

**PENGARUH MANAJEMEN ZAKAT, TRANSPARANSI LAPORAN
KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA
LEMBAGA AMIL ZAKAT
(Studi pada LAZISMU Solo)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

NICA SISWI AYU ADININGRUM
NIM. 14.51.2.1.183

**JURUSAN AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA
2018**

**PENGARUH MANAJEMEN ZAKAT, TRANSPARANSI LAPORAN
KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA
LEMBAGA AMIL ZAKAT
(Studi pada LAZISMU Solo)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

NICA SISWI AYU ADININGRUM
NIM. 14.51.2.1.183

Surakarta, 25 Juli 2018

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Usnan, S.E.I., M.EI
NIP. 19850919 201403 1 001

PENGARUH MANAJEMEN ZAKAT, TRANSPARANSI LAPORAN
KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA
LEMBAGA AMIL ZAKAT
(Studi pada LAZISMU Solo)

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Akuntansi Syariah

Oleh:

NICA SISWI AYU ADININGRUM
NIM. 14.51.2.1.183

Surakarta, 29 Agustus 2018

Disetujui dan disahkan oleh:
Biro Skripsi



Dita Andraeny, M.Si.
NIP. 19880628 201403 2 005

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NICA SISWI AYU ADININGRUM
NIM : 145121183
JURUSAN : AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "PENGARUH MANAJEMEN ZAKAT, TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT (Studi pada LAZISMU Solo)"

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 25 Juli 2018



Nica Siswi Ayu Adiningrum

Usnan, S.E.I., M.EI
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Nica Siswi Ayu Adiningrum

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Nica Siswi Ayu Adiningrum NIM: 14.51.2.1.183 yang berjudul:

PENGARUH MANAJEMEN ZAKAT, TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT (Studi pada LAZISMU Solo).

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Akuntansi Syariah.

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 25 Juli 2018
Dosen Pembimbing Skripsi



Usnan, S.E.I., M.EI
NIP. 19850919 201403 1 001

PENGESAHAN

**PENGARUH MANAJEMEN ZAKAT, TRANSPARANSI LAPORAN
KEUANGAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN MUZAKKI PADA
LEMBAGA AMIL ZAKAT
(Studi pada LAZISMU Solo)**

Oleh:

NICA SISWI AYU ADININGRUM
NIM. 14.51.2.1.183

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
Pada hari Senin tanggal 13 bulan Agustus tahun 2018 / 1 Dzulhijjah 1439 H dan
dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

Penguji I (Merangkap sebagai ketua sidang)

Penguji I

Indriyana Puspitosari, SE., M.Si., Ak

NIP. 19840126 201403 2 001



Penguji II

Anim Rahmayati, M.Si

NIP. 19841008 201403 2 005



Penguji III

Supriyanto, M.Ud

NIP. 19860306 201503 1 005



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Surakarta



Drs. H. Sri Walyoto, MM., Ph.D

NIP. 19561011 198303 1 002

MOTTO

“Pasang niat kuat, berusaha keras dan berdoa khusyuk, lambat laun, apa yang kalian perjuangkan akan berhasil. Ini sunatullah-hukum Tuhan.”

(Ahmad Fuadi)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmu hendaknya kamu berharap”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-8)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan penuh cinta, doa, harapan dan ketulusan

Melalui usaha dan kerja keras

Karya yang sederhana ini untuk:

Kedua orang tuaku yang selalu mendukungku selama ini dan selalu

mendo'akanku disetiap sujud.

Dosen-dosen dan para karyawan IAIN Surakarta yang saya sayangi, serta sahabat-

sahabatku Akuntansi Syariah E 2014 yang selalu mendukungku dan memberikan

warna di setiap perjalananku.

Terimakasih...

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada LAZISMU Solo)”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan, dan dorongan serta motivasi dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Mudofir, S.Ag, M.Pd., Rektor Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
2. Drs. H. Sri Walyoto, MM., Ph.D., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Marita Kusuma Wardani, S.E., M.Si., Ak., C.A., Ketua Jurusan Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Usnan, S.E.I., M.E.I., Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Reynal Falah, S.Psi, selaku Pimpinan Umum LAZISMU Solo yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di lembaga tersebut.
8. Bapak Sumadi dan Ibu Any Puji Arianti, terimakasih atas doa, cinta, dan pengorbanan yang tiada habisnya, kasih sayang kalian tidak akan pernah kulupakan. Dan adikku Aditya Arya terimakasih juga atas motivasi dan dukungannya.
9. Sahabatku Deny Suko Prasetyo yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan do'a.
10. Sahabat-sahabatku Dian, Arga, Dida, dan Fika yang telah memberikan warna disetiap langkah selama menempuh studi di IAIN Surakarta.
11. Sahabat-sahabatku Linda, Weni, Pi'id, dan Sonny yang selalu memberikan motivasi, do'a, dan semangat kepada penulis.
12. Sahabat-sahabatku Arum, Nadya, Arni, Retno, Janan, Sulis, Deny, Ali, Rifai, MZ, dan sahabat-sahabatku Aks-E dan teman-teman angkatan 2014 yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta.

Penulis tidak dapat membalas kebaikan karena Allah yang akan membalas kebaikan kalian, doa dan syukur yang terpanjat kepada Allah SWT semoga kebaikan kalian dibalas kebaikan pula olehNya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 25 Juli 2018

Penulis

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of zakat management, transparency of financial statements, and service quality to the trust of muzakki at Lembaga Amil Zakat (LAZ) in LAZISMU Solo. Dependent variable in this research is muzakki trust. While the independent variables are zakah management, transparency of financial statements, and service quality.

The population in this study is muzakki of LAZISMU Solo. The sample method used is accidental sampling, and obtained 89 respondents. The data in this study was taken by using questionnaire distributed to muzakki of LAZISMU Solo. The analytical method used in this study is multiple regression.

The results of this study indicate that zakat management affects the muzakki trust in the Amil Zakat Institution. Transparency of financial reports has a significant effect on the trust of Muzakki at the Amil Zakat Institution. Service quality influences the muzakki trust in the Amil Zakat Institution.

Keywords: zakat management, transparency of financial statements, service quality, muzakki trust

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) di LAZISMU Solo. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepercayaan muzakki. Sedangkan variabel independennya adalah manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah *muzakki* LAZISMU Solo. Metode sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, dan didapat sebanyak 89 responden. Data dalam penelitian ini diambil menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada *muzakki* LAZISMU Solo. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen zakat berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat. Transparansi laporan keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat.

Kata kunci : manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, kualitas pelayanan, kepercayaan *muzakki*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN BIRO SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
HALAMAN NOTA DINAS	v
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQSAH	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
<i>ABSTRACT</i>	xii
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Manfaat Penelitian	11

1.7. Jadwal Penelitian	12
1.8. Sistematika Penelitian	12

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Teori	15
2.1.1. Kepercayaan Muzakki	15
2.1.2. Manajemen Zakat.....	16
2.1.3. Transparansi Laporan Keuangan	19
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.5. Organisasi Pengelolaan Zakat (OPZ)	28
2.2. Hasil Penelitian yang Relevan	30
2.3. Kerangka Berpikir	31
2.4. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian.....	34
3.2. Jenis Penelitian.....	34
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.4. Data dan Sumber Data	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36
3.6. Variabel Penelitian	37
3.7. Definisi Operasional Variabel.....	38
3.8. Uji Instrumen Penelitian	39
3.8.1. Uji Validitas	39
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	39

3.9. Teknik Analisis Data.....	40
3.9.1. Statistika Deskriptif.....	40
3.9.2. Uji Asumsi Klasik	41
3.9.3. Uji Ketepatan Model	42
3.9.4. Uji Regresi Linear Berganda.....	43
3.9.5. Uji Hipotesis.....	44

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian	45
4.2. Pengujian dan Hasil Analisis Data	50
4.2.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	50
4.2.2. Analisis Statistika Deskriptif.....	55
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	56
4.2.4. Uji Ketepatan Model	59
4.2.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.2.6. Uji Hipotesis (Uji t).....	63
4.3. Pembahasan Hasil Analisis Data	65
4.3.1. Pengaruh Manajemen Zakat terhadap Kepercayaan Muzakki	65
4.3.2. Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan terhadap Kepercayaan Muzakki	66
4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki	68

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	70
5.2. Keterbatasan Penelitian	71
5.3. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Laporan Penerimaan dan Penyaluran Dana Zakat Lazismu Solo	5
Tabel 2.1. Hasil Penelitian yang Relevan	30
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2. Kriteria Reliabilitas Kuesioner.....	40
Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	45
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Manajemen Zakat	50
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Transparansi Laporan Keuangan.....	51
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan <i>Muzakki</i>	52
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Manajemen Zakat	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Transparansi Laporan Keuangan.....	53
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan <i>Muzakki</i>	54
Tabel 4.10. Hasil Statistika Deskriptif Masing-Masing Variabel	55
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

Tabel 4.14. Hasil Uji Signifikansi.....	60
Tabel 4.15. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4.16. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4.17. Hasil Uji t.....	63
Tabel 4.18. Hasil Pengujian Hipotesis.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4. 1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4. 2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4. 3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Gambar 4. 4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Gaji.....	48
Gambar 4. 5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Zakat	49
Gambar 4. 6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Frekuensi Pembayaran....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jadwal Penelitian	78
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian	83
Lampiran 4: Tabulasi Variabel Manajemen Zakat	84
Lampiran 5: Tabulasi Variabel Transparansi Laporan Keuangan	86
Lampiran 6: Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	88
Lampiran 7: Tabulasi Variabel Kepercayaan Muzakki	90
Lampiran 8: Hasil Output Pengujian SPSS.....	92
Lampiran 9: Daftar Riwayat Hidup.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Zakat mempunyai potensi untuk dikembangkan secara ekonomi. Jika dilihat dari pertumbuhannya dalam beberapa waktu terakhir, zakat mengalami pertumbuhan yang pesat. Akan tetapi pertumbuhan zakat tersebut masih jauh dari potensi zakat sebenarnya. Menurut Kahf dalam Outlook Zakat Indonesia 2018, total potensi zakat di negara-negara anggota OIC berkisar 1,8- 4,34 persen dari total PDB. Jika potensi zakat ini dikalikan dengan PDB harga berlaku tahun 2010 dari negara-negara anggota OIC, maka potensi zakat di dunia mencapai USD 600 miliar (Beik dalam Outlook Zakat Indonesia, 2018).

Terdapat beberapa studi yang membahas mengenai potensi zakat di Indonesia. Pertama, studi PIRAC menunjukkan bahwa potensi zakat di Indonesia cenderung meningkat dari setiap tahunnya. Berdasarkan survey pada 10 kota besar di Indonesia, PIRAC menunjukkan bahwa potensi rata-rata zakat per muzakki mencapai Rp 684.550,00 pada tahun 2007, meningkat dari sebelumnya yaitu Rp 416.000,00 pada tahun 2004 (Outlook Zakat Indonesia, 2017).

Kedua, PEBS FEUI menggunakan pendekatan jumlah muzakki dari populasi muslim Indonesia dengan asumsi 95 persen muzakki yang membayar zakat, maka dapat diproyeksikan potensi penghimpuna mencapai Rp 12,7 triliun (Indonesia Economic Outlook, 2010 dalam Outlook Zakat Indonesia, 2018). Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menunjukkan bahwa potensi zakat mencapai Rp 19,3 triliun (Outlook Zakat Indonesia, 2017).

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Firdaus *et al* (2012) dalam Outlook Zakat Indonesia 2018, menyebutkan bahwa potensi zakat nasional tahun 2011 mencapai angka 3,4 persen dari total PDB atau dalam artian lain potensi zakat di Indonesia diperkirakan mencapai Rp 217 triliun. Jumlah ini meliputi potensi penerimaan zakat dari berbagai area, seperti zakat rumah tangga, perusahaan swasta, BUMN, serta deposito dan tabungan (Outlook Zakat Indonesia, 2017).

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh BAZNAS, potensi zakat nasional pada tahun 2015 sudah mencapai Rp 286 triliun. Angka ini dihasilkan dengan menggunakan metode eksplorasi yang mempertimbangkan pertumbuhan PDB pada tahun-tahun sebelumnya (Outlook Zakat Indonesia, 2017).

Namun, potensi zakat di Indonesia yang digambarkan oleh berbagai studi tersebut belum didukung oleh pencapaian dalam penghimpunan dana zakat di lapangan. Hal ini terjadi karena adanya kesenjangan yang cukup tinggi antara potensi zakat dengan penghimpunan dana zakatnya. Dilihat dari data aktual penghimpunan zakat, infaq dan sedekah nasional oleh OPZ resmi pada tahun 2015 yang baru mencapai Rp 3,7 triliun atau kurang dari 1,3 persen potensinya (Outlook Zakat Indonesia, 2017). Dan data aktual pada tahun 2016 penghimpunan ZIS baru mencapai sekitar Rp 5 triliun, artinya realisasi penghimpunan masih jauh dari potensinya (Outlook Zakat Indonesia, 2018).

Kesenjangan tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal. Pertama, masih rendahnya kesadaran wajib zakat (muzakki), rendahnya kepercayaan terhadap BAZ atau LAZ, dan perilaku muzakki yang masih berorientasi jangka pendek, desentralisasi, dan interpersonal. Kedua, basis zakat yang tergali masih

terkonsentrasi pada jenis zakat tertentu, yaitu zakat fitrah dan profesi. Ketiga, masih rendahnya intensif bagi wajib zakat untuk membayar zakat. Khususnya terkait zakat sebagai pengurang pajak sehingga wajib zakat tidak terkena beban ganda (Indonesia Economic Outlook 2010 dalam Outlook Zakat Indonesia, 2017).

Adanya ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat karena dinilai lembaga zakat yang belum profesional. Beberapa lembaga zakat di sebagian daerah hanya menerima pengumpulan zakat dan tidak melakukan gerakan yang aktif dan progresif. Maka penting untuk mengatur positioning lembaga zakat, baik lembaga pemerintah maupun lembaga non pemerintah untuk memaksimalkan peran penguatan manajemen lembaga (Outlook Zakat Indonesia, 2018).

Dalam sebuah survei yang dilakukan oleh PIRAC pada tahun 2007 yang melibatkan beberapa responden menunjukkan hasil bahwa responden yang menyalurkan zakatnya ke BAZ sebesar 6% sedangkan responden yang menyalurkan ke LAZ hanya sebesar 1,2%. Sedangkan responden yang memilih menyalurkan zakatnya ke masjid-masjid disekitar tempat tinggalnya besarnya 59%. Alasan banyak responden yang lebih memilih menyalurkan zakatnya ke masjid-masjid disekitar tempat tinggalnya karena zakat tersebut dapat segera didistribusikan kepada mustahik terutama mustahik disekitar tempat tinggalnya (Bachmid dan Natsir, 2015).

Pada era modern saat ini, pengelolaan zakat diupayakan dan dirumuskan dengan baik agar dikelola secara maksimal. Seiring dengan berkembangnya lembaga pengelola zakat, para pengelola zakat turut merumuskan dan mengembangkan pengelolaan zakat dengan sistem manajemen agar tercapai

pendistribusian zakat yang merata di Indonesia. Fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan dan pengimplementasian (*directing/leading*), pengawasan dan pengendalian (*controlling*) (Sule dan Saefullah, 2005).

Pengelolaan zakat di Indonesia yang diatur dalam UU No.23 Tahun 2011 memaparkan bahwa pengelolaan zakat meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. Dengan demikian lembaga pengelola zakat baik Badan Amil Zakat (BAZ) maupun Lembaga Amil Zakat (LAZ) harus menerapkan fungsi-fungsi manajemen tersebut agar potensi zakat menjadi sumber dana yang potensial untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengetaskan kemiskinan.

Peran lembaga pengelola zakat di Indonesia belum optimal dengan ditandai adanya permasalahan dalam pengelolaan zakat. Terdapat tiga masalah besar yang dihadapi oleh lembaga pengelola zakat. Pertama, masalah mengenai kelembagaan, dimana sebagian besar lembaga pengelola zakat masih dikatakan baru mengingat lembaga pengelola zakat berkembang belum lama ini. Lembaga pengelola zakat yang masih baru akan cenderung untuk mencari dan menentukan bentuk dan struktur kelembagaan yang akan diterapkan dalam lembaganya (Widodo dan Kustiawan 2001).

Kedua, masalah mengenai sumber daya manusia (SDM), kualitas sumber daya manusia pengelola zakat masih tergolong rendah karena sebagian besar pengelola zakat tidak menjadikan mengelola zakat sebagai pekerjaan utamanya

atau pilihan karir namun sebagai pekerjaan sampingan sehingga pengelola zakat hanya untuk mengisi waktu luang saja. Ketiga, masalah mengenai sistem, masih banyak pengelola zakat yang tidak bisa memahami pentingnya suatu sistem dalam kinerja suatu organisasi (Widodo dan Kustiawan, 2001).

Lembaga pengelolaan zakat seharusnya lebih amanah dan jelas dalam penyaluran dan transparan dengan mempublikasikan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui dana zakat yang telah tersalurkan benar-benar tepat sasaran sehingga masyarakat mempercayakan zakatnya pada lembaga pengelola zakat (Bukhari, 2014). Adanya lembaga pengelola zakat diharapkan dapat meningkatkan efektifitas pengumpulan dan pengalokasian dana zakat untuk mencapai target yang telah ditentukan

Tabel 1.1
Laporan Penerimaan dan Penyaluran Dana Zakat Lazismu Solo
Bulan Juli-September 2017

Penerimaan Dana Zakat	Total
Penerimaan zakat bulan Juli-September 2017	Rp 71.461.512.01
Pemanfaatan Dana Zakat	Total
Fakir miskin-pendidikan	Rp 1.300.000,00
Fakir miskin-kesehatan	Rp 400.000,00
Fakir miskin-konsumtif	Rp 2.400.000,00
Ibnu sabil	Rp 788.000,00
Sabilillah	Rp 1.600.000,00
Amil	Rp 16.692.000,00

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat adanya kesenjangan pemanfaatan dana zakat yang disalurkan kepada fakir miskin, *Ibnu Sabil*, dan *Sabilillah* jika

dibandingkan dengan pemanfaatan dana zakat untuk amil. Besarnya dana yang menjadi hak pengelola harus dilakukan dengan dasar perhitungan yang ditetapkan sebesar $\frac{1}{8}$ bagian atau 12,5% dan dengan dasar perhitungan secukupnya (Widodo dan Kustiawan, 2001).

Dasar perhitungan secukupnya pengelola zakat harus memberikan batasan yang jelas sehingga pengelola zakat tidak mempunyai kekurangan atau kelebihan dana untuk pengelola. Dalam perhitungan yang secukupnya dalam menentukan jumlah dana yang menjadi bagian dari pengelola zakat tidak melebihi $\frac{1}{8}$ bagian atau 12,5% dari zakat yang diterima (Widodo dan Kustiawan, 2001).

Penyebab masih rendahnya realisasi zakat salah satunya adalah kegagalan dalam pengelolaan zakat pada masa lalu yang membuat masyarakat tidak percaya terhadap lembaga pengelola zakat sehingga masyarakat lebih memilih menyalurkan zakatnya secara langsung pada yang berhak menerima. Lembaga pengelola zakat baik lembaga pengelola zakat yang dikelola oleh pemerintah atau BAZNAS maupun lembaga pengelolaan zakat yang dikelola non pemerintah atau LAZ harus meningkatkan kapasitas organisasi dan transparansinya agar potensi zakat dapat direalisasikan sepenuhnya dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada lembaga pengelola zakat (Firmansyah, 2013).

Dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2011 dijelaskan bahwa setiap lembaga pengelola zakat baik Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) maupun Lembaga Amil Zakat (LAZ) wajib melaporkan setiap dana yang dihimpun, dikelola, maupun yang disalurkan dalam bentuk laporan guna memenuhi kebutuhan

muzakki dan masyarakat umum yang ingin mengetahui laporan keuangan maupun bentuk pertanggungjawaban suatu lembaga.

Selain manajemen zakat dan transparansi laporan keuangan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting suatu lembaga dalam mencapai keberhasilannya. Sebagai organisasi yang mengelola dana masyarakat, kredibilitas dari lembaga zakat juga tunduk pada persepsi muzakki terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga zakat tersebut. Kualitas pelayanan merupakan hasil dari organisasi atau lembaga itu dikelola. Oleh karena itu, pembayar zakat (*muzakki*) dan penerima zakat (*mustahik*) penting untuk memastikan bahwa lembaga zakat akan menjadi lembaga yang dapat dipercaya untuk mengelola dana zakat (Wahab, Zainol, dan Bakar, 2017).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Tidichumremporn *et al.* (2010) bahwa kualitas pelayanan dari sebuah jasa tidak dapat dikesampingkan karena kualitas pelayanan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif lembaga tersebut dalam memperoleh nasabah dan kepuasan nasabah. Jika suatu lembaga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasanya maka akan berdampak pada kepercayaan pengguna jasa tersebut.

Lembaga pengelola zakat yang amanah dan memberikan pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas oleh masyarakat dimana hal tersebut dapat membuat masyarakat lebih mempercayai lembaga pengelola tersebut. Namun, masih ditemui beberapa lembaga amil zakat yang belum memperhatikan muzakki yang telah membayarkan zakatnya pada lembaga tersebut sehingga muzakki masih enggan untuk menetap pada lembaga pengelola zakat yang berkaitan dan

cenderung berpindah-pindah lembaga pengelola zakat (Sutomo, Najib, dan Djodjar, 2017).

Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian tingkat layanan jasa yang diberikan oleh lembaga terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan dalam lembaga pengelola zakat diartikan sebagai kepuasan muzakki terhadap produk, pengelolaan zakat, dan sikap pengelola zakat yang diberikan oleh lembaga pengelola zakat kepada muzakki. Jika muzakki merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pengelola zakat maka akan timbul rasa puas oleh muzakki, dan dari rasa puas itu akan tumbuh rasa percaya pada lembaga pengelola zakat (Pramana dan Rastini, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nasim dan Romdhon (2014) menunjukkan bahwa kelima LAZ dalam penelitiannya menunjukkan kategori baik dalam transparansi karena adanya pemberian informasi yang *up to date* kepada masyarakat, empat LAZ dalam pengelolaan zakat berkategori baik sedangkan satu LAZ berkategori cukup baik namun secara keseluruhan berkategori baik karena didukung dengan banyaknya program-program yang akan dilakukan LAZ tersebut, dan sikap yang dilakukan oleh pengelola zakat menunjukkan kategori baik dilihat dari meningkatnya jumlah muzakki yang membayarkan zakatnya pada LAZ.

Dalam penelitian Mustafa, Mohamad, dan Adnan (2013) menunjukkan bahwa adanya hubungan positif *perception of board capital*, *disclosure practices*, dan *stakeholder management* terhadap kepercayaan muzakki. Sedangkan *nature of zakat institutions* berpengaruh negatif terhadap kepercayaan muzakki.

Penelitian yang dilakukan oleh Pramana dan Rastini (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Veteran yang ada di Denpasar Bali.

Penelitian mengenai tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga pengelola zakat dapat dikatakan masih jarang diteliti. Hal tersebut dibuktikan dengan kurangnya referensi peneliti dan sulitnya mendapatkan referensi mengenai kepercayaan muzakki pada lembaga pengelola zakat pada penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nasim dan Romdhon (2014) dengan menambahkan variabel kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas mengenai fenomena yang terjadi di lapangan bahwa belum optimalnya lembaga pengelola zakat dalam manajemen zakatnya yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat; masih terdapat lembaga pengelola zakat yang belum transparan mengenai laporan keuangan; dan masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pengelolaan zakat serta kurangnya referensi penelitian terdahulu yang menyebabkan kurangan kepercayaan muzakki terhadap lembaga pengelola zakat, peneliti ingin menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada LAZISMU Solo)”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Adanya kesenjangan antara potensi zakat dan realisasinya karena masih rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat yang dinilai belum profesional dalam pengelolaan zakat karena beberapa lembaga zakat di sebagian daerah hanya menerima pengumpulan zakat dan tidak melakukan gerakan yang aktif dan progresif.
2. Kegagalan dalam pengelolaan zakat di masa lalu menyisakan ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat sehingga masyarakat mempertahankan pola menyalurkan zakat secara tradisional yaitu menyalurkan zakat langsung kepada yang berhak menerima.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah ini dibuat agar penelitian tidak menyimpang dari sasaran penelitian, dan dapat diketahui sejauh mana hasil penelitian dapat dimanfaatkan.

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan muzakki diteliti dengan variabel manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan.
2. Lembaga Amil Zakat yang diteliti dalam penelitian ini hanya LAZISMU Solo.

1.4. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah manajemen zakat berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada LAZISMU Solo ?
2. Apakah transparansi laporan keuangan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada LAZISMU Solo ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki pada LAZISMU Solo ?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelien ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh manajemen zakat terhadap kepercayaan muzakki pada LAZISMU Solo.
2. Untuk mengetahui pengaruh transparansi laporan keuangan terhadap kepercayaan muzakki pada LAZISMU Solo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki pada LAZISMU Solo.

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbang ilmu dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Bagi LAZISMU Solo

Penelitian ini dapat dijadikan petunjuk bagi lembaga pengelola zakat agar dalam mengelola zakat dilakukan dengan baik dan dapat mengurangi keraguan muzakki dalam menyalurkan zakatnya melalui lembaga pengelola zakat sehingga muzakki percaya pada lembaga pengelola zakat untuk menyalurkan zakat agar tidak ada lagi muzakki yang menyalurkan zakatnya langsung pada yang berhak menerimanya karena hal itu dinilai kurang efektif. Sedangkan bagi muzakki diharapkan dapat mempercayakan dana zakat yang akan dikeluarkan pada lembaga pengelola zakat dan tidak menyalurkannya langsung kepada yang berhak menerima.

3. Akademisi

Bagi mahasiswa/i Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya dalam mengetahui lebih dalam mengenai manajemen pengelolaan zakat yang baik dan transparansi laporan keuangan.

1.7. Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8. Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan hasil penelitian ini peneliti membagi pembahasan menjadi lima bab. Dalam setiap bab terdiri dari beberapa sub bab sebagai penjelasan yang

berhubungan dengan bab tersebut. Untuk lebih jelasnya penulis menguraikan sistematika penulisan hasil penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori umum yang berhubungan dengan penelitian yaitu tentang lembaga pengelola zakat, manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan sikap pengelola. Selain itu bab ini juga memuat tentang Hasil Penelitian yang Relevan, Kerangka Berfikir, dan Hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang Waktu dan Wilayah Penelitian, Jenis Penelitian, Data (Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel) dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Variabel Penelitian, Definisi Operasional serta Teknik Analisis Data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang Gambaran Umum Penelitian, Pengujian dan Hasil Analisis Data serta Pembahasan Hasil Analisis data (Pembuktian Hipotesis).

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi uraian tentang Kesimpulan, Keterbatasan Penelitian dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Kepercayaan Muzakki

Kepercayaan merupakan faktor yang ikut mempengaruhi pandangan dan perilaku konsumen. Sikap itu mempengaruhi kepercayaan dan kepercayaan dipengaruhi oleh sikap (Swastha dan Irawan, 2003). Kepercayaan diartikan sebagai ketersediaan untuk bergantung pada pihak lain yang telah dipercaya (Moorman et al., 1993). Kepercayaan atau keyakinan dapat diartikan pula sebagai penyedia jasa yang dapat menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan serta kemampuan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif (Crosby et al., dalam Fian dan Yuniati, 2016).

Kepercayaan adalah kemampuan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan kepadanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan orang-orang yang lebih dapat ia percaya daripada yang kurang dipercayai (Moorman, 1993).

Kepercayaan konsumen (*Consumer Beliefs*) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang obyek, atribut, dan manfaatnya (Sunarto, 2009). Obyek dapat berupa produk, orang, perusahaan, dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki

kepercayaan dan sikap. Sedangkan atribut merupakan karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh obyek. Dan manfaat adalah hasil positif yang diberikan atribut kepada konsumen.

Sehingga kepercayaan muzakki dapat diartikan sebagai bentuk penilaian dan pengetahuan muzakki mengenai apa yang telah diberikan oleh lembaga pengelolaan zakat kepada muzakki sehingga muzakki dapat merasakan manfaatnya.

Terdapat beberapa elemen penting dari kepercayaan (Barnes, 2008), yaitu :

1. Kepercayaan merupakan perkembangan dan pengalaman dan tindakan masa lalu.
2. Watak yang diharapkan dari partner, seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan.
3. Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko.
4. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri partner.

2.1.2. Manajemen Zakat

Zakat merupakan kewajiban bagi kaum muslim yang kekayaannya telah memenuhi batas minimal (nishab) dan rentang waktu setahun (haul). Zakat merupakan suatu perwujudan untuk pemerataan keadilan dalam ekonomi dan kesejahteraan umat. Oleh karena itu zakat harus dihimpun dan dikelola dengan baik agar dapat disalurkan tepat pada yang benar-benar berhak menerimanya (Atabik, 2015).

Manajemen zakat yang berbasis manajemen ini dapat dilakukan dengan asumsi dasar bahwa semua aktivitas yang terkait dengan zakat dilakukan secara

professional. Pengelolaan zakat secara professional perlu dilakukan dengan saling berkaitan antara berbagai aktivitas yang terkait dengan zakat. Dalam UU No. 23 Tahun 2011 dijelaskan bahwa pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengumpulan serta pendistribusian serta pendayagunaan zakat.

Dalam membangun manajemen untuk mengelola zakat dapat dilihat dari fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan dan pengimplementasian (*directing/leading*), serta pengawasan dan pengendalian (*controlling*) (Sule dan Saefullah, 2005).

Menurut Terry (1978) penjelasan fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan fungsi yang vital yang bukan hanya tugas dari seorang pemimpin namun juga melibatkan setiap orang yang ada dalam organisasi tersebut untuk menentukan apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara mencapinya. Secara sederhana perencanaan dapat disimpulkan bahwa suatu proses perumusan tentang apayang akan dilakukan dan bagaimana pelaksanaannya.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggungjawab, dan wewenang yang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian yang telah ditentukan. Perencanaan merupakan langkah selanjutnya setelah fungsi perencanaan dalam suatu organisasi dibuat.

Sehingga pengorganisasian merupakan suatu proses pengaturan keseluruhan sumber daya dalam sebuah organisasi. Pengaturan itu mencakup pembagian tugas, alat-alat, sumber daya manusia, wewenang dan lainnya untuk menghindari kesimpangsiuran dalam pelaksanaan kegiatan.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan tindakan untuk mengusahakan agar seluruh anggota berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha suatu organisasi. Agar pelaksanaan berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan maka dibutuhkan cara atau strategi seorang pemimpin dalam menggerakkan anggota-anggotanya. Hal ini untuk menghindari anggota-anggotanya tidak melaksanakan tugas dengan terpaksa dan dibawah tekanan namun atas dasar kesadaran dan tanggungjawabnya sebagai anggota.

4. Pengawasan dan Pengendalian (*Controlling*)

Fungsi pengawasan dinilai sangat penting, karena pada dasarnya jika fungsi pengawasan tidak berjalan dengan baik maka fungsi-fungsi lainnya juga tidak akan bisa berjalan efektif dan efisien. Pengawasan tidak hanya terjadi pada saat pelaksanaan namun juga pada saat perenanaan dan pengorganisasian. Pada dasarnya dalam fungsi pengawasan terdapat pula proses pengevaluasian untuk menjaga agar seluruh kegiatan tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai.

Pengawasan didefinisikan sebagai proses mengikuti perkembangan kegiatan untuk menjamin jalannya pekerjaan, dengan demikian dapat selesai secara sempurna sebagaimana yang direncanakan sebelumnya, dengan mengoreksi beberapa pemikiran yang saling berhubungan.

Tujuan dari pengelolaan zakat adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam menemukan zakat sesuai dengan ketentuan agama.
2. Meningkatkan fungsi dan peranan pranata kegiatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat.
3. Meningkatkan hasil guna dan daya guna zakat.

2.1.3. Transparansi Laporan Keuangan

Laporan keuangan merupakan suatu komponen penting untuk menciptakan akuntabilitas perusahaan. Adanya tuntutan terhadap akuntabilitas publik menyebabkan implikasi bagi manajemen perusahaan untuk memberikan informasi kepada publik salah satunya adalah mengenai informasi akuntansi berupa laporan keuangan. Informasi keuangan memiliki fungsi untuk memberikan dasar pertimbangan untuk mengambil suatu keputusan terutama bagi *stakeholder* yang membutuhkan informasi yang handal dan relevan (Mardiasmo, 2004).

Alasan perlunya dibuat laporan keuangan yaitu jika dilihat dari sisi manajemen perusahaan, laporan keuangan merupakan alat pengendalian dan evaluasi manajerial dan organisasi. Sedangkan untuk pihak eksternal, laporan keuangan merupakan salah satu bentuk mekanisme pertanggungjawaban dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan (Mardiasmo, 2004).

Beberapa organisasi sektor publik dan sektor swasta juga mensyaratkan dibuatnya laporan keuangan yang telah diaudit untuk memberikan jaminan keandalan dan dapat dipercayainya laporan keuangan serta menjamin telah dilakukannya *true and fair presentation*. Selain itu, laporan keuangan perlu

dilampiri pengungkapan (*disclosure*) mengenai informasi-informasi yang dapat memengaruhi keputusan (Mardiasmo, 2004). Laporan keuangan dibuat dengan tujuan dan fungsi sebagai berikut :

1. Kepatuhan dan Pengelolaan (*compliance and stewardship*)

Laporan keuangan digunakan untuk memberikan jaminan kepada pengguna laporan keuangan dan pihak otoritas bahwa pengelolaan sumber daya telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Akuntabilitas dan Pelaporan Retrospektif (*accountability and retrospective reporting*)

Laporan keuangan digunakan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik. Laporan keuangan juga digunakan untuk memonitor kinerja dan mengevaluasi manajemen, memberikan dasar untuk mengamati *trend* antar kurun waktu, pencapaian atas tujuan yang telah ditetapkan, dan membandingkan dengan kinerja organisasi lain. Selain itu laporan keuangan juga memberikan informasi kepada pihak eksternal mengenai informasi biaya atas barang dan jasa yang diterimanya dan memungkinkan bagi mereka untuk menilai efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya organisasi.

3. Perencanaan dan Informasi Otorisasi (*planning and authorization information*)

Laporan keuangan memiliki fungsi untuk memberikan dasar perencanaan kebijakan dan aktivitas di masa yang akan datang. Laporan keuangan juga memiliki fungsi untuk memberikan informasi pendukung mengenai otorisasi penggunaan data.

4. Kelangsungan Organisasi (*viability*)

Laporan keuangan berfungsi untuk membantu pembaca dalam menentukan apakah suatu organisasi atau unit kerja dapat meneruskan penyediaan barang atau jasa (pelayanan) di masa yang akan datang.

5. Hubungan Masyarakat (*public relation*)

Laporan keuangan memiliki fungsi memberikan kesempatan kepada suatu organisasi untuk mengemukakan pernyataan atas prestasi yang telah dicapai kepada pemakai yang dipengaruhi, karyawan, serta masyarakat. Jadi laporan keuangan dalam hal ini sebagai alat komunikasi dengan publik dan pihak-pihak yang berkepentingan.

6. Sumber Fakta dan Gambaran (*source of fact and figures*)

Laporan keuangan bertujuan untuk memberikan informasi kepada berbagai kelompok kepentingan yang ingin mengetahui organisasi secara mendalam.

Financial Accounting Standards Board (FASB, 1980) mengeluarkan *Statement of Financial Accounting Concept* No. 4 (SFAC 4) mengenai tujuan laporan keuangan untuk organisasi nonbisnis/nirlaba (*objectives of financial reporting by nonbusiness organizations*). Berikut ini adalah tujuan laporan keuangan organisasi nirlaba dalam SFAC No. 4 :

1. Laporan keuangan organisasi nonbisnis hendaknya dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi penyedia dan calon penyedia sumber daya, serta pemakai dan calon pemakai dalam pembuatan keputusan yang rasional mengenai alokasi sumber daya organisasi.

2. Memberikan informasi untuk membantu para penyedia dan calon penyedia sumber daya, serta pemakai dan calon pemakai dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh organisasi nonbisnis serta kemampuannya untuk melanjutkan memberi pelayanan tersebut.
3. Memberikan informasi yang bermanfaat bagi penyedia dan calon penyedia, serta pemakai dan calon pemakai dalam menilai kinerja manajer organisasi nonbisnis atas pelaksanaan tanggungjawab pengelolaan serta aspek kinerja lainnya.
4. Memberikan informasi mengenai sumber daya ekonomi, kewajiban, dan kekayaan bersih organisasi, serta pengaruh dari transaksi, peristiwa dan kejadian ekonomi yang mengubah sumber daya dan kepentingan sumber daya tersebut.
5. Memberikan informasi mengenai kinerja organisasi selama satu periode. Pengukuran secara periodik atas perubahan jumlah dan keadaan/kondisi sumber kekayaan bersih organisasi nonbisnis serta informasi mengenai usaha dan hasil pelayanan organisasi serta bersama-sama yang dapat menunjukkan informasi yang berguna untuk menilai kinerja.
6. Memberikan informasi mengenai bagaimana organisasi memperoleh dan membelanjakan kas atau sumber daya kas, mengenai utang dan pembayaran kembali utang, dan mengenai faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi likuiditas organisasi.
7. Memberikan penjelasan dan interpretasi untuk membantu pemakai dalam memahami informasi keuangan yang diberikan.

Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) mengeluarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 45 tentang Pelaporan Keuangan Organisasi Nirlaba. Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan Nomor 45 tentang Pelaporan Keuangan Organisasi Nirlaba tersebut menyatakan bahwa tujuan utama laporan keuangan organisasi nirlaba adalah menyediakan informasi yang relevan untuk memenuhi kepentingan para penyumbang anggota organisasi, kreditur, dan pihak lain yang menyediakan sumber daya bagi organisasi nirlaba.

Pada dasarnya setiap pengguna atau pembaca laporan keuangan organisasi nirlaba mempunyai kepentingan yang sama yaitu untuk menilai :

1. Jasa yang diberikan oleh organisasi nirlaba dan kemampuannya untuk terus memberikan jasa tersebut.
2. Cara manajemen melaksanakan tanggungjawabnya dan aspek lain dari kinerja.

Secara rinci, tujuan laporan keuangan dari organisasi nirlaba adalah menyajikan informasi mengenai :

1. Jumlah dan sifat aktiva, kewajiban, dan aktiva bersih suatu organisasi.
2. Pengaruh transaksi, peristiwa dan situasi lainnya yang mengubah nilai dan sifat aktiva bersih.
3. Jenis dan jumlah arus masuk dan arus keluar sumber daya dalam satu periode dan hubungan antara keduanya.
4. Cara suatu organisasi mendapatkan dan membelanjakan kas, memperoleh pinjaman dan melunasi pinjaman, dan faktor lainnya yang berpengaruh pada likuiditasnya.

5. Usaha jasa suatu organisasi.

Secara umum laporan keuangan Organisasi pengelola Zakat (OPZ) dibuat dengan tujuan sebagai berikut :

1. Menyajikan informasi apakah OPZ dalam melakukan kegiatannya telah sesuai dengan ketentuan syari'ah Islam.
2. Untuk menilai manajemen OPZ dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
3. Untuk menilai pelayanan atau program yang diberikan oleh OPZ dan kemampuannya untuk terus memberikan pelayanan atau program tersebut.

Dari penjelasan diatas bahwa sangat penting suatu OPZ sesuai dengan syari'ah Islam dalam pelaksanaannya. Dengan demikian adanya Dewan Syari'ah di suatu OPZ memegang peran yang cukup penting. Idealnya suatu OPZ harus dilakukan yang namanya audit syari'ah, yaitu suatu pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak internal audit (atau komisi pengawas) maupun eksternal auditor untuk menilai semua aktivitas OPZ terhadap kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip dan ketentuan syari'ah Islam. Oleh karena itu sudah seharusnya akuntansi OPZ memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Ketaatan Pada Prinsip-Prinsip dan Ketentuan Syari'ah Islam

Dalam hal ini, akuntansi setidaknya harus mampu untuk memisahkan transaksi-transaksi haram (misal: riba) maupun syabhat agar tidak tercampur dengan transaksi-transaksi lainnya. Termasuk bagaimana penggunaan dari dana tersebut.

2. Keterikatan Pada Keadilan

Akuntansi harus dapat mencerminkan nilai-nilai keadilan, sehingga setiap pihak yang terlibat mendapatkan hak-haknya sebagaimana mestinya.

3. Menghasilkan Pelaporan yang Berkualitas

Pelaporan yang berkualitas adalah yang memenuhi syarat-syarat seperti dapat dipahami, relevan, andal, dapat dibandingkan, dan dapat diuji kebenarannya (*auditable*).

2.1.4. Kualitas Pelayanan

Pelayanan secara umum kerap dihubungkan dengan jasa. Jasa dipandang sebagai suatu fenomena yang sulit didefinisikan karena jasa memiliki banyak sekali arti, yaitu mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Berikut ini adalah pengertian jasa dari beberapa ahli :

A service is any activity of benefit that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product (Kotler, 1995).

A service is an activity or series of activities of more or less in tangible nature that normally, but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees and/or physical resources or good and/or system of the service provider, which are provided as solutions to customer problem (Granroos, 1990).

Service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, comfort or health) (Zeithaml et al., 1996).

Dari penjelasan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa jasa adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak berupa produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang pada umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah, seperti hiburan,

kenyamanan, kesenangan, dll atau pemecah masalah yang dihadapi oleh konsumen.

Sedangkan definisi jasa menurut Kotler (2003) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Karakteristik produk jasa menurut Griffin (1996) dalam adalah sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud), yaitu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa tersebut dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami oleh konsumen dalam bentuk kepuasan, kenikmatan, atau kenyamanan.
2. *Unstorability* (tidak dapat disimpan), bahwa jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga dengan *inseparability* (tidak dapat dipisahkan) karena pada umumnya jasa yang dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. *Customization* (kustomisasi) merupakan jasa yang sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan, seperti jasa asuransi dan kesehatan.

Produk jasa satu dengan yang lainnya berbeda-beda, oleh karena itu dalam sektor ini pengklasifikasian produk jasa dilakukan dengan beberapa cara. Pertama, didasarkan pada tingkat kontak konsumen dengan pemberi jasa sebagai bagian dari sistem saat jasa tersebut dihasilkan. Kedua, jasa diklasifikasikan berdasarkan kesamaannya dengan operasi manufaktur (Griffin, 1996)

Pada tingkat kontak konsumen, jasa dibedakan ke dalam kelompok sistem kontak tinggi dan kontak rendah. Pada kelompok sistem kontak tinggi konsumen harus menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa, seperti jasa pendidikan, rumah sakit, dan transportasi. Sedangkan pada kelompok sistem kontak rendah, konsumen tidak harus menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa, contohnya jasa reparasi mobil dan perbankan (Lupiyoadi, 2013).

Jasa yang diklasifikasikan berdasarkan kesamaan dengan operasi manufaktur yaitu dengan membagi jasa menjadi tiga kelompok, jasa murni (*pure service*), jasa semimanufaktur (*quasimanufakcuring service*), dan jasa campuran (*mixed service*). Jasa murni adalah jasa yang tergolong kontak tinggi dan tanpa persediaan, hal ini sangat berbeda dengan manufaktur, misalnya jasa tukang cukur dan ahli bedah memberikan perlakuan khusus dan memberikan pelayanan jasa pada saat konsumen berada ditempat (Lupiyoadi, 2013).

Jasa semimanufaktur adalah jasa yang tergolong kontak rendah, memiliki kesamaan, dan konsumen tidak harus menjadi bagian dalam produksi jasa, contohnya jasa asuransi, jasa perbankan, kantor pos, dll. Sedangkan jasa campuran merupakan kelompok jasa yang tergolong kontak menengah (*moderate-contact*), yaitu gabungan dari jasa murni dan jasa semimanufaktur, misalnya jasa bengkel, pemadam kebakaran, *dry cleaning*, dll (Lupiyoadi, 2013).

Kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan, yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib. Sedangkan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronroos, 1990) Jadi, Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Nur'anini dan Rasyid, 2015).

Salah satu pendekatan kualitas yang banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Adanya SERVQUAL berdasarkan adanya perbandingan antar dua faktor utama, yaitu persepsi dari konsumen/pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan oleh konsumen/pelanggan (*expected service*).

2.1.5. Organisasi Pengelolaan Zakat (OPZ)

Organisasi pengelolaan zakat adalah suatu institusi yang bergerak di bidang pengelolaan dana zakat, infaq, dan shadaqah. Menurut UU No.23 Tahun 2011 pengelolaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pelaksanaan pengoordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat. Terdapat dua organisasi pengelola zakat yang ada di Indonesia, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dikelola oleh pemerintah dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk dan dikelola oleh masyarakat yang telah dikukuhkan oleh pemerintah.

Sebagai organisasi nirlaba, organisasi pengelola zakat memiliki karakteristik seperti organisasi nirlaba lainnya, yaitu :

1. Sumber daya (baik dana maupun barang) berasal dari para donatur yang mempercayakannya kepada lembaga. Para donator tersebut tidak mengharapkan keuntungan kembali secara materi dari OPZ.
2. Menghasilkan berbagai jasa dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat.
3. Kepemilikan OPZ tidak seperti lazimnya organisasi bisnis. Biasanya terdapat pendiri, yaitu orang-orang yang bersepakat untuk mendirikan OPZ tersebut pada awalnya. Pada hakekatnya, OPZ bukan milik pendiri namun milik umat. Hal ini dikarenakan sumber daya organisasi terutama berasal dari masyarakat.

Namun ada yang membedakan karakteristik lembaga pengelola zakat dengan lembaga nirlaba lainnya, yaitu :

1. Terikat dengan Aturan dan Prinsip-Prinsip Syari'ah Islam.

Yang dimaksud dengan terikat dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah Islam yaitu dikarenakan dana-dana yang menjadi sumber utama OPZ telah ada aturannya dalam Al-Qur'an dan Hadis (Widodo dan Kustiawan, 2001). Firman Allah dalam QS. Taubah ayat 60:

Artinya : Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui, Maha Bijaksana. (QS. At-Taubah : 60)

2. Sumber dana utama yaitu dana zakat, infaq, shadaqah, dan waqaf.
3. Biasanya memiliki Dewan Pengawas Syari'ah dalam struktur organisasinya.

2.3. Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1
Hasil Penelitian yang Relevan

No	Peneliti	Variabel	Hasil
1.	Nasim dan Romdhon (2014)	V. Dependen: Kepercayaan Muzakki V. Independen: 1. Transparansi Laporan Keuangan 2. Pengelolaan Zakat 3. Sikap Pengelola	1. Transparansi laporan keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki 2. Pengelolaan zakat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki 3. Sikap pengelola berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki
2.	Mustafa, Mohamad, dan Adnan (2013)	V. Dependen: Kepercayaan Muzakki V. Independen: 1. <i>Board Capital</i> 2. <i>Disclosure Practices</i> 3. <i>Stakeholder Management</i> 4. <i>The Model Of Zakat Institutions</i>	1. Hubungan positif antara <i>perception of board capital, disclosure practices, dan stakeholder management</i> terhadap kepercayaan pembayar zakat. 2. <i>Nature of zakat institutions</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pembayar zakat
3.	Pramana dan Rastini (2016)	V. Dependen: Loyalitas Nasabah Bank V. Intervening: Kepercayaan Muzakki V. Independen: Kualitas Pelayanan	1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. 2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. 3. Adanya pengaruh positif dan signifikan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. 4. Kualitas pelayanan

Tabel berlanjut...

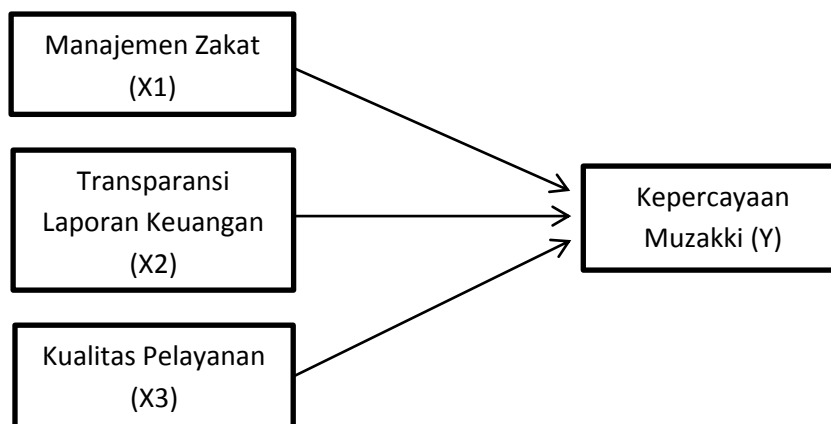
Lanjutan tabel 2.1

No	Peneliti	Variabel	Hasil
			berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah.

2.4. Kerangka Berfikir

Pada kerangka berfikir dijelaskan secara logis hubungan antar variabel yang saling berkaitan dalam penelitian. Maka model kerangka berfikir digunakan untuk memudahkan pemahaman konsep yang digunakan sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.5. Hipotesis

2.5.1. Pengaruh Manajemen Zakat terhadap Kepercayaan Muzakki

Manajemen zakat di zaman modern ini diupayakan dan dirumuskan sedemikian rupa agar dapat dikelola dengan baik. Zakat yang dikelola dengan baik dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian, hingga pengawasan dan pengendalian diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan muzakki terhadap lembaga pengelolaan zakat (Atabik, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Nasim dan Romdhon (2014) menyatakan bahwa pengelolaan zakat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

H1 : manajemen zakat berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

2.5.2. Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan terhadap Kepercayaan Muzakki

Transparansi dapat menciptakan kepercayaan timbal-balik antara lembaga pengelolaan zakat dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Seluruh masyarakat memiliki kesempatan memperoleh akses informasi yang terkait dengan lembaga pengelolaan zakat, sehingga semakin terbuka suatu lembaga atau perusahaan maka semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau perusahaan tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Nasim dan Romdhon (2014), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Penelitian yang dilakukan oleh Mustafa, Mohamad, dan Adnan (2013) pengungkapan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pembayar zakat.

H2 : transparansi laporan keuangan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

2.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau perusahaan. Apabila masyarakat

mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu dan yang dirasakannya pelayanan yang lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan masyarakat tersebut tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut berarti masyarakat tersebut dapat dikatakan percaya terhadap suatu lembaga atau perusahaan (Stefabus, 2008 dalam Pramana dan Rastini 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Pramana dan Rastini (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

H3 : kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian

Waktu yang digunakan pada penelitian ini yaitu dimulai bulan Februari 2018 sampai selesai. Adapun wilayah penelitiannya dilakukan di LAZISMU Solo, yang beralamat di Jalan Teuku Umar Nomor 5 Keprabon Surakarta.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka) yang dapat dianalisis menggunakan statistik.

3.3. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 61).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh muzakki yang ada di LAZISMU Solo yang berjumlah 789 muzakki.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan

waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2012: 62).

Pengambilan sampel merupakan pengambilan sejumlah elemen dari seluruh populasi yang ada. Pengambilan sampel ini menggunakan Rumus Slovin. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 89 berdasarkan perhitungan berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{789}{1 + 789 \cdot 0,10^2}$$

$n = 88,751 \rightarrow$ dibulatkan menjadi 89

3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan pada pengambilan sampel penelitian ini adalah menggunakan sampling insidental. Sampling insidental adalah sebuah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel berdasarkan kebetulan/insidental, artinya siapa saja orang yang bertemu peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan catatan bahwa peneliti melihat orang tersebut layak digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2012).

3.4. Data dan Sumber Data

3.4.1. Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat obyek penelitian dilakukan (Siregar, 2016: 128).

3.4.2. Sumber Data

Data yang dibutuhkan berhubungan dengan kepercayaan muzakki, sehingga harus dilakukan pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner kepada muzakki. Sumber data dalam penelitian ini adalah muzakki yang terdaftar di LAZISMU Solo.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket/kuesioner yang disebar kepada responden. Angket/kuesioner adalah teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan menganalisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (Siregar, 2016: 132). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar kepada muzakki di LAZISMU Solo dengan skala likert 1 sampai 5.

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu obyek atau fenomena tertentu. 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 (Siregar, 2016: 138).

3.6. Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu besaran yang dapat berubah maupun diubah sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan variabel independen.

3.6.1. Variabel Dependen

Pada penelitian ini variabel dependennya adalah kepercayaan *muzakki*. Variabel dependen keberadaannya dipengaruhi oleh variabel-variabel independen. Penelitian ini akan menyelidiki variabel-variabel apa saja yang berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kepercayaan *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat.

3.6.2. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan. Ketiga variabel tersebut diposisikan sebagai variabel bebas. Variabel-variabel tersebut akan diteliti pengaruhnya terhadap variabel dependen (terikat).

3.7. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dijabarkan sebagai berikut.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Pengertian	Indikator	Skala
Kepercayaan Muzakki (Y)	Kepercayaan adalah keinginan suatu pihak untuk menjadi pasrah/menerima tindakan dari pihak lain berdasarkan pengharapan bahwa pihak lain tersebut akan melakukan suatu tindakan tertentu yang penting bagi pihak yang memberikan kepercayaan terhadap kemampuan memonitor atau mengendalikan pihak lain. (Mayer, 1995)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keyakinan terhadap kredibilitas lembaga zakat 2. Keyakinan terhadap profesionalisme lembaga zakat 3. Lembaga zakat sesuai dengan prinsip syariah (Mustafa, Mohamad, Adnan, 2013) 	Menggunakan skala likert (nominal) dari 1 sampai 5
Manajemen Zakat (X1)	Dalam UU No.23 Tahun 2011 pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa pengelola zakat adalah kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat (UU No. 23 2011).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan (<i>Planning</i>) 2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) 3. Pelaksanaan (<i>Actuating</i>) 4. Pengawasan dan pengendalian (<i>Controlling</i>) (Sule dan Saefullah, 2005)	Menggunakan skala likert (nominal) dari 1 sampai 5
Transparansi Laporan Keuangan (X2)	Transparansi adalah pemberian informasi kepada masyarakat dengan alasan bahwa masyarakat juga berhak untuk mengetahui kemana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Invormativeness</i> (informatif) 2. <i>Disclosure</i> (pengungkapan) (Mardiasmo, 2009)	Menggunakan skala likert (nominal) dari 1 sampai 5

Tabel berlanjut...

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Pengertian	Indikator	Skala
	saja aliran dana yang telah dibayarkan, sebagai bentuk pertanggungjawaban (Mardiasmo 2009).		
Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan (<i>excellence</i>) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Lupiyoadi 2001).	a. <i>Tangibles</i> (bukti fisik) b. <i>Reliability</i> (keandalan) c. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) d. <i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian) e. <i>Empathy</i> (empati) (Nur'aini dan Ridla, 2015)	Menggunakan skala likert (nominal) dari 1 sampai 5

3.8. Uji Instrumen Penelitian

3.8.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Sugiyono, 2015).

3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah kestabilan dan konsistensi sebuah instrument dalam mengukur variabel-variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai dari *Cronboach Alpha* $> 0,60$. (Sugiyono, 2015).

Berikut ini adalah tabel interval koefisien dan kriteria reliabilitasnya :

Tabel 3.2
Kriteria Reliabilitas Kuesioner

Interval Koefisien	Kriteria
0,800 – 1,000	Sangat tinggi
0,600-0,799	Tinggi
0,400-0,599	Sedang
0,200-0,399	Rendah
0,000-0,199	Sangat rendah

Sumber: Sugiyono (2015)

3.9. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin meneliti hubungan antara variabel independen (manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepercayaan *muzakki*). Teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu dengan menggunakan teknik persamaan regresi berganda (*multiple regression*), yaitu menguji pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Ghozali, 2016).

3.9.1. Statistika Deskriptif

Teknik statistika deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai subyek penelitian serta variabel-variabel yang diteliti (Arikunto, 2006). Sebelum data dianalisis menggunakan teknik statistik, data-data tersebut akan disajikan tabel mengenai frekuensi untuk ukuran pemusatan data berupa *mean*

(rata-rata), *median* (nilai tengah), dan modus, serta ukuran penyebaran data berupa nilai tertinggi, nilai terendah, jangkauan, varians, dan standar deviasi.

3.9.2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan f mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) (Ghazali, 2016). Pedoman yang digunakan dalam pengambilan kesimpulan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *sig. (2-tailed)* $> 0,05$; maka distribusi data normal.
- b. Jika nilai *sig. (2-tailed)* $< 0,05$; maka distribusi data tidak normal.

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghazali, 2016).

Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas. Jika nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas

adalah nilai Tolerance ≥ 0.10 atau sama dengan nilai VIF ≤ 10 . Jika nilai F hitung $> F$ tabel, berarti variabel independen berkorelasi dengan variabel independen lainnya dan ini menunjukkan adanya multikolinearitas (Ghazali, 2016).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *sig. (2-tailed)* $> 0,05$; maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai *sig. (2-tailed)* $< 0,05$; maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.9.3. Uji Ketepatan Model

1. Uji Statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Bila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Ghazali, 2011).

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pada intinya Koefisien Determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

3.9.4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanupulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2012).

Persamaan regresi berganda pada penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepercayaan Muzakki

X_1 = Manajemen Zakat

X_2 = Transparansi Laporan Keuangan

X_3 = Kualitas Pelayanan

3.9.5. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji statistik t menunjukkan seberapa pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak) (hipotesis diterima) (Ghazali, 2011).

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan lembaga amil zakat terhadap kepercayaan *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah Solo (LAZISMU Solo). Penelitian ini menggunakan *muzakki* sebagai objek penelitian. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 89 berdasarkan perhitungan berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{789}{1 + 789 \cdot 0,10^2}$$

$$n = 88,751 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi } 89$$

Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara insidental di LAZISMU Solo pada tanggal 25 Mei hingga 30 Juni 2018. Peneliti menyebarkan kuesioner dengan cara memberikan kepada *muzakki* yang sedang mengunjungi LAZISMU Solo. Berikut ini adalah rincian tingkat pengembalian kuesioner:

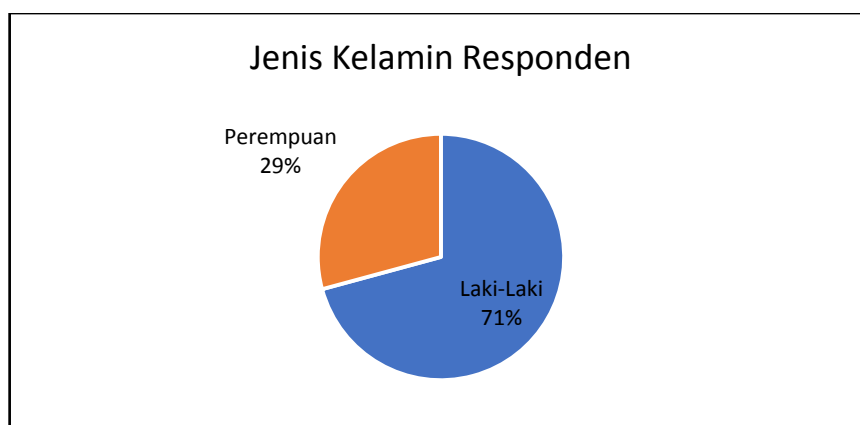
Tabel 4. 1
Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner di sebar	89
Kuesioner kembali	89
Tingkat pengembalian	100%

Sumber: Data diolah, 2018

Kemudian, dari 89 responden tersebut akan dikategorikan berdasarkan ciri-ciri demografis. Karakter demografis yang digunakan antara lain adalah jenis kelamin, umur, pekerjaan, gaji, dan jenis zakat yang dibayarkan, dan intensitas pembayaran zakat. Berikut ini adalah tabel pengelompokan responden berdasarkan karakteristik demografisnya:

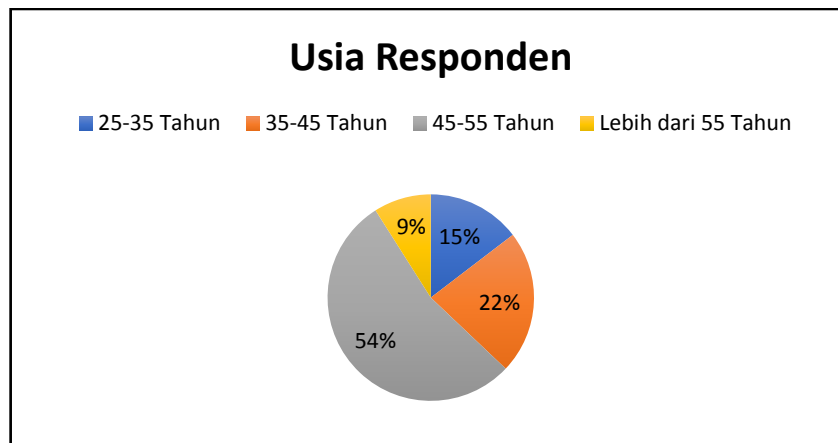
Gambar 4. 1
Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 71% dari 89 responden berjenis kelamin laki-laki. Sementara itu sebanyak 29% dari 89 responden berjenis kelamin perempuan. Dilihat dari persentase tersebut, responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki.

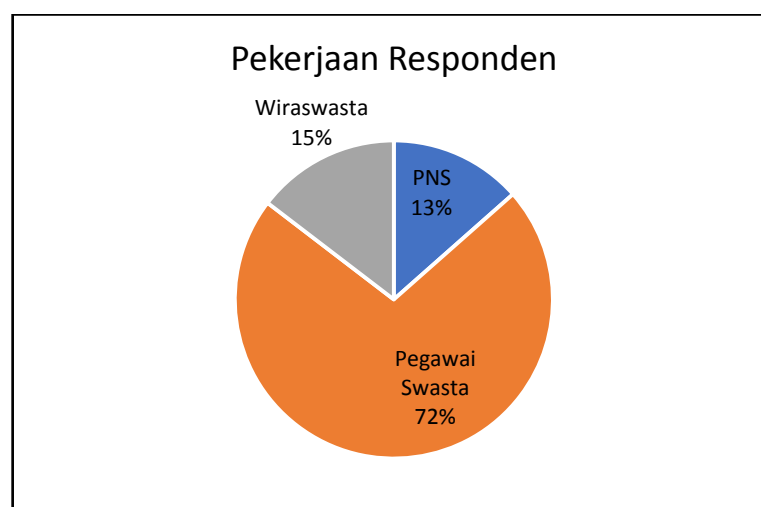
Gambar 4. 2
Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Data diolah, 2018

Dilihat dari grafik diatas, responden yang berusia antara 25 hingga 35 tahun berjumlah 13 atau sebesar 15%. Responden yang berusia 35-45 tahun berjumlah 20 orang atau sebesar 22%. Responden yang berusia antara 45-55 tahun berjumlah 48 orang atau sebesar 54%. Responden yang berusia lebih dari 55 tahun berjumlah 8 orang atau sebesar 9%. Dari data tersebut, responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia antara 45-55 tahun.

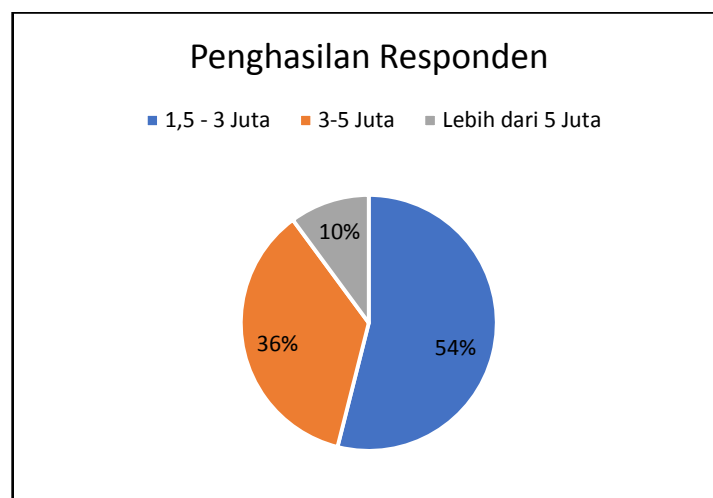
Gambar 4. 3
Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Data diolah, 2018

Dilihat dari jenis pekerjaannya, responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang bekerja sebagai pegawai swasta yakni sebanyak 64 responden atau sebesar 72%. Sisanya sebanyak 15% bekerja sebagai wiraswasta dan sebanyak 13% bekerja sebagai pegawai negeri sipil.

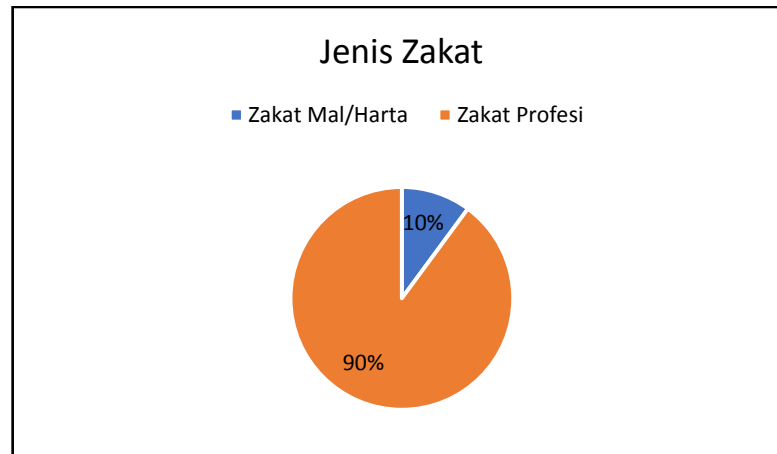
Gambar 4. 4
Pengelompokan Responden Berdasarkan Gaji



Sumber: Data diolah, 2018

Dilihat dari grafik diatas, responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang memiliki gaji antara 1,5-3 juta yakni sebanyak 48 responden atau sebanyak 54%. Kemudian, sebanyak 32 responden (36%) memiliki gaji sebesar 3-5 juta. Lalu sisanya sebanyak 9 responden (10%) memiliki gaji sebesar lebih dari 5 juta.

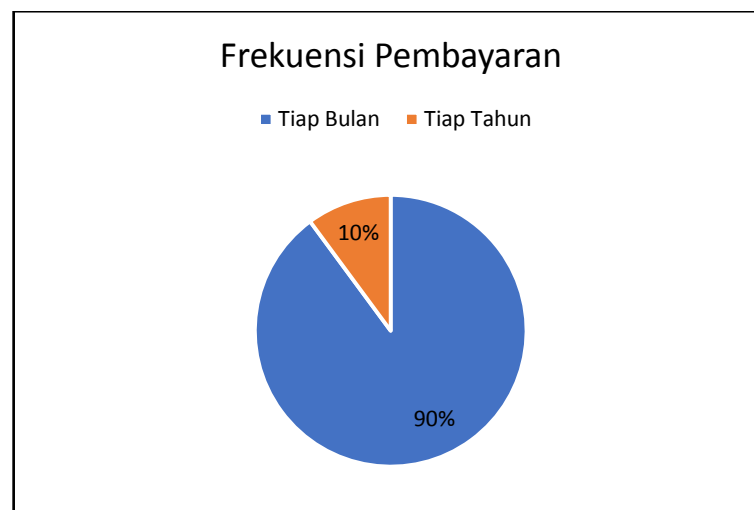
Gambar 4. 5
Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Zakat



Sumber: Data diolah, 2018

Dilihat dari grafik di atas, responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang membayarkan zakat profesi, yakni sebesar 90% atau sebanyak 80 orang. Sedangkan sisanya, yakni sebanyak 10% atau sebanyak 9 orang membayarkan zakat mal/harta.

Gambar 4. 6
Pengelompokan Responden Berdasarkan Frekuensi Pembayaran



Sumber: Data diolah, 2018

Dilihat dari grafik di atas, sebanyak 80 reponden atau sebanyak 90% membayar zakat tiap bulan karena mereka membayar zakat profesi. Sedangkan sisanya yakni sebanyak 9 orang atau sebanyak 10% membayar zakat tiap tahun karena mereka membayar zakat maal.

4.2. Pengujian dan Hasil Analisis Data

4.2.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah seluruh butir instrumen penelitian sudah bisa digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur (Sugiyono, 2004:137). Validitas instrumen diukur dengan membandingkan R_{hitung} dengan R_{tabel} . Jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka butir item pernyataan dalam instrumen tersebut valid, sebaliknya jika $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka butir item pernyataan dalam instrumen tersebut tidak valid. Hasil uji validitas dengan SPSS versi 23 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Hasil Uji Validitas Variabel Manajemen Zakat

Keterangan	R_{tabel}	R_{hitung}	Validitas
MZ1	0,208	0,389	Valid
MZ2	0,208	0,414	Valid
MZ3	0,208	0,437	Valid
MZ4	0,208	0,295	Valid
MZ5	0,208	0,368	Valid

Sumber: Data diolah, 2018

Besarnya R_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah pengamatan sebanyak 89 adalah sebesar 0.208. Berdasarkan data diatas maka dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan menghasilkan R_{hitung} yang lebih besar dari R_{tabel} .

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian untuk variabel manajemen zakat dinyatakan valid.

Tabel 4. 3
Hasil Uji Validitas Variabel Transparansi Laporan Keuangan

Keterangan	R _{tabel}	R _{hitung}	Validitas
TLK 1	0,208	0,698	Valid
TKL 2	0,208	0,555	Valid
TLK 3	0,208	0,462	Valid
TLK 4	0,208	0,437	Valid
TLK 5	0,208	0,553	Valid

Sumber: Data diolah, 2018

Besarnya R_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah pengamatan sebanyak 89 adalah sebesar 0.208. Berdasarkan data diatas maka dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan menghasilkan R_{hitung} yang lebih besar dari R_{tabel}. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian untuk variabel transparansi laporan keuangan dinyatakan valid.

Tabel 4. 4
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Keterangan	R _{tabel}	R _{hitung}	Validitas
KP1	0,208	0,503	Valid
KP 2	0,208	0,478	Valid
KP 3	0,208	0,500	Valid
KP 4	0,208	0,520	Valid
KP 5	0,208	0,465	Valid
KP 6	0,208	0,497	Valid
KP 7	0,208	0,481	Valid
KP 8	0,208	0,494	Valid
KP 9	0,208	0,513	Valid
KP 10	0,208	0,500	Valid

Sumber: Data diolah, 2018

Besarnya R_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah pengamatan sebanyak 89 adalah sebesar 0.208. Berdasarkan data diatas maka dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan menghasilkan R_{hitung} yang lebih besar dari R_{tabel} . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian untuk variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4. 5
Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan *Muzakki*

Keterangan	R_{tabel}	R_{hitung}	Validitas
KM 1	0,208	0,396	Valid
KM 2	0,208	0,281	Valid
KM 3	0,208	0,337	Valid
KM 4	0,208	0,416	Valid
KM 5	0,208	0,332	Valid
KM 6	0,208	0,353	Valid

Sumber: Data diolah, 2018

Besarnya R_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah pengamatan sebanyak 89 adalah sebesar 0.208. Berdasarkan data diatas maka dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan menghasilkan R_{hitung} yang lebih besar dari R_{tabel} . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian untuk variabel kepercayaan *muzakki* dinyatakan valid.

Dari hasil pengujian diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid. Artinya, instrumen dalam penelitian ini sudah bisa mengukur apa yang ingin diukur, yakni manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, kualitas pelayanan dan kepercayaan *muzakki*. Dengan demikian instrumen dalam penelitian ini layak untuk digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk melihat kekonsistenan sebuah instrumen penelitian dalam mengukur apa yang ingin diukur, sehingga instrumen tersebut dikatakan *reliable*/dapat dipercaya (Sugiyono, 2015). Pengujian reliabilitas didasarkan pada nilai Cronbach Alpha. Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha dari pengujiannya lebih dari 0,6 (Sugiyono, 2015). Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Manajemen Zakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.620	5

Sumber: Data diolah, 2018

Nilai *Cronbach Alpha* dari instrumen variabel manajemen zakat adalah sebesar 0,620. Nilai *Cronbach Alpha* dalam instrumen ini sudah lebih dari 0,6. Dengan demikian instrumen penelitian untuk variabel manajemen zakat dinyatakan sudah reliabel.

Tabel 4. 7
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Transparansi Laporan Keuangan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.761	5

Sumber: Data diolah, 2018

Nilai *Cronbach Alpha* dari instrumen variabel transparansi laporan keuangan adalah sebesar 0,761. Nilai *Cronbach Alpha* dalam instrumen ini sudah

lebih dari 0,6. Dengan demikian instrumen penelitian untuk variabel transparansi laporan keuangan dinyatakan sudah reliabel.

Tabel 4. 8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.814	10

Sumber: Data diolah, 2018

Nilai *Cronbach Alpha* dari instrumen variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,814. Nilai *Cronbach Alpha* dalam instrumen ini sudah lebih dari 0,6. Dengan demikian instrumen penelitian untuk variabel kualitas pelayanan dinyatakan sudah reliabel.

Tabel 4. 9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan *Muzakki*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.612	6

Sumber: Data diolah, 2018

Nilai *Cronbach Alpha* dari instrumen variabel kepercayaan *muzakki* adalah sebesar 0,612. Nilai *Cronbach Alpha* dalam instrumen ini sudah lebih dari 0,6. Dengan demikian instrumen penelitian untuk variabel kepercayaan *muzakki* dinyatakan sudah reliabel.

Berdasarkan pengujian reliabilitas, seluruh instrumen untuk masing-masing variabel sudah reliabel. Artinya instrumen dalam penelitian ini sudah konsisten dalam mengukur manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, kualitas pelayanan dan kepercayaan *muzakki*. Dengan demikian, instrumen dalam penelitian ini sudah layak untuk digunakan dalam penelitian.

4.2.2. Analisis Statistika Deskriptif

Sebelum dilakukan pengujian statistik menggunakan regresi linier berganda, data-data dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan statistika deskriptif untuk memperoleh gambaran umum mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepercayaan *muzakki*, sedangkan variabel independen dalam penelitian ini adalah manajemen zakat, transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah tabel statistika deskriptif:

Tabel 4. 10
Hasil Statistika Deskriptif Masing-Masing Variabel

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Manajemen Zakat	89	18	24	21.87	1.583
Transparansi Laporan Keuangan	89	19	25	21.53	1.931
Kualitas Pelayanan	89	35	48	41.72	2.935
Kepercayaan Muzakki	89	20	28	24.57	1.821
Valid N (listwise)	89				

Sumber: Data diolah, 2018

Dilihat dari tabel diatas variabel manajemen zakat memiliki skor paling tinggi sebesar 24, sedangkan skor yang paling rendah adalah sebesar 18. Data variabel manajemen zakat memiliki rata-rata hitung sebesar 21,87, dengan standar deviasi sebesar 1,583.

Selanjutnya, pada variabel transparansi laporan keuangan memiliki skor paling tinggi sebesar 25, sedangkan skor paling rendah adalah sebesar 19. Data variabel transparansi laporan keuangan memiliki rata-rata hitung sebesar 21,53, dengan standar deviasi sebesar 1,931.

Selanjutnya, pada variabel kualitas pelayanan skor tertinggiya adalah sebesar 48, sedangkan skor terendahnya adalah sebesar 35. Data variabel kualitas pelayanan memiliki rata-rata hitung sebesar 41,72, dengan standar deviasi sebesar 2,935.

Selanjutnya, skor paling tinggi pada variabel kepercayaan *muzakki* adalah sebesar 28, sedangkan skor paling rendahnya adalah sebesar 20. Data variabel kepercayaan *muzakki* memiliki rata-rata hitung sebesar 24,57, dengan standar deviasi sebesar 1,821.

4.2.3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan uji regresi liner berganda, maka seluruh variabel penelitian harus memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbias Estimator*). Agar variabel-variabel penelitian sesuai dengan kriteria tersebut, maka harus dilakukan pengujian asumsi klasik (Sugiyono, 2004). Adapun uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Berikut ini adalah hasil uji asumsi klasik dengan SPSS versi 23:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah residual dalam persamaan regresi sudah terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih dari taraf signifikansi, yakni 0,05, maka seluruh residual dalam persamaan regresi sudah terdistribusi normal. Berikut ini adalah hasil uji

statistik *Kolmogorov-Smirnov* pada masing-masing model regresi dengan SPSS 23:

Tabel 4. 11
Hasil Uji Statistik *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.01757328
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.065
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah, 2018

Dari hasil pengujian statistik, nilai dari *Asymp. Sig. (2-tailed)* dalam model regresi adalah sebesar 0,200. Nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* dalam model regresi yang pertama sudah lebih dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh residual dalam model regresi telah terdistribusi normal, sehingga telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Sehingga, sebuah model regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF juga kurang dari 10 maka model regresi bebas dari multikolineiritas. Berikut ini adalah hasil pengujian multikolinieritas pada masing-masing model regresi dengan SPSS 23:

Tabel 4. 12
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Manajemen Zakat	.762	1.313
	Transparansi Laporan Keuangan	.619	1.617
	Kualitas Pelayanan	.721	1.387

Sumber: Data diolah, 2018

Dari hasil pengujian diatas dapat dilihat bahwa masing-masing variabel independen mempunyai nilai $VIF < 10$, dan nilai $tolerance > 0,10$. Sehingga, model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi syarat analisis regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji ada tidaknya pengaruh nilai residual dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang nilai residualnya tidak memiliki pengaruh di dalam model regresi (homoskedastis). Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji *Glesjer*, yakni dengan meregresikan nilai absolut residual regresi dengan variabel independen. Model regresi telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05. Berikut ini adalah hasil uji *Glesjer* pada masing-masing model regresi dengan SPSS versi 23:

Tabel 4. 13
Hasil Uji *Glesjer*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.573	1.234		1.275	.206
	Manajemen Zakat	-.013	.052	-.030	-.245	.807
	Transparansi Laporan Keuangan	.009	.047	.026	.191	.849

Kualitas Pelayanan	-0.17	.029	-.077	-.602	.549
--------------------	-------	------	-------	-------	------

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji *Glesjer* diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari hasil regresi antara nilai absolut residual dengan variabel independen semuanya sudah lebih dari 0,05. Sehingga, dalam model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas, artinya nilai residual dalam model regresi ini bersifat homoskedastis. Dengan demikian, model regresi ini bebas dari heteroskedastisitas.

Berdasarkan pengujian asumsi klasik di atas, dapat dilihat bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi prasyarat uji asumsi klasik, yakni uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Dengan demikian model regresi ini telah memenuhi syarat dan layak untuk dilakukan analisis regresi.

4.2.4. Uji Ketepatan Model

Setelah model regresi memenuhi uji asumsi klasik, sebelum dilakukan analisis regresi maka perlu dilakukan pengujian ketepatan model. Uji ketepatan model dalam penelitian ini meliputi uji F dan Uji Koefisien Determinasi. Berikut ini adalah hasil uji ketepatan model dalam kedua model regresi:

1. Uji Signifikansi (Uji F)

Uji signifikansi atau uji F dilakukan untuk melihat apakah variabel-variabel independen memiliki pengaruh yang simultan terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dalam model regresi. Jika nilai signifikansi dalam model regresi kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan

bahwa variabel-variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hasil pengujian signifikansi pada masing-masing model regresi dengan SPSS 23:

Tabel 4. 14
Hasil Uji Signifikansi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	200.655	3	66.885	62.393	.000 ^b
	Residual	91.120	85	1.072		
	Total	291.775	88			

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasarkan hasil signifikansi, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dalam model regresi yang diatas adalah sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini kurang dari 0,05. Sedangkan F_{hitung} diperoleh sebesar 62,393 dimana F_{tabel} untuk taraf probabilitas 5% adalah sebesar 2,711, sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel-variabel independen dalam model regresi, yakni manajemen zakat, transparansi laporan keuangan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*.

Berdasarkan uji ketepatan model diatas, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi syarat uji signifikansi. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah layak untuk dilakukan analisis regresi.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi bekisar antara

0 hingga 1. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin besar pula pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui koefisien determinasi dapat dilihat pada nilai *Adjusted R Square* pada uji regresi. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi pada masing-masing model regresi dengan SPSS versi 23:

Tabel 4. 15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 ^a	.688	.677	1.035

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan
Sumber: Data diolah, 2018

Nilai *Adjusted R Square* dalam model regresi yang adalah sebesar 0,677. Artinya, variabel-variabel independen dalam penelitian ini yakni manajemen zakat, transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen yakni kepercayaan *muzakki*, sebanyak 67,7%. Sedangkan sisanya, sebanyak 32,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian.

4.2.5. Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah dilakukan uji ketepatan model, maka selanjutnya dilakukan uji regresi linier berganda. Adapun uji linier berganda yang dilakukan dalam penelitian bertujuan untuk melihat model regresi yang ada di dalam penelitian ini. Berikut ini adalah hasil uji regresi linier berganda pada masing-masing model regresi dengan SPSS 23:

Tabel 4. 16
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.024	1.908		.013	.990
	Manajemen Zakat	.532	.080	.462	6.659	.000
	Transparansi Laporan Keuangan	.323	.073	.343	4.450	.000
	Kualitas Pelayanan	.143	.044	.230	3.222	.002

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

Sumber: Data diolah, 2018

Dari hasil uji regresi linier berganda di atas, persamaan regresi dirumuskan seperti berikut ini:

$$Y = 0,024 + 0,532X_1 + 0,323X_2 + 0,143X_3 + e$$

Penjelasan dari model regresi yang telah disusun di atas adalah sebagai berikut:

- Nilai konstanta (α) dalam model regresi ini adalah sebesar 0,024. Nilai ini menunjukkan bahwa, jika variabel-variabel independen dalam penelitian bernilai 0 maka nilai kepercayaan *muzakki* adalah sebesar 0,024.
- Nilai koefisien regresi variabel manajemen zakat (β_1) dalam model regresi ini adalah sebesar 0,532. Nilai ini menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen lain yakni transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan bersifat konstan, maka setiap kenaikan 1 satuan nilai manajemen zakat akan diikuti dengan kenaikan kepercayaan *muzakki* sebanyak 0,532.
- Nilai koefisien regresi variabel transparansi laporan keuangan (β_2) dalam model regresi ini adalah sebesar 0,323. Nilai ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain yakni manajemen zakat dan kualitas pelayanan bersifat konstan,

maka setiap kenaikan 1 satuan nilai transparansi laporan keuangan akan diikuti dengan kenaikan kepercayaan *muzakki* sebanyak 0,323.

- d. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (β_3) dalam model regresi ini adalah sebesar 0,143. Nilai ini mengindikasikan bahwa jika variabel lain yakni manajemen zakat dan transparansi laporan keuangan bersifat konstan, maka setiap kenaikan 1 satuan nilai kualitas pelayanan akan diikuti dengan kenaikan kepercayaan *muzakki* sebanyak 0,143.

4.2.6. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t statistik, sekaligus untuk menguji pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan melihat nilai t_{hitung} lalu dibandingkan dengan t_{tabel} . Uji t juga bisa dilakukan dengan cara melihat taraf signifikansi pada masing-masing variabel. Berikut ini adalah hasil uji t untuk masing-masing model dengan SPSS versi 23:

Tabel 4. 17
Hasil Uji t

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.024	1.908		.013	.990
	Manajemen Zakat	.532	.080	.462	6.659	.000
	Transparansi Laporan Keuangan	.323	.073	.343	4.450	.000
	Kualitas Pelayanan	.143	.044	.230	3.222	.002

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

Sumber: Data diolah, 2018

Dari hasil pengujian statistik diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Variabel manajemen zakat memiliki tanda positif dengan t_{hitung} sebesar 6,659. Sedangkan t_{tabel} untuk taraf signifikansi 5% adalah sebesar 1,98, sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai signifikansi variabel manajemen zakat adalah sebesar 0.000, sehingga nilai signifikansi $< 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka manajemen zakat memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.
- b. Variabel transparansi laporan keuangan memiliki tanda positif dengan t_{hitung} sebesar 4,450. Sedangkan t_{tabel} untuk taraf signifikansi 5% adalah sebesar 1,98, sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai signifikansi variabel transparansi laporan keuangan adalah sebesar 0,000, sehingga nilai signifikansi $< 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka transparansi laporan keuangan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.
- c. Variabel kualitas pelayanan memiliki tanda positif dengan t_{hitung} sebesar 3,222. Sedangkan t_{tabel} untuk taraf signifikansi 5% adalah sebesar 1,98, sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Nilai signifikansi variabel transparansi laporan keuangan adalah sebesar 0,002, sehingga nilai signifikansi $< 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka transparansi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

4.3. Pembahasan Hasil Analisis Data

Tabel 4. 18
Hasil Pengujian Hipotesis

No.	Hipotesis	Hasil	Keputusan
H1	Manajemen zakat berpengaruh terhadap kepercayaan <i>muzakki</i> .	Nilai $t_{hitung} = 6,659$, dengan nilai $sig. 0,000 < 0,05$	Diterima
H2	Transparansi laporan keuangan berpengaruh terhadap kepercayaan <i>muzakki</i> .	Nilai $t_{hitung} = 4,450$, dengan nilai $sig. 0,000 < 0,05$	Diterima
H3	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan <i>muzakki</i> .	Nilai $t_{hitung} = 3,222$, dengan nilai $sig. 0,002 < 0,05$	Diterima

Sumber: Data diolah, 2018

4.3.1. Pengaruh Manajemen Zakat terhadap Kepercayaan *Muzakki*

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa manajemen zakat berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*. Berdasarkan tabel 4.18 variabel manajemen zakat memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi variabel manajemen zakat kurang dari 0,05, sehingga variabel manajemen zakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Nasim & Romdhon (2014) yang mengungkapkan bahwa manajemen zakat berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen zakat yang dikelola oleh LAZISMU Solo dinilai baik oleh responden mulai dari penghimpunannya, pengorganisasiannya, pengimplementasiannya, serta pengawasan dan pengendaliannya. Manajemen zakat yang baik pada LAZISMU harus dipertahankan agar meningkatkan kepercayaan *muzakki*. Dengan manajemen

zakat yang baik, *muzakki* lebih mempercayakan zakatnya pada lembaga pengelola zakat yang memiliki manajemen zakat yang baik dan terencana karena dari proses penghimpunan hingga pengimplementasiannya diperhatikan dengan baik sehingga dana zakat yang diberikan tepat pada sasaran.

Menurut Atabik (2015) manajemen zakat adalah upaya organisasi pengelola dan zakat untuk menghimpun, mengelola, dan mendistribusi zakat dengan sebaik-baiknya. Manajemen zakat yang baik akan membuat *muzakki* percaya untuk berzakat di sebuah organisasi pengelola dana Zakat. Oleh karena itu, secara teoritis baik buruknya manajemen zakat dalam sebuah organisasi akan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*. Semakin baik manajemen zakat, maka *muzakki* akan semakin percaya terhadap organisasi tersebut.

Menurut Nasim & Romdhon (2014) manajemen zakat yang baik merupakan wujud tanggung jawab organisasi pengelola zakat sebagai institusi publik. Dengan menciptakan manajemen yang baik, maka akan meningkatkan pula citra organisasi tersebut di mata masyarakat, sehingga masyarakat percaya dengan jasa yang diberikan oleh sebuah organisasi pengelola zakat. Hal ini yang menjadi alasan mengapa manajemen zakat berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*.

4.3.2. Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan terhadap Kepercayaan *Muzakki*

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*. Berdasarkan tabel 4.18 variabel transparansi laporan keuangan memiliki nilai signifikansi sebesar

0,000. Nilai signifikansi variabel transparansi laporan keuangan lebih kecil dari 0,05, sehingga variabel transparansi laporan keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Mustafa, *et. al.* (2013) dan Nasim & Romdhon (2014) yang mengungkapkan bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*.

Menurut Mardiasmo (2004: 159) setiap organisasi publik memiliki kewajiban untuk menyampaikan secara transparan mulai dari kegiatan hingga keuangan organisasi kepada publik sebagai wujud tanggungjawab terhadap kepercayaan publik yang diberikan kepada organisasi tersebut. Transparansi laporan keuangan mengindikasikan bahwa organisasi tersebut tidak terjadi asimetri informasi antara pengelola dengan *muzakki*. Dengan demikian, semakin transparan sebuah organisasi, semakin tinggi pula kepercayaan publik pada organisasi tersebut.

Menurut Nasim & Romdhon (2014) publik sangat menuntut adanya transparansi di dalam organisasi pengelola zakat. Sebagai organisasi yang memberikan jasa kepada masyarakat, kejujuran dan transparansi merupakan modal utama untuk memperoleh kepercayaan publik, sehingga organisasi zakat harus memberikan informasi yang seluas-luasnya kepada publik.

Sementara itu Mustafa *et. al.* (2013) menyatakan bahwa organisasi pengelola zakat dengan tingkat pengungkapan yang tinggi lebih banyak mendapat kepercayaan dari masyarakat karena masyarakat bisa memantau kinerja

organisasi. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa transparansi laporan keuangan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa LAZISMU Solo dinilai transparansi dalam laporan keuangan kepada para *muzakki* dan publik. Dengan melakukan transparansi laporan keuangan kepada publik, publik akan mengetahui kegiatan hingga keuangan yang ada pada lembaga pengelola zakat tersebut sehingga dapat diketahui dana zakat yang dikelola lembaga pengelola zakat tersebut benar-benar digunakan dengan seharusnya atau disalahgunakan.

4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan *Muzakki*

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*. Berdasarkan tabel 4.18 variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,002. Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05, sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Pramana dan Rastini (2016) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

Menurut Wyckof (dalam Nur'anini & Rasyid, 2015) kualitas pelayanan merupakan kemampuan sebuah organisasi untuk menciptakan keunggulan di mata pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keunggulan kompetitif yang tidak dimiliki oleh organisasi lain, sehingga sebuah organisasi perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka menciptakan nilai baik di mata

pelanggan. Nilai baik yang dimiliki oleh organisasi ini lah yang akan menciptakan rasa kepercayaan dalam diri pelanggan.

Pramana dan Rastini (2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan komitmen organisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan yang baik ini akan membuat pelanggan nyaman untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh sebuah organisasi. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pengelola zakat. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus LAZISMU Solo dinilai baik oleh responden. Pengurus LAZISMU Solo dinilai memberikan pelayanan yang tepat dan cepat pada *muzakki* dan ketika melayani *muzakki* pengurus LAZISMU ramah dan sopan sehingga hal tersebut memberikan kenyamanan pada *muzakki* dalam menyalurkan zakatnya dan meningkatkan kepercayaan *muzakki* pada LAZISMU Solo.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, penelitian ini menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Manajemen zakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*, sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa publik sangat memperhatikan pengelolaan zakat dalam organisasi pengelola zakat, mulai dari penghimpunan hingga pendistribusiannya, sehingga semakin baik manajemen zakat yang dijalankan dalam sebuah organisasi zakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan *muzakki* terhadap organisasi pengelola zakat tersebut.
2. Transparansi laporan keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*, sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa publik sangat memerlukan adanya transparansi dalam pengelolaan zakat agar mereka yakin untuk berzakat di sebuah organisasi pengelola zakat, terutama transparansi mengenai dana yang dihimpun dan yang didistribusikan, sehingga semakin tinggi upaya transparansi yang dilakukan oleh organisasi pengelola zakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan *muzakki* terhadap organisasi pengelola zakat.
3. Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*, sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa selain faktor manajemen zakat dan

transparansi laporan keuangan, *muzakki* juga membutuhkan adanya kualitas pelayanan yang baik pula, sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi pengelola zakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan muzakki terhadap organisasi pengelola zakat tersebut.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada sampel yang digunakan dalam penelitian. Sampel penelitian hanya diambil dari satu lembaga amil zakat karena alasan biaya dan waktu penelitian, sehingga hasil dalam penelitian ini tidak bisa digeneralisasikan pada seluruh organisasi pengelola zakat.

5.3. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah Solo (LAZISMU Solo)

Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa manajemen zakat, transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti menyarankan agar organisasi pengelola zakat untuk terus memperbaiki manajemen pengelolaan zakat, transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan agar kepercayaan muzakki terhadap organisasi pengelola zakat juga meningkat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda nilai koefisien determinasi model regresi dalam penelitian ini adalah sebesar 0,677 atau dengan kata lain variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 67,7% sedangkan sebanyak 32,3% dijelaskan oleh variabel lain. Oleh karena itu, bagi penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambahkan variabel lain sehingga nilai koefisien dterminasinya menjadi semakin tinggi. Selain itu, penelitian juga bisa dilakukan dengan memperluas populasi dan sampel penelitian agar hasilnya dapat digeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktek (VI)*. Jakarta: PT.Asdi Mahasatya.
- Atabik, A. (2015). Manajemen pengelolaan zakat yang efektif di era kontemporer. 2(1).
- Bachmid, G., & Natsir, M. (2015). Descriptive study of factors determine the effectiveness managing zakat maal in The City of Kendari Southeast Sulawesi. *The International Journal Of Engineering And Science (IJES)*, 4(9), 30-36.
- Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). (2016, Desember). Outlook zakat Indonesia 2017.
- Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). (2017, September). Outlook zakat Indonesia 2018.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sukoharjo. (2017). Kabupaten Sukoharjo dalam Angka 2017.
- Barnes. (2008). *Secrets of customer relationship management*. Yogyakarta: ANDI.
- Bukhari, M. S. (2014). BAZ Mamuju tidak transparan dalam penyaluran zakat. Kompasiana.com.
- Churiyah, M., & Wiradani, W. (2012). faktor-faktor yang dipertimbangkan muzakki dalam menyalurkan zakat melalui Yayasan Amal Sosial Ash Shohwah Malang. 8(3).
- Fian, J. A., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(6).
- Firmansyah. (2013). Zakat sebagai instrumen pengentasan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 21(2), 179-190.
- Ghazali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghazali, M. Z., Saad, R. A., & Wahab, M. S. (2016). Proposing factors influencing trust towards zakat Institutions. *The European Proceedings Of Social & Behavioural Sciences*.

- Griffin, R., & Elbert, R. (1996). *Business. Edisi ke-4*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: managing the moment of truth in service competition*. Singapura: Maxwell MacMillan.
- Hastuti, Q. A. (2014). Urgensi manajemen zakat dan wakaf bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Zakat dan Wakaf*, 1(2).
- Kotler, P. (2003). *The art of building customer value*. Jakarta: LPMB.
- Kotler, P., & Fox, K. (1995). *Strategic marketing for educational institutions. Edisi ke-2*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lendra, & Andi. (2006). Tingkat kepercayaan dalam hubungan kemitraan antara kontraktor dan subkontraktor di Surabaya. *Civil Engineering Dimension*, 8(2), 55-62.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. (2004). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, D. (1993). factors affecting trust in market research relationships. *Journal of Marketing*, 81-101.
- Mustafa, M. O., & Mohamad, M. H. (2013). Antecedents of zakat payers' trust in an emerging zakat sector: An exploratory study. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 4(1), 4-25.
- Nasim, A., & Romdhon, M. R. (2014). Pengaruh transparansi laporan keuangan, pengelolaan zakat, dan sikap pengelola terhadap kepercayaan muzakki. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 2(3), 550-561.
- Norvadewi. (2012). Optimalisasi peran zakat dalam mengetaskan kemiskinan di Indonesia.
- Nur'aini, H., & Ridla, M. R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga dan religiusitas terhadap minat muzakki untuk menyalurkan zakat profesi.
- Nurrizkiana, B., Handayani, L., & Widiastuty, E. (2017). Determinan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan dan implikasinya terhadap kepercayaan public-stakeholders. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 18(1), 28-47.

- Pramana, I. G., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 706-733.
- Pratama, Y. C. (2015). Peran zakat dalam penanggulangan kemiskinan (Studi kasus : Program zakat produktif pada Badan Amil Zakat Nasional). *The Journal of Tauhidinomics*, 1(1), 93-104.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rofiq, A., & Mula, J. (2010). The effect of customers' trust on e-commerce: a survey of Indonesian customer B to C transaction.
- Sari, E. K. (2007). *Pengantar hukum zakat dan wakaf*. Jakarta: PT Grasindo.
- Siregar, S. (2016). *Statistika deskriptif untuk penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabet.
- Sule, E. T., & Saefullah, K. (2005). *Pengantar manajemen*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset.
- Sunarto. (2009). *Manajemen pemasaran 2*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Sutomo, Najib, M., & Djohar, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki (Studi kasus LAZ PKPU Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Swastha, B., & Irawan. (2003). *Manajemen pemasaran modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Taufik, A. T. (n.d.). Pengaruh kualitas layanan dan akuntabilitas pengelolaan dana zakat pada lembaga amil zakat terhadap loyalitas muzakki.
- Terry, G. R. (1978). *Principle of management, 7th Ed*. Homewood Illinois, Richard D. Irwin Inc.
- Tidtichumremporn, T., Jansasak, S., Mujtaba, B., Khunsongkiet, P., Duangjai, N., & Bhavvanantechasuon, N. (2010). Measuring the satisfaction of domestic and international tourists toward Lanna cultural tourism products: a study of progress in Chiang Mai Walking Street activities. *Journal of Business Studies Quarterly*, 1(3), 31-52.
- Undang-undang no. 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat.

- Wahab, N. A., Zainol, Z., & Bakar, M. A. (2017). Towards developing service quality index for zakat institution. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*.
- Widodo, H., & Kustiawan, T. (2001). *Akuntansi dan manajemen keuangan untuk organisasi pengelola zakat*. Ciputat: Institut Manajemen Zakat.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1996). The behavior consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 31-46.

LAMPIRAN

Lampiran 2

Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Muzakki LAZISMU Solo

Di tempat

Dengan hormat,

Sebagai persyaratan tugas akhir mahasiswa Program Studi Akuntansi Syariah (S1) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta guna memperoleh gelar sarjana, dengan judul penelitian “Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat”. Dalam hal ini, peneliti membutuhkan data-data yang digunakan untuk melengkapi penelitian tersebut.

Peneliti menyadari sepenuhnya kuesioner ini sedikit meminta waktu aktivitas Bapak/Ibu. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu sepenuhnya dijamin dan jawaban tersebut semata-mata hanya diperlukan untuk kepentingan penelitian dalam menyusun skripsi ini. Atas perhatian serta kerjasamanya, peneliti ucapkan Terima Kasih.

Hormat saya,

Nica Siswi Ayu A.

Identitas Responden

Berikan tanda check (√) sesuai dengan identitas diri anda :

- Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
- Usia : < 25 25-35 35-45
 45-55 >55
- Status Pekerjaan : PNS Pegawai Swasta
 Wiraswasta Mahasiswa
- Penghasilan per Bulan : < 1,5 Juta 1,5 - 3 Juta
 3 - 5 Juta > 5 Juta
- Sudah berapa lama menjadi muzakki : < 1 Tahun 1 - 2 Tahun
di LAZISMU Solo 2 - 3 Tahun > 3 Tahun
- Zakat yang Anda Keluarkan : Zakat Fitrah Zakat Mal/harta
 Zakat Profesi Lain-lain
- Pembayaran Zakat yang Anda Lakukan : Perbulan Per 3 bulan
 Per 6 bulan Pertahun

Petunjuk Pengisian :

Peneliti menginginkan pendapat anda mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam menyalurkan zakat pada LAZISMU Solo. Berikan tanda check (√) sesuai dengan jawaban anda. Jawaban atas pernyataan tersebut diberi penilaian sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS) dengan menggunakan rentang 1-5. Adapun ketentuan skor/nilai jawaban adalah sebagai berikut :

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Netral (N)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Variabel Manajemen Zakat

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Perencanaan program kerja di LAZISMU Solo baik.					
2.	Pengurus LAZISMU Solo bekerja secara profesional.					
3.	Pengurus LAZISMU Solo melaksanakan tugasnya dengan bertanggungjawab.					
4.	LAZISMU Solo telah menyalurkan zakat kepada yang benar-benar berhak menerima.					
5.	Muzakki mengetahui dana zakat disalurkan kepada yang berhak menerima.					

Variabel Transparansi Laporan Keuangan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	LAZISMU Solo memberikan informasi laporan keuangan secara lengkap.					
2.	Laporan keuangan LAZISMU Solo mudah diakses.					
3.	Laporan keuangan LAZISMU Solo yang disajikan tepat waktu.					
4.	Tersedianya sarana untuk suara dan usulan masyarakat untuk LAZISMU Solo.					
5.	Terdapat sistem pemberian informasi kepada publik.					

Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Kantor/konter LAZISMU Solo strategis dan mudah dijangkau.					
2.	Pengurus LAZISMU Solo berpakaian rapi dan penuh sopan santun.					
3.	Prosedur penerimaan zakat di LAZISMU Solo telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.					
4.	Prosedur pemanfaatan zakat di LAZISMU Solo telah sesuai dengan					

	ketentuan yang berlaku.					
5.	Petugas amil LAZISMU Solo memberikan informasi zakat yang cepat dan tepat.					
6.	Petugas amil LAZISMU Solo memberikan informasi, konsultasi yang tepat dan mudah dimengerti.					
7.	LAZISMU Solo mengelola dana zakat dengan baik dan benar.					
8.	LAZISMU Solo memberikan zakat yang dititipkan kepada mustahik yang tepat.					
9.	Saya dilayani dengan tulus oleh amil zakat LAZISMU Solo.					
10.	LAZISMU Solo selalu mudah menerima masukan dari muzakki.					

Variabel Kepercayaan Muzakki

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya percaya LAZISMU Solo dapat diandalkan dalam mengungkapkan informasi mengenai dana zakat dengan jujur.					
2.	Saya percaya LAZISMU Solo dalam setiap kegiatannya sejalan dengan prinsip syariah.					
3.	Saya percaya LAZISMU Solo memiliki pengurus yang baik.					
4.	Saya percaya LAZISMU Solo tidak mengalokasikan dana zakat untuk pelayanan lainnya.					
5.	Saya percaya LAZISMU Solo tidak memaksa muzakki untuk membayar zakat.					
6.	Saya percaya LAZISMU Solo memberikan zakat kepada yang berhak menerima.					

Lampiran 3
Surat Keterangan Penelitian



SURAT KETERANGAN

No.: 16.KTR/BP/18/B/2018

Lembaga Amil Zakat Infaq Shodaqoh (Lazismu) Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Surakarta menerangkan bahwa :

Nama : Nica Siswi Ayu Adiningrum
NIM : 145121183
Jurusan : Akuntansi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam - IAIN Surakarta


Bahwa nama tersebut, telah melaksanakan Penelitian di Lazismu Solo dengan judul "Pengaruh Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Lazismu Solo)".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebaik-baiknya.

Surakarta, 10 Dzulqo'dah 1439 H
23 Juli 2018 M

Badan Pengurus Lazismu Solo

Ketua


Drs. H. Waluyo Rahardjo, S.E.
NBM. 783 392

Sekretaris


Sumardi
NBM. 991 284



Lampiran 4
 Tabulasi Variabel Manajemen Zakat

No. Resp	MZ1	MZ2	MZ3	MZ4	MZ5	TOTAL
1	5	5	5	4	4	23
2	4	5	4	4	3	20
3	4	4	4	5	3	20
4	4	5	5	5	4	23
5	4	5	4	4	3	20
6	5	5	5	4	4	23
7	5	4	4	4	3	20
8	4	5	4	5	4	22
9	4	4	4	5	3	20
10	5	4	5	5	4	23
11	4	4	5	4	3	20
12	4	5	5	3	3	20
13	4	4	3	3	4	18
14	5	4	4	4	4	21
15	5	5	5	4	3	22
16	5	5	5	4	4	23
17	5	5	5	4	4	23
18	5	5	5	5	4	24
19	4	4	5	3	3	19
20	5	5	5	5	3	23
21	5	5	5	4	3	22
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	5	3	4	20
24	4	4	5	4	4	21
25	4	4	4	4	3	19
26	4	5	5	4	4	22
27	5	5	5	5	4	24
28	5	5	5	4	3	22
29	4	5	4	4	3	20
30	5	5	5	5	4	24
31	4	4	4	4	3	19
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	3	4	19
34	5	5	5	4	4	23
35	5	5	5	4	4	23
36	5	5	4	3	3	20
37	4	5	4	4	3	20
38	5	5	5	5	4	24
39	5	5	4	4	4	22
40	5	5	4	4	4	22
41	5	5	5	4	4	23
42	4	5	4	4	3	20
43	5	5	5	4	4	23

44	5	5	4	5	4	23
45	4	5	4	5	4	22
46	4	5	4	5	4	22
47	4	5	4	5	4	22
48	5	4	5	4	4	22
49	5	5	5	4	4	23
50	4	4	4	3	4	19
51	4	5	5	4	4	22
52	5	5	4	4	3	21
53	5	5	5	5	4	24
54	5	5	5	4	4	23
55	4	5	5	3	3	20
56	5	4	5	4	4	22
57	5	5	5	4	4	23
58	4	5	5	4	3	21
59	5	5	5	4	4	23
60	5	5	5	4	4	23
61	5	5	5	5	4	24
62	4	5	4	4	3	20
63	5	5	4	4	4	22
64	4	4	4	4	4	20
65	5	5	5	5	4	24
66	5	5	4	4	3	21
67	5	5	4	4	4	22
68	5	5	5	4	4	23
69	5	5	5	5	4	24
70	5	5	5	5	4	24
71	4	5	5	4	4	22
72	4	5	5	5	4	23
73	4	5	5	5	4	23
74	5	5	5	5	4	24
75	5	5	5	4	4	23
76	4	5	5	4	4	22
77	4	5	5	5	4	23
78	4	5	5	4	3	21
79	5	5	5	5	4	24
80	4	4	4	4	3	19
81	5	5	5	4	4	23
82	5	5	5	4	4	23
83	5	5	5	4	4	23
84	4	5	4	5	3	21
85	5	5	5	4	4	23
86	4	5	5	5	4	23
87	4	5	5	5	4	23
88	5	5	5	5	4	24
89	5	4	4	4	4	21

Lampiran 5

Tabulasi Variabel Transparansi Laporan Keuangan

No. Resp	TLK1	TLK2	TLK3	TLK4	TLK5	TOTAL
1	4	4	4	5	4	21
2	4	4	3	4	4	19
3	4	3	4	5	4	20
4	5	4	4	4	5	22
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	3	4	4	19
7	5	5	4	5	4	23
8	5	4	3	4	5	21
9	4	4	4	4	4	20
10	5	4	4	5	5	23
11	5	5	3	4	5	22
12	4	4	4	5	5	22
13	4	4	3	4	4	19
14	4	5	4	4	4	21
15	5	5	4	5	4	23
16	4	4	4	5	4	21
17	4	4	3	4	4	19
18	5	5	4	5	5	24
19	4	4	3	4	4	19
20	4	4	3	4	4	19
21	4	4	4	5	4	21
22	4	4	3	4	4	19
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	5	4	4	21
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	3	4	4	19
31	4	4	3	4	4	19
32	4	4	3	4	4	19
33	4	4	3	4	4	19
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	3	4	4	19
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	4	5	5	24
40	4	4	3	4	4	19
41	4	5	4	5	5	23
42	4	5	4	4	5	22

43	4	5	3	5	5	22
44	5	5	5	5	5	25
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	4	4	4	20
47	4	5	4	5	5	23
48	5	4	3	4	5	21
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	3	4	4	19
52	5	4	4	5	5	23
53	5	4	5	5	5	24
54	5	5	5	5	5	25
55	5	5	4	5	4	23
56	5	4	5	5	5	24
57	5	4	4	4	5	22
58	4	4	3	4	4	19
59	4	4	3	5	5	21
60	5	5	4	4	5	23
61	5	5	4	5	5	24
62	4	4	3	4	4	19
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	3	4	5	20
65	5	5	4	4	5	23
66	5	5	3	4	5	22
67	5	4	4	5	5	23
68	5	5	5	4	5	24
69	5	5	5	4	5	24
70	5	4	5	5	5	24
71	5	4	4	5	5	23
72	5	5	4	5	5	24
73	5	5	5	5	5	25
74	5	5	4	5	5	24
75	5	5	5	5	5	25
76	4	4	3	4	5	20
77	4	4	4	5	5	22
78	4	4	4	4	5	21
79	4	4	3	5	4	20
80	5	5	4	4	4	22
81	5	5	4	5	5	24
82	5	5	5	5	4	24
83	5	5	5	4	5	24
84	5	4	3	5	4	21
85	5	5	3	5	4	22
86	5	5	4	4	5	23
87	5	5	4	5	4	23
88	5	5	5	4	5	24
89	4	5	5	4	4	22

Lampiran 6
Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan

No. Resp	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	TOTAL
1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	45
2	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	42
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
6	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
7	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
8	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
9	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
10	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	47
11	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
12	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	46
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
14	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42
16	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
17	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	44
18	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	46
19	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
20	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	44
21	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	43
22	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
25	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
27	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
32	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
33	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
36	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
40	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43
41	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	45
42	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
43	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44

44	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
45	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
53	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	44
54	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
55	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	45
56	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
57	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	44
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	45
61	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
62	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
63	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
64	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	35
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
75	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	44
76	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
77	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
78	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
79	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	43
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
81	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44
82	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44
83	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44
84	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	43
85	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
86	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44
87	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	44
88	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
89	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44

Lampiran 7

Tabulasi Variabel Kepercayaan Muzakki

No. Resp	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	TOTAL
1	5	5	4	4	4	4	26
2	4	4	3	4	5	4	24
3	4	3	4	3	4	5	23
4	4	4	4	4	4	5	25
5	4	3	3	4	4	4	22
6	3	4	4	3	4	3	21
7	4	4	4	5	5	5	27
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	5	3	4	3	23
10	4	5	4	5	4	5	27
11	3	5	4	3	4	4	23
12	4	3	5	4	3	4	23
13	3	4	4	3	4	3	21
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	4	5	25
16	4	4	4	4	4	5	25
17	4	5	4	4	4	4	25
18	4	4	5	4	4	5	26
19	4	4	4	4	4	3	23
20	4	5	3	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	4	4	3	23
23	4	4	3	4	4	3	22
24	4	4	4	3	4	4	23
25	4	3	4	4	4	3	22
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	5	5	4	5	5	28
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	3	23
31	4	3	3	4	4	4	22
32	4	3	3	3	4	3	20
33	3	4	3	4	4	4	22
34	4	4	4	4	4	5	25
35	4	4	4	4	4	5	25
36	4	3	4	4	4	4	23
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	5	4	4	4	5	26
39	4	4	4	5	4	5	26
40	3	4	5	4	5	3	24
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	5	4	4	5	4	26

44	4	4	5	5	5	4	27
45	5	5	5	4	5	4	28
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	4	4	24
50	3	4	4	3	4	3	21
51	4	4	3	4	4	3	22
52	4	4	4	5	5	5	27
53	4	4	4	5	5	5	27
54	4	4	5	4	5	5	27
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	4	4	4	5	4	26
58	4	5	4	4	4	4	25
59	4	4	4	4	4	4	24
60	5	4	4	4	5	4	26
61	4	5	5	4	5	4	27
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	4	3	23
65	4	5	5	4	5	4	27
66	4	5	4	4	3	4	24
67	4	4	5	4	4	4	25
68	4	4	4	4	5	5	26
69	4	4	5	4	5	4	26
70	4	4	4	4	5	5	26
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	5	4	4	4	5	26
73	4	4	5	5	5	4	27
74	5	5	5	5	4	4	28
75	5	5	5	4	5	4	28
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	5	5	5	4	4	4	27
80	3	3	4	4	4	3	21
81	4	3	5	4	5	4	25
82	4	3	5	4	5	4	25
83	4	5	4	4	4	4	25
84	4	5	4	4	3	4	24
85	5	4	4	4	4	4	25
86	4	5	4	4	4	5	26
87	4	5	4	4	4	5	26
88	5	5	5	4	5	4	28
89	4	4	4	4	5	4	25

Lampiran 8 Output SPSS

Uji Validitas

Variabel Manajemen Zakat

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MZ1	17.31	1.741	.389	.559
MZ2	17.10	1.842	.414	.552
ZM3	17.25	1.665	.437	.533
MZ4	17.64	1.687	.295	.620
MZ5	18.16	1.839	.368	.570

Variabel Transparansi Laporan Keuangan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TLK1	17.09	2.401	.698	.662
TLK2	17.17	2.574	.555	.710
TLK3	17.66	2.317	.462	.758
TLK4	17.12	2.769	.437	.748
TLK5	17.07	2.586	.553	.711

Variabel Kualitas Pelayanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	37.51	7.321	.503	.797
KP2	37.40	7.198	.478	.799
KP3	37.43	7.179	.500	.796
KP4	37.43	7.134	.520	.794
KP5	37.63	7.077	.465	.800
KP6	37.57	7.157	.497	.796
KP7	37.62	7.080	.481	.798
KP8	37.80	6.890	.494	.797
KP9	37.49	7.276	.513	.796
KP10	37.60	6.903	.500	.797

Variabel Kepercayaan Muzakki

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	20.55	2.591	.396	.553
KM2	20.44	2.454	.281	.598
KM3	20.45	2.455	.337	.570
KM4	20.57	2.566	.416	.546
KM5	20.35	2.548	.332	.572
KM6	20.51	2.276	.353	.567

Uji Reliabilitas

Variabel Manajemen Zakat

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.620	5

Variabel Transparansi Laporan Keuangan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	5

Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	10

Variabel Kepercayaan Muzakki

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	6

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.0175732
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.065
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Manajemen Zakat	.762	1.313
	Transparansi Laporan Keuangan	.619	1.617
	Kualitas Pelayanan	.721	1.387

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.573	1.234		1.275	.206
	Manajemen Zakat	-.013	.052	-.030	-.245	.807
	Transparansi Laporan Keuangan	.009	.047	.026	.191	.849
	Kualitas Pelayanan	-.017	.029	-.077	-.602	.549

a. Dependent Variable: Abs_Res

Uji Signifikansi (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	200.655	3	66.885	62.393	.000 ^b
	Residual	91.120	85	1.072		
	Total	291.775	88			

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 ^a	.688	.677	1.035

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Manajemen Zakat, Transparansi Laporan Keuangan

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.024	1.908		.013	.990
	Manajemen Zakat	.532	.080	.462	6.659	.000
	Transparansi Laporan Keuangan	.323	.073	.343	4.450	.000
	Kualitas Pelayanan	.143	.044	.230	3.222	.002

a. Dependent Variable: Kepercayaan Muzakki

Lampiran 9
Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Nica Siswi Ayu Adiningrum
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Sukoharjo, 06 Mei 1996
Status : Belum Kawin
Tinggi Badan : 170cm
Berat Badan : 55 kg
Agama : Islam
Alamat Rumah : Gabahan RT 04/12 Jombor, Bendosari, Sukoharjo
No. Telepon : 085869614998
Email : siswiayu77@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN :

1. TK BA Aisyiyah Jetis Sukoharjo
2. MI Negeri Sukoharjo
3. SMP Negeri 1 Sukoharjo
4. SMA Negeri 3 Sukoharjo
5. IAIN Surakarta

PENGALAMAN ORGANISASI

1. PKS SMP Negeri 1 Sukoharjo 2009-2010
2. Dewan Ambalan SMA Negeri 3 Sukoharjo 2012-2013