

SKRIPSI

PENGARUH AKUNTABILITAS TRANSPARANSI DAN

KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT TERHADAP

LOYALITAS MUZAKKI PADA LEMBAGA INISIATIF ZAKAT

INDONESIA PERWAKILAN SUMSEL



Disusun Oleh:

Erni Ardianti

NIM: 1730604023

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Zakat dan Wakaf

(S.E)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN RADEN FATAH

PALEMBANG

2020

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.s Al-Baqarah : 286)

“Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu.

Tugas dirimu adalah berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT. Skripsi ini saya dedikasikan kepada :

- ❖ **Ibukku Ramilah Bapakku Burlian**
- ❖ **Kakakku Erna Maya Sari dan Adikku Rangga Saputra**
- ❖ **Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan**
- ❖ **Ketua Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf, Bpk Dr. Rinol Sumantri, MEI**
- ❖ **Pembimbing Terbaikku Bpk Dr. Rinol Sumantri, MEI dan Ibu Melis, S.E.I., M.E.Sy.**
- ❖ **Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**
- ❖ **Almamater Tercinta.**

ABSTRAK

Zakat merupakan salah satu rukun Islam yang terdiri dari syahadat, salat, zakat, puasa, dan haji bagi yang mampu. Zakat dapat dijadikan bukti nyata kepedulian umat Islam terhadap golongan miskin dan tidak mampu. Dalam memudahkan pembayaran dan penyaluran dana zakat pemerintah membantuk Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) yang terdiri dari atas Lembaga Amil Zakat yang berupa LAZ NAS dan Badan Amil Zakat Nasional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan pengelolaan zakat terhadap Loyalitas Muzakki pada lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. Survei dilakukan di Lembaga LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel, dimana populasi pada penelitian ini adalah Muzakki pada Lembaga LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu Akuntabilitas (X1), Transparansi (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Variabel Dependen Loyalitas Muzakki (Y).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dan menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini yaitu 50 orang sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan teknik sampling jenuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Akuntabilitas pengelolaan zakat tidak memiliki pengaruh dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. Variabel Transparansi pengelolaan zakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Inisiatif zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Muzakki, IZI.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi yang dipakai dalam skripsi ini ialah Pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama Latin	Huruf	Keterangan
ا	Alief	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba>'	B	-
ت	Ta>'	T	-
ث	S a>'	S	s dengan titik di atasnya
ج	Ji>m	J	-
ح	H{a>'	H{	h dengan titik di bawahnya
خ	Kha>'	Kh	-
د	Da>l	D	-
ذ	Z a>l	Z	z dengan titik di atasnya
ر	Ra>'	R	-
ز	Za>'	Z	-
س	Si>n	S	-
ش	Syi>n	Sy	-
ص	S{a>d	S{	s dengan titik di bawahnya

ض	D{a>d	D{	d dengan titik dibawahnya
ط	T{a>'	T{	t dengan titik di bawahnya
ظ	Z{a>'	Z{	z dengan titik di bawahnya
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	G	-
ف	Fa>'	F	-
ق	Qa>f	Q	-
ك	Ka>f	K	-
ل	La>m	L	-
م	Mi>m	M	-
ن	Nu>n	N	-
و	Wa>wu	W	-
ه	Ha>'	H	-
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya>'	Y	-

B. Ta'Marbuthah

1. Ta' marbuthah sukun ditulis b contoh **بعبادة** ditulis bi'idabah.
2. Ta' marbuthah sambung ditulis **ببرعبادة** ditulis bil'ibadatihabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

- a. Fathah(----) = a
- b. Kasrah (---) = i

c. Dhammah(----) = u

2. Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan pada vokal rangkap yaitu gabungan antara harakat dengan huruf, dengan transliterasi yang berupa gabungan huruf.

a. (اِي) = ay

b. (ي--) = iy

c. (او) = aw

d. (و--) = uw

3. Vokal Panjang

a. (ا-----) = a

b. (ي-----) = i

c. (و-----) = u

D. Kata Sandang

Penulis al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

a. Al qamariyah contohnya : “ الحمد ” ditulisal-hamd.

b. Al syamsiyah contohnya : “ النمل ” ditulisal-naml.

E. Daftar Singkatan

Adapun daftar-daftar singkatan, diantaranya:

H = Hijriyah

M = Masehi

h. = halaman

swt. = subhanahu wa ta`ala

saw.= sall Allah `alaih wa sallam

QS. = al-Qur`an Surat

HR = Hadis Riwayat

Terj. = terjemahan.

F. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Zakat Terhadap Loyalitas Muzaki Pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.” Sebagai syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf. Tak lupa Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari, dalam sebuah penulisan skripsi atau karya ilmiah memang bukanlah pekerjaan yang mudah, tetapi sebuah perjuangan tanpa lelah yang menuntut keseriusan, kejelian pikiran dan menyita waktu yang cukup banyak, serta tak lepas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan informasi, pengarahan, bimbingan, saran dan bantuan baik moral maupun spiritual serta hal-hal lainnya dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih paling dalam kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tuaku yang tersayang dan tercinta Ibukku dan Bapakku yang telah berjuang untuk bisa menjadikan anak-anaknya berpendidikan, berkorban

harta, waktu, jiwa dan raga serta selalu memberikan motivasi dan doa setiap harinya. Semoga Erni bisa membahagiakan dan membuat bangga ibu dan dan Bapak.

3. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S. Ag.,M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Dr. Rinol Sumantri, M.E.I selaku Ketua Program Studi Manajemen Zakat dan Wakaf.
6. Bapak Muhammad Rusdi, S.E, M.Sc Selaku Seketaris Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf
7. Ibu Sri Delasmi M.Acc.,Ak.,CA Selaku Penasehat Akademik
8. Bapak Dr. Rinol Sumantri, M.E.I selaku Pembimbing I dan Ibu Melis, M.E.Sy selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan arahnya dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
10. Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel yang telah bersedia membantu memberikan data dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Semoga Allah SWT melimpahkan segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya kepada mereka semua untuk membalas kebaikan, dukungan, motivasi dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis, Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i dan masyarakat luas pada umumnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Januari 2021

Penulis

Erni Ardianti

1730604023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Batasan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian	12
F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Landasan Teori.....	15
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Hipotesis.....	48
D. Kerangka Pemikiran	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	55
A. Setting Penelitian.....	55
B. Desain Penelitian	55

C. Jenis dan Sumber Data.....	56
D. Populasi dan Sampel	56
E. Teknik Pengumpulan Data	57
F. Variabel Penelitian	59
G. instrumen Penelitian	62
H. Teknik Analisis Data	63
BAB IV PEMBAHASAN.....	69
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
B. Karakteristik Responden	77
C. Deskripsi Data Penelitian.....	80
D. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	82
E. Hasil Analisis Data.....	87
1. Uji Asumsi Klasik	87
2. Analisis regresi Linear Berganda	91
3. Pengujian Hipotesis.....	94
F. Rekapitulasi Hasil Penelitian	98
G. Pembahasan.....	99
1. Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan zakat terhadap loyalitas di Lembaga LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel	99
2. Pengaruh Transparansi Pengelolaan zakat terhadap loyalitas di Lembaga LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel	101
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelolaan zakat terhadap loyalitas di Lembaga LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel	104
BAB V PENUTUP	107
Kesimpulan	107
Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat pendapatan zakat di Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia	6
Tabel 1.2 <i>Research gap</i> Akuntabilitas Pengelolaan Zakat terhadap Loyalitas Muzakki.....	9
Tabel 1.3 <i>Research gap</i> Transparansi Pengelolaan Zakat terhadap Loyalitas Muzakki.....	10
Tabel 1.4 <i>Research gap</i> Kualitas Pelayanan Pengelolaan Zakat terhadap Loyalitas Muzakki.....	10
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Pengukuran indikator dari variabel	58
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	60
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.2 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Status.....	78
Tabel 4.3 Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	78
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	82
Tabel 4.7 Hasil Skor Kuesioner Variabel Akuntabilitas.....	82
Tabel 4.8 Hasil Skor Kuesioner Variabel Transparansi.....	83
Tabel 4.9 Hasil Skor Kuesioner Kualitas Variabel Pelayanan	84
Tabel 4.10 Hasil Skor Kuesioner Variabel Loyalitas Muzakki.....	86

Tabel 4.11 Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov test</i>	88
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas Coefficients.....	89
Tabel 4.13 Nilai R Square Model Summary	90
Tabel 4.14 Uji Linieritas Akuntabilitas.....	90
Tabel 4.15 Uji Linieritas Transparansi	91
Tabel 4.16 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan.....	91
Tabel 4.17 Coefficients.....	92
Tabel 4.18 ANOVA dengan nilai F dan Sig	94
Tabel 4.19 Coefficients.....	95
Tabel 4.20 Nilai R Square Model Summary	97
Tabel 4.21 Rekapitulasi Hasil Penelitian	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Minat Prilaku mempengaruhi prilakuya	15
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	54
Gambar 4.1 Profil Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.....	69
Gambar 4.2 Struktur organisasi Inisiatif Zakat Indonesia (IZI) Perwakilan Sumsel.....	76

LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Daftar Seluruh Jawaban Angket Responden
3. Tabel F, T, r Dan Chi Square
4. Statistik Deskriptif Responden
5. Uji Validitas dan Uji Reabilitas
6. Uji Asumsi Klasik
7. Regresi Linear Berganda Dan Pengujian Hipotesis

