PENGARUH KEPUASAN MUZAKKI, AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA BAZNAS KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian Strata Satu Ekonomi Syariah (SE) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisis Islam

Disusun Oleh:

OKA LEOVERDI

NIM. 1651200019

SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAHPALEMBANG

2020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM S1 MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF

Nama	: Oka Leoverdi
NIM/Program Studi	: 1651200019/ Manajemen Zakat Dan Wakaf
Judul Skripsi	: Pengaruh Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas dan transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Telah diterima dalam ujian Munaqosyah pada Tanggal : 18 Agustus 2020

PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH

Tanggal	**Pembimbing Utama**	**: Nilawati, S.ag,. M.Hum.)**
		t.t :
Tanggal	**Pembimbing Kedua**	**: Fernando Africano, S.E.I., M.Si.**
		t.t :
Tanggal	**Penguji Utama**	**: Prof. Maya Panorama, S.E. M.Si, Ph.D**
		t.t :
Tanggal	**Penguji Kedua**	**: Dian Pertiwi, S.E.I., M.Si.**
		t.t :
Tanggal	**Ketua**	**: Dr. Rinol Sumantri, M.E.I**
		t.t :
Tanggal	**Sekretaris**	**: M. Iqbal, M.E**
		t.t :

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas dan transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Ditulis oleh : Oka Leoverdi

NIM : 1651200019

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi

Palembang, 08 September 2020

Dekan,

Dr. Heri Junaidi, MA
NIP. 196901241998031006

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Alamat: Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Kepada Yth.
Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Oka Leoverdi
NIM/Program Studi : 1651200019 / Manajemen Zakat Dan Wakaf
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas dan transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsi agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatianya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 08 September 2020

Penguji Utama

Prof. Maya Panorama, S.E, M.SI
NIP.197511102006042002

Penguji Kedua

Dian Pertiwi, S.E.I M.S.I
NIP.199212022018012004

Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. Rika Lidyah , S.E., M.Si., Ak., CA
NIP.197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Oka Leoverdi
NIM	: 1651200019
Program Studi	: Manajemen Zakat dan Wakaf
Judul Skripsi	: Pengaruh Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas dan Trasparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Bazanas Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Agustus 2020
Saya yang menyatakan,

Oka Leoverdi
NIM. 1651200019

MOTTO

Mengeluh tidak akan menyelesaikan masalah.
Berhentih mengeluh, jalani, nikmati dan syukuri.
Semua akan indah pada waktunya.

- Oka Leoverdi -

PERSEMBAHAN

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

- Ayah dan Ibu saya, beserata keluarga yang selalu mendoakan saya
- Sahabat serta teman-taman seperjuangan
- Ketua Program Studi Manajemen Zakat Wakaf, Bpk Dr. Dinnul Alfian Akbar, S.E., M.Si
- Pembimbing I, Ibu Nilawati, S.ag,. M.Hum
- Pembimbing II, Fernando Africano, S.E.I., M.Si
- Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta Staff
- Almamater Tercinta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen yaitu kepuasan muzakki, akuntabilitas, dan transparansi terhadap loyalitas muzakki. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala likert. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 orang dalam penelitian ini berjumlah 50 sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan teknik sampling jenuh.

Dengan menggunakan uji t, uji F dan koefisien determinan (R^2) hasil penelitian menunjukan bahwa kepuasan muzakki tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAS kabupaten Ogan Komering Ilir. Dengan nilai t-hitung sebesar 0.365 < t-tabel sebesar 1.67793, dengan nilai signifikan 0.717 > α = 0.05 sehingga Ho diterima dan Ha di tolak. Hasil penelitian menunjukan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAS kabupaten Ogan Komering Ilir. Dengan nilai t-hitung sebesar 2.875 > t-tabel sebesar 1.67793, dengan nilai signifikan 0.006 < α = 0.05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Hasil penelitian menunjukan bahwa transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAS kabupaten Ogan Komering Ilir. Dengan nilai t-hitung sebesar 2.382 > t-tabel sebesar 1.67793, dengan angka sig 0.021 < α = 0.05 Ho ditolak dan Ha di terima.

Kata Kunci :Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas, Transparansi, Loyalitas Muzakki.

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

A. Konsonan Tunggal

Huruf A	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	-

Huruf A	Nama Latin	Huruf	Keterangan
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' marbuthahsukunditulis b contoh**بعبادة**ditulisbi'idabah.
2. Ta' marbuthah sambung ditulis **بربعبلدة**ditulis bil'ibadatirabbih.

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal

Vokal yang ada di dalam bahasa arab :

a. Fathah = a
b. Kasrah = i
c. Dhammah= u

2. Vokal Rangkap

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

a. (**اي**)= 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-qamariyah danal-syamsiyyah menggunakan al-:

a. Al—qamariyah, contohnya :"**الحمد**" ditulis al-hamd
b. Al-syamsiyyah,contohnya :"**النمل**" ditulis al-naml

E. Daftar-daftar Singkatan

Adapun daftar-daftar singkatan, diantaranya :

H = Hijriyah

M = Masehi

h. = halaman

swt. = subhanahu wa ta'ala

saw. = sallahu 'alaihi wa sallam

QS. = Al-Qur'an Surah

HR. = Hadist Riwayat

Terj. = Terjemahan

F. Lain-lain

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kepuasan muzakki, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki pada baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir"**, sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang**.** Shalawat serta salam tak lupa tuturkan kepada suri tauladan umat manusia yaitu Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku tercinta yang merupakan sumber inspirasi yang senantiasa memberikan cinta, kasih sayang, dukungan, bimbingan, nasehat, serta doa yang tiada hentinya kepada penulis.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan, dengan harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca atau mungkin menjadi sebuah inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Selanjutnya dalam proses penulisan skripsi ini penulis menyadari tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namum berkat bantuan dari berbagai pihak maka hambatan dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Junaidi, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. BapakDr. Dinnul Alfian Akbar, S.E., M.Si selaku selaku Ketua Program Studi Manajemen Zakat Dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang dan juga selaku penasehat akademik.
4. Ibu Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I Selaku Sekertaris Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Nilawati, S.ag,. M.Humselaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu, selalu bersedia meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan pengarahan yang terbaik dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak Fernando Africano, S.E.I., M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu, selalu bersedia meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan pengarahan yang terbaik dalam penulisan skripsi ini.
7. Segenap Dosen, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
8. Seluruh Karyawan Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir yang tak bisa disebutkan satu-satu yang telah membantu dalam penelitian.
9. Kedua orang tuaku tersayang Bapak Alpian dan Ibu Nailis Terima kasih banyak atas doa yang tidak pernah henti dipanjatkan untuk penulis dan kasih sayang yang selalu diberikan selama ini dan mendukung penulis secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Saudara-saudariku Yurike Reni Arlita, M.Iqbal Dinata dan Semua Keluargaku terimakasih banyak atas dukungan dan semangat kalian selama ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar dan selesai dengan baik.
11. Bapak Samudi, S.H., M.Kn terimakasih banyak atas dukungan dan semangatnya selama ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar dan selesai dengan baik.
12. Segenap teman-teman seperjuangan Manajemen Zakat dan Wakaf 2016, yang telah berjuang bersama dari awal hingga akhir.
13. Sahabat terbaikku Vivi Arinda, Mitha Ramadhani, Frida Widyanti, Annisa Eka Putri, Farid Abiyyu, Adam Syeh Putra, Mgs.A Ramadhan pantrias, Mu'alim, M. Zulfikridin, M. Fachry Zaiman terimakasih banyak

kebersamaanya selama menyelesaikan skripsi ini untuk dukungan, semangat , canda dan tawa semoga dimanapun kita berada kita selalu ingat satu sama lain semoga kedepannya kita semua sukses.

Akhirul kalam dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca Aamiin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, Juli 2020

Penulis

Oka Leoverdi

NIM.1651200019

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xvii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 10
E. Sistematika Penulisan 11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS
A. Landasan Teori 13
1. Teori Perilaku Terencana 13
2. Zakat 14
a. Definisi Zakat 14
b. Landasan Hukum Zakat 16
3. Kepuasan Muzakki 17
4. Akuntabilitas 18
5. Transparansi 20
6. Loyalitas Muzakki 23
B. Penelitian Terdahulu 25
C. Pengembangan Hipotesis 27
D. Kerangka pemikiran 30
BAB III METODE PENELITIAN
A. Ruang Lingkup Penelitian 31

B. Definisi Operasional Variabel 31
C. Jenis dan Sumber Data 34
D. Teknik Pengumpulan Data 34
E. Populasi Dan Sampel 35
F. Instrumen Penelitian 36
1. Uji Validitas 36
2. Uji Reliabilitas 37
G. Teknik Analisis Data 37
1. Uji Asumsi Klasik 38
a. Uji Normalitas 38
b. Uji Linearitas 38
c. Uji Multikolinearitas 38
d. Uji Heteroskedastisitas 39
2. Analisis Regresi Linear Berganda 39
3. Uji Hipotesis 40
a. Uji t (Pengujian Parsial) 40
b. Uji F (Pengujian Simultan) 41
c. Uji Koefisien Determinan (R^2) 42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 43
B. Deskripsi Responden 44
C. Uji Instrumen Penelitian 52
D. Hasil Analisis Data 55
E. Ringkasan Hasil Penelitian 62
F. Pembahasan Hasil Penelitian 63
BAB V PENUTUP
A. Simpulan 67
B. Saran 68
DAFTAR PUSTAKA.....69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Research Gap Kepuasan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki 6
Tabel 1.2 : Research Gap Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzakki 7
Tabel 1.3 : Research Gap Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki 8
Tabel 2.1 : Ringkasan Penelitian Terdahulu 25
Tabel 3.1 : Oprasional Variabel..... 32
Tabel 3.2 : Pengukuran Indikator dari Variabel *35*
Tabel 4.1 : Distribusi Responden Berdasarkan jenis Kelamin 44
Tabel 4.2 : Distribusi Responden Berdasarkam Usia 45
Tabel 4.3 : Distribusi Responden Berdasar Status..... 45
Tabel 4.4 : Distribusi Responden Berdasar Pekerjan 46
Tabel 4.5 : Distribusi Responden Berdasar Pendapatan 47
Tabel 4.6 : Hasil Skor Kuisioner 47
Tabel 4.7 : Hasil Uji Deskriftif..... 52
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas..... 54
Tabel 4.9 : Hasi Uji Reliabilitas 55
Tabel 4.10 : Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Sumirnov test 56
Tabel 4.11 : Uji Linearitas Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas dan transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki..... 57
Tabel 4.12 : Uji Multikolinearitas Tolarance dan VIP 58
Tabel 4.13 : Uji Heterokesdasitas Coefficients 59
Tabel 4.14 : Pengaruh Secara Simultan Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas dan transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki 60
Tabel 4.15 : ANOVA dengan nilai F dan Sig 60
Tabel 4.16 : Uji T..... 61
Tabel 4.17 : Ringkasan Hasil Penelitian 62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Kerangka Pemikiran 30
Gambar 4.1 : Analisis Struktual Pengaruh Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki 59

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisioner Penelitian 25
Surat Balasan Telah Selesai Penelitian 26
Profi Baznas Kabupaten Ogan Komering ilir 82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) merupakan ibadah yang tidak hanya berhubungan dengan nilai ketuhanan saja, namun berkaitan juga dengan hubungan kemanusiaan yang bernilai sosial (*Maliyah Ijtima'iyyah*). Salah satu dalil yang berkaitaan dengan perintah untuk menunaikan zakat adalah QS. At-Taubah (9) : 71 yang berbunyi :

قِيمُونَ ُوَي ٱلۡمُنكَرِ عَنِ وَيَنۡهَوۡنَ بِٱلۡمَعۡرُوفِ يَأۡمُرُونَ ۚ بَعۡضٍ أَوۡلِيَآءُ بَعۡضُهُمۡ وَٱلۡمُؤۡمِنَٰتُ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَ

حَكِيمٌ عَزِيزٌ ٱللَّهَ إِنَّ ۗٱللَّهُ سَيَرۡحَمُهُمُ لَٰٓئِكَ ُأو ۚ وَرَسُولَهُۥٓ ٱللَّهَ وَيُطِيعُونَ ٱلزَّكَوٰةَ وَيُؤۡتُونَ ٱلصَّلَوٰةَ

Artinya : Dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. Mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. Mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana (QS. At-Taubah (9) : 71) .[1]

Zakat, Infaq, Shodaqah (ZIS) memiliki manfaat yang sangat penting dan strategis dilihat dari sudut pandang ajaran islam maupun dari aspek pembangunan kesejahteraan umat. Zakat mempunyai potensi yang bagus dalam pengentasan kemiskinan dan kesenjangan ekonomi hal ini dapat dilihat dari presentase angka kemiskinan yang turun drastis dari angka 84 persen ke angka 74 persen. Pengelolaan zakat melalui Badan Amil Zakat (BAZ) atau Lembaga Amil Zakat (LAZ) mempunyai beberapa keuntungan diantaranya lebih sesuai dengan syariat

[1]QS. At-Taubah : 71. Diaskses diReferensi: https://tafsirweb.com/3087-quran-surat-at-taubah-ayat-71.html pada 30 Mei 2020 di Palembang.

sebagaimana sejarah nabi, kedisiplinan para muzakki lebih terkontrol, menghindari perasaan rendah diri dari mustahiq, pengelolaan dan pendayagunaan yang lebih efektif dan efisien serta sebagai bentuk penyelarasan syariat islam dengan lembaga pemerintahan.[2]

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 telah mengatur tentang pengelolaan zakat yang didalam nya mengatur segala kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan terhadap dana zakat. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, zakat sangatlah penting, yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan dana zakat, dan meningkatkan manfaat dana zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

Berdasarkan UU No.23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, pemerintah RI membentuk Badan Amil Zakat Nasional yang disebut BAZNAS. BAZNAS adalah lembaga resmi pemerintah non struktural yang berwenang mengelola, mengumpulkan dan mendistribusikan dana zakat sesuai dengan syariat Islam. Sebagai lembaga resmi pemerintah, BAZNAS berhak mengelola dana zakat yang tujuannya yaitu membantu negara memberantas kemiskinan.[3]Zakat sebagai rukun Islam yang ke empat, adalah instrument utama dalam ajaran agama islam yang berfungsi untuk transfer dan distribusi kekayaan dari orang yang mampu kepada orang yang tidak mampu. Zakat merupakan proses yang mengarahkan untuk

[2]Irfan Syauqi Beik. *Analisis Peran Zakat dalam Mengentaskan Kemiskinan.Jurnal Pemikiran dan Gagasan, Zakat and Empowering* (Jakarta, Indonesia Magnifiance of Zakat: 2009): hal 9.

[3]Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2011

menciptakan pemerataan serta keadilan bagi masyarakat sehingga taraf kehidupan masyarakat dapat ditingkatkan.[4]

Menurut data Badan Pusat Statistik, pada tahun 2016 penduduk Indonesia didominasi oleh masyarakat muslim, yaitu sebesar hampir 82% dari keseluruhan penduduk, hal tersebut menjadi tolak ukur besarnya potensi zakat di Indonesia.[5] Direktur Pendistribusian dan Pemberdayaan BAZNAS Irfan Syauqi Beik mengatakan bahwa "potensi zakat luar biasa besar (mencapai) Rp 233,8 Triliun. Terutama potensi zakat profesi".[6]

Hasil riset Badan Amil Zakat Nasional dan Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor (FEM IPB) pada tahun 2011 menunjukkan bahwa potensi zakat nasional mencapai angka 3,40% dari PDB, atau sekitar Rp 217 triliun. BAZNAS (2015) dengan perhitungan PDB, potensi zakat ditahun 2015 menjadi 286 triliun rupiah. Dalam realisasi zakat masih rendah pada tahun 2015 yaitu, 3,7 triliun rupiah atau 1,3% dari PDB.

Dari hasil riset tersebut dapat dilihat bahwa masih ada 99% potensi zakat nasional yang belum terserap oleh lembaga pengelola zakat. Dalam Satrio dan Siswantoro (2016) ketidakoptimalan jumlah zakat yang terkumpul dapat disebabkan oleh beberapa hal, antara lain ketidaktahuan kewajiban membayar zakat. Faktor lainnya adalah ketidakmauan membayar zakat. Selain itu,

[4]Asmuni Mth, Zakat Profesi dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.1, No.1 (Juli 2007), h.45

[5]Http//www.bps.go.id (Badan Pusat Statistika)

[6] Rahkma,Sakinah. Kompas. "Potensi Zakat di Indonesia sangat besar, tetapi...". (https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/money/read/2019/11/07/153000126/potensi-zakat-di-indonesia-sangat-besar-tetapi-).

ketidakpercayaan masyarakat terhadap Lembaga pengelola zakat bisa juga menjadi salah satu penyebabnya.

Namun dalam penelitian ini, peneliti menemukan fakta menarik yang menunjukkan bahwa BAZNAS masih belum menjadi pilihan utama muzakki dalam menyalurkan zakat serta masih banyaknya masyarakat yang mempertanyakan tentang akuntabilitas dan transparansi dari lembaga pengelolaan zakat.

Salah satu alasan seorang muslim membayar zakatnya pada Lembaga Amil Zakat disebabkan oleh faktor Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas dan Transparansi pada lembaga amil zakat tersebut. Pengaruh *muzakki* pada LAZ sangatlah besar, karena *muzakki* yang akan terus menerus menyalurkan zakatnya pada LAZ sehingga dapat berpengaruh meningkatnya penerimaan zakat pada lembaga tersebut. Maka LAZ harus berupaya untuk memperhatikan dan mempertahankan para *muzakki* yang telah mereka miliki sehingga akan terbentuk loyalitas *muzakki*.[7]

Badan Amil Zakat Nasional sebagai organisasi yang mengelola dana publik harus melaporkan hasil pengelolaan zakatnya. Pelaporan sumber dana secara publik merupakan pemenuhan tuntutan tata kelola masa kini yang terkait dengan penegakan *good governance.* Pengelolaan apapun jika berhubungan dengan pemanfaatan sumber daya publik, harus dikelola secara transparan dan akuntabel. Pelaporan hasil pengelolaan zakat ini merupakan pelaporan atas seluruh kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan,

[7]Aizalia Taraferuatie Taufik Jurnal yang berjudul,"Pengaruh kualitas layanan dan akuntabilitas pengelolaan dana zakat pada lembaga amil zakat terhadap loyalitas muzakki'.

keuangan, pertanggungjawaban dan pengawasan keuangan pengelola zakat. Jika LAZ atau BAZNAS mampu menyajikan pelaporan secara akuntabel dan transparan dapat dipastikan publik akan puas dan semakin yakin untuk menyalurkan dana zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat. Dengan adanya akuntabilitas, transparansi dan kualitas layanan yang baik terhadap pengelolaan zakat, setidaknya dapat meningkatkan kepercayaan muzakki dalam membayar zakatnya kepada Badan Amil Zakat sehingga akan terbentuk loyalitas muzakki.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekspektasi mereka. Jika performance tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan menjadi tidak puas. Jika performance memenuhi ekspektasi, maka pelanggan.menjadi puas. Jika performance melebihi ekspektasi, maka pelanggan merasa sangat puas. Seorang pelanggan yang memiliki kepuasan yang sangat tinggi. Oleh karena itu kepuasan akan menimbulkan loyalitas pelanggan, maka loyalitas akan tinggi jika adanya kepuasan terhadap performance melebihi ekspektasi.

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggung jawaban atas segala aktivitas dan kegiatan organisasi yang dituangkan dalam bentuk pelaporan keuangan oleh pihak yang diberi tanggungjawab kepada pemberi amanah untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. karena Sikap amanah dari individu atas tanggung jawab yang diembannya menjadi faktor penting yang menopang keberhasilannya dalam melaksanakan tugas organisasi.[8]Transparansi adalah

[8]Yuliafitri, Indri. *Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil ZakatTerhadap Loyalitas Muzakki*. Jurnal Ekonomi Islam,Vol.7 No.(2) (2016): 205-218

terbuka atau keterbukaan, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan secara memadai dan mudah dimengerti.[9]

Loyalitas muzakki adalah komitmen muzakki terhadap suatu lembaga amil zakat, diaman loyalitas tersebut dapat dilihat dari sikap positif muzakki terhadap lembaga dan tercermin dari pembayaran zakat secara konsisten terhadap lembaga amil zakat, meskipun banyak lembaga amil zakat lainnya yang melakukan promise muzakki tersebut tidak terpengaruh. Pada konteks ini pembelian yang dilakukan oleh muzakki tersebut merupakan pembayaran infaq atau zakat secara terus menerus kepada lembaga amil zakat.[10]

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasi adanya research gap dari variabel independen yang mempengaruhi loyalitas muzakki sebagai variabel dependen, yaitu :

Tabel 1.1
Research Gap
Kepuasan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki

	Hasil Penelitian	**Peneliti**
Pengaruh Kepuasan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki	Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas	Yuliafitri dan Khoiriyah (2016) Nusantara (2015) Nur Hayati (2017)
	Kepuasan berpengaruh negatif terhadap Loyalitas	Rahmawati (2018) Nugroho (2015)
	Kepuasan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas	Hasnah (2013)

Sumber : *Dikumpulkan dari berbagai sumber (2020)*

[9]Daniel Aditya dan Rediana Setaiyani, Jurnal yang berjudul 'Pengaruh transparansi,akuntabilitas, dan responsibilitas pengelolaan keuangan sekolah terhadap kinerja guru.

[10]Adnan Bahaudin, skripsi "analisis hubungan kualitas pelayanan lembaga amil zakat dengan kepuasaan muzakki dan pengaruhnya terhadap loyalitas muzakki"

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliafitri dan Khoiriyah (2016)[11]Nusantara (2015)[12]Nur Hayati (2017)[13] menunjukkan bahwa Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Rahmawati (2018)[14] Nokma Aditya Nugroho[15] Kepuasan berpengaruh negatif terhadap Loyalitas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ira Diotul Hasnah (2013)[16] menunjukkan bahwa Kepuasan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas.

Tabel 1.2
Research Gap
Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzakki

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzakki	Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap Loyalitas Muzakki	Farhati (2019)
	Akuntabilitas berpengaruh negatif terhadap Loyalitas Muzakki	Purnamasari dan Darma (2014)
	Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki	Yuliafitri dan Khoiriyah (2016) Inayah dan Muanisah (2018) Putri (2019)

Sumber : *Dikumpulkan dari berbagai sumber (2020)*

[11]Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, *Pengaruh kepuasan muzakki, transparansi, dan akuntabilitas lembaga amil zakat terhadap loyalitas muzakki.* (Studi persepsi pada LAZ Rumah Zakat). Islamicomic : Jurnal Ekonomi Islam Vol. 7 No.2 Juli-Desember 2016. Hlm. 205

[12]Pribanus Nusantara, *The Relationships among service Quality, Customer Satisfaction, and Costumer Loyalty in Library Service.* International Journal of Economics and Financial Issues, 5 (Special Issue) 264-269. Hlm. 264.

[13]Nur Hayati, *Transparasi Informasi dan Kepuasan terhadap Loyalitas Muzakki (Studi pada Muzakki di LAZIS UNS).* Skripsi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta. Hlm. 64.

[14]Nurul Rahmawati, *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Muzakki di Baznas Mojokerto.* Skripsi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, http://repository.unair.ac.id/id/eprint/77551. Diakses pada 1 Juni 2020 pukul 15.26 WIB di Palembang. Hlm. ix

[15]Nokma Aditya Nugroho, *Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelangan (survei pada counter perdana di gresik).* Jurnal Administrasi & Bisnis Vol 20, Bo I 2015 (tidak diterbitkan).

[16]Ira Diotul Hasnah, *pengaruh Kualtas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merk Handphone Nokia di Surabaya Timur.* Skripsi : Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Hlm. 89.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Farhati (2019) Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap Loyalitas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari dan Darma (2014)[17]menunjukkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh negatif terhadap Loyalitas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliafitri dan Khoiriyah (2016)[18] Inayah dan Muanisah (2018)[19]Putri (2019)[20] menunjukkan bahwa Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap Loyalitas.

Tabel 1.3
Research Gap
Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki	Transparansi berpengaruh positif terhadap Loyalitas Muzakki	Yuliafitri danKhoiriyah (2016) Hayati (2017) Inayah dan Muanisah (2018)
	Transparansi berpengaruh negatif terhadap Loyalitas Muzakki	Purnamasari dan Darma (2014)
	Transparansi tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki	Putri (2019)

Sumber : *Dikumpulkan dari berbagai sumber (2020)*

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliafitri danKhoiriyah (2016)[21], Nur Hayati (2017), Inayah dan Muanisah (2018)[22] menunjukkan bahwa Transparansi berpengaruh positif terhadap Loyalitas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh

[17]Intan Purnamasari dan Emile Satya Darma, *Implementasi Syariah Governance terhadap Loyalitas Nasbah (Kasus Pada BTN Yogyakarta).* Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 16 No. 1 : 111-125. Hlm. 111.

[18]Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, *Op. Cit.,* Hlm. 205

[19]Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah, *Hubungan Kepercayaan, Transparansi, dan Akuntansi Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional (Studi Kasus di Kecamatan Tegalsari Banyuwangi).* Activa : Jurnal Ekonmi Syariah ISSN (Print) : 262-6936; ISSN (Online) : 2622-6902 Volume 1 Nomor 2 Oktober 20118 P 17-33. Hlm. 17.

[20]Ulfa Aulina Putri, *Pengaruh Akuntabilitas, Transaparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Loyyalitas Muzakki dalam Membayar Zakat Melalui Lemabga Amil Zakat (Studi Kasus di LAZ INSIATIF ZAKAAT INDONESIA Cabang D.I.Y).* Skripsi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. Http://eprints.upnyk.ac.id/id/eprint/19840. Hlm. 68.

[21]Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, *Op. Cit.,* Hlm. 205

[22]Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah, *Op. Cit.,* Hlm. 17.

Purnamasari dan Darma (2014)[23]menunjukkan bahwa Transparansi berpengaruh negatif terhadap Loyalitas. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2019)[24] bahwa Transparansi tidak berpengaruh terhadap Loyalitas.

Dari Latar Belakang Masalah diatas mendorong peneliti melakukan penelitian tentang **"Pengaruh Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki pada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir"**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh Kepuasan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki pada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir?
2. Bagaimana pengaruh Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzakkipada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir?
3. Bagaimana pengaruh Transparansi terhadap Loyalitas Muzakkipada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepuasan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakkipada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzakkipada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Transparasi terhadap Loyalitas Muzakki pada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir.

[23]Intan Purnamasari dan Emile Satya Darma, *Op. Cit.,* Hlm. 111.
[24]Ulfa Aulina Putri, *Op. Cit.,* Hlm. 68

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

   Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan memberi gambaran serta memberikan ilmu pengetahuan yang luas kepada peneliti yang akan melakukan penelitian lebih jauh ataupun mengembangkan penelitian mengenai masalah-masalah yang sama dan dapat membuktikan wacana teoritis dalam ilmu manajemen zakat terutama mengenai Pengaruh Kepuasan Muzakki, Akuntabilitas dan Transparansi, Terhadap Loyalitas Muzakki pada Baznas Kabupaten Ogan Komering Ilir.

2. Secara Praktis

   Adapun kegunaan secara praktis diadakannya penelitian ini yaitu:

   a) Bagi BAZNAS Kabupaten Ogan Komering Ilir

      Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat menjadi catatan, pertimbangan, serta masukan bagi lembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dalam meningkatkan loyalitas Muzakki di Kabupaten Ogan Komering Ilir.

b) Bagi Institusi

   Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam membantu memperbanyak referensi untuk menambah ilmu pengetahuan para mahasiswa dan bagi peneliti lainnya di institusi ini khususnya di bidang zakat.

c) Bagi Masyarakat

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat berguna untuk membantu masyarakat dalam menambah wawasan mengenai pengelolaan dan pendayagunaan zakat produktif terhadap pemberdayaan mustahiq di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Ogan Komering Ilir.

d) Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, penulis mendapatkan pengalaman, informasi, dan menambah ilmu pengetahuan serta menambah wawasan yang luas mengenai pengelolaan dan pendayagunaan zakat produktif terhadap pemberdayaan mustahiq di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Ogan Komering Ilir.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dibuat dalam proposal skripsi ini, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini beriksan penjelasan mengenai teori yang dipakai dari berbagai sumber yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, sumber dan jenis data,

populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpula data, variabel-variabel penelitian, teknik pengumpulan data (uji asumsi klasik dan uji hipotesis).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran umum tentang objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, hasil analisis data, hasil pegujian hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.