00	5.00	4.00	19.00
91	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
92	4.00	5.00	5.00	4.00	18.00
93	4.00	4.00	5.00	4.00	17.00
94	5.00	2.00	3.00	3.00	13.00
95	5.00	5.00	2.00	5.00	17.00
96	5.00	5.00	4.00	5.00	19.00

97	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
98	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
99	4.00	4.00	4.00	5.00	17.00
100	5.00	5.00	5.00	5.00	20.00
JML	440	446	439	454	

Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X4. TOTAL
1	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	22.00
2	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	21.00
3	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	17.00
4	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	24.00
5	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	21.00
6	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	23.00
7	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	24.00
8	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
9	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	19.00
10	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
11	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
12	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	14.00
13	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
14	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	22.00
15	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	24.00
16	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
17	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
18	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	21.00
19	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
20	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
21	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	22.00
22	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	18.00
23	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
24	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	22.00
25	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
26	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	15.00
27	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
28	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
29	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	23.00

30	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	24.00
31	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	23.00
32	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	22.00
33	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
34	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	21.00
35	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	21.00
36	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	22.00
37	4.00	4.00	5.00	5.00	2.00	20.00
38	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	18.00
39	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	21.00
40	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
41	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	23.00
42	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
43	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	21.00
44	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	24.00
45	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	23.00
46	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	23.00
47	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
48	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
49	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	23.00
50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
51	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	24.00
52	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	22.00
53	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
54	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	21.00
55	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
56	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	23.00
57	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	23.00
58	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	23.00
59	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	21.00
60	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	19.00
61	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	22.00
62	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	19.00
63	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	17.00
64	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	22.00
65	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	24.00
66	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	18.00
67	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	21.00
68	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	24.00

69	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	24.00
70	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
71	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
72	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
73	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
74	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
75	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	22.00
76	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	20.00
77	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	21.00
78	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	20.00
79	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	20.00
80	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	19.00
81	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	22.00
82	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	24.00
83	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	19.00
84	4.00	4.00	2.00	5.00	4.00	19.00
85	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
86	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
87	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	23.00
88	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	19.00
89	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	24.00
90	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
91	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	23.00
92	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	22.00
93	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	20.00
94	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	23.00
95	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	22.00
96	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	24.00
97	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	24.00
98	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
99	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	21.00
100	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	25.00
JML	432	435	445	440	432	

Hasil Uji SPSS

Uji Validitas sebelum kuesioner disebar

Variabel Transparansi

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.427*	.504**	.603**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.019	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.427*	1	.462*	.639**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.019		.010	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.504**	.462*	1	.444*	.757**
	Sig. (2-tailed)	.005	.010		.014	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.603**	.639**	.444*	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014		.000
	N	30	30	30	30	30
X1.TOTAL	Pearson Correlation	.811**	.774**	.757**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Akuntabilitas

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.794**	.882**	.607**	.923**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.794**	1	.913**	.595**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.882**	.913**	1	.595**	.954**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.607**	.595**	.595**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
X2.TOTAL	Pearson Correlation	.923**	.929**	.954**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.698**	.747**	.847**	.655**	.881**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.698**	1	.841**	.826**	.782**	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.747**	.841**	1	.856**	.603**	.909**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.847**	.826**	.856**	1	.695**	.940**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	.655**	.782**	.603**	.695**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.TOTAL	Pearson Correlation	.881**	.928**	.909**	.940**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kepercayaan Muzakki

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.576**	.554**	.409*	.725**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.025	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.576**	1	.662**	.798**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.554**	.662**	1	.773**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.409*	.798**	.773**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.TOTAL	Pearson Correlation	.725**	.910**	.869**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas sebelum kuesioner disebar

Variabel Transparansi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.807	.808	4

Variabel Akuntabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.918	.916	4

Variabel Kualitas Pelayanan

Inter-Item Correlation Matrix

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
X3.1	1.000	.698	.747	.847	.655
X3.2	.698	1.000	.841	.826	.782
X3.3	.747	.841	1.000	.856	.603
X3.4	.847	.826	.856	1.000	.695
X3.5	.655	.782	.603	.695	1.000

Variabel Kepercayaan Muzakki

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.871	4

Uji Validitas setelah kuesioner disebar

Variabel Transparansi

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TRANSPARA NSI
X1.1	Pearson Correlation	1	.472**	.343**	.450**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.472**	1	.435**	.445**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.343**	.435**	1	.481**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.450**	.445**	.481**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TRANSPARANSI	Pearson Correlation	.755**	.762**	.746**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Akuntanbilias

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	AKUNTANBILITAS
X2.1	Pearson Correlation	1	.497**	.368**	.225*	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.024	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.497**	1	.511**	.303**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.368**	.511**	1	.382**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.225*	.303**	.382**	1	.638**
	Sig. (2-tailed)	.024	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
AKUNTANBILITAS	Pearson Correlation	.717**	.791**	.782**	.638**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kualitas Pelayanan

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	KUALITAS PELAYANAN
X3.1	Pearson Correlation	1	.561**	.368**	.498**	.298**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.561**	1	.592**	.517**	.438**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.368**	.592**	1	.354**	.208*	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.038	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.498**	.517**	.354**	1	.433**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.298**	.438**	.208*	.433**	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.038	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.737**	.853**	.701**	.741**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kepercayaan Muzakki

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	KEPERCAYAAN MUZAKKI
Y1.1	Pearson Correlation	1	.581**	.399**	.413**	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.581**	1	.340**	.430**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.399**	.340**	1	.464**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.413**	.430**	.464**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
KEPERCAYAAN MUZAKKI	Pearson Correlation	.796**	.792**	.701**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas setelah kuesioner disebar

variabel transparansi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.755	.757	4

variabel akuntabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.713	.711	4

Variabel kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.786	.788	5

Variabel kepercayaan muzakki

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.757	.757	4

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.45208768
	Absolute	.090
Most Extreme Differences	Positive	.065
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		.898
Asymp. Sig. (2-tailed)		.395

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.694	1.604		2.926	.004		
TRANSPARANSI	.234	.087	.254	2.687	.009	.687	1.455
AKUNTANBILITAS	.367	.109	.359	3.374	.001	.543	1.843
KUALITAS PELAYANAN	.111	.083	.142	1.334	.185	.546	1.832

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN MUZAKKI

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	.009	.006		
TRANSPARANSI	-1.990E-005	.000	-.357	-1.889	.062
AKUNTANBILITAS	.028	.069	.105	.402	.689
KUALITAS PELAYANAN	-.012	.045	-.059	-.260	.795

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	4.694	1.604				
TRANSPARANSI	.234	.087	.254	2.687	.009	.687	1.455
AKUNTANBILITAS	.367	.109	.359	3.374	.001	.543	1.843

KUALITAS PELAYANAN	.111	.083	.142	1.334	.185	.546	1.832
--------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN MUZAKKI

Uji Hipotesis

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.694	1.604		2.926	.004
TRANSPARANSI	.234	.087	.254	2.687	.009
AKUNTANBILITAS	.367	.109	.359	3.374	.001
KUALITAS PELAYANAN	.111	.083	.142	1.334	.185

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN MUZAKKI

Uji Koefisien Determinasi (Adjust R Square)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.409	.390	1.47460

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, TRANSPARANSI, AKUNTANBILITAS



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Jilan Luthfia Tristiara
Tempat Tanggal Lahir : Semarang, 20 September 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Pucang Anom Timur 7 No 10 RT 07 RW 20
Mranggen Demak
No Hp : 085872444772
Email : jilantiara.209@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 2007-2013 SDIT Permata Bunda
2013-2016 SMPIT Harapan Bunda
2016-2019 SMAN 15 Semarang

Semarang, 3 Juni 2023



Jilan Luthfia Tristiara

NIM. 1905046042