

**PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI
TERHADAP KESADARAN MUZAKKI MEMBAYAR
ZAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN
ZAKAT SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI
BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI
SUMATERA UTARA**

TESIS

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar magister akuntansi dalam
bidang akuntansi keuangan dan perbankan syariah*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

**Nama : MAHYUDIN
NPM : 1820050009
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perbankan Syariah**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

PENGESAHAN TESIS

NAMA : **MAHYUDIN**
NPM : 1820050009
PRODI : **MAGISTER AKUNTANSI**
KONSENTRASI : **AKUNTANSI & KEUANGAN SYARIAH**
JUDUL TESIS : **PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI TERHADAP KESADARAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT SEBAGAI VARIABEL MEDORASI STUDI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA.**

Pengesahan Tesis :

Medan, 12 November 2020

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Dr. Irfan, SE., M.M

Pembimbing II

Dr. Widia Astuty, S.E., M.Si., QIA, Ak., CA., CPA

Diketahui

Direktur

Dr. Syaiful Bahri, M.AP

Ketua Program Studi

Dr. Widia Astuty, S.E., M.Si., QIA, Ak., CA., CPA

PENGESAHAN

**PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP
KESADARAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DAN KUALITAS
PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT SEBAGAI VARIABEL
MODERASI STUDI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL
PROVINSI SUMATERA UTARA**

“Tesis ini Telah Dipertahankan Dihadapan Panitia Penguji
Yang Dibentuk Oleh Magister Akuntansi PPs. UMSU dan Dinyatakan Lulus Dalam
Ujian, Pada Hari Kamis, Tanggal 12 November 2020

Panitia Penguji

1. Dr. Irfan, SE., M.M

Ketua

2. Dr. Widia Astuty, S.E., M.Si., QIA, Ak., CA.,CPA

Sekretaris

3. Dr. Maya Sari, S.E., Ak., M.Si., CA

Anggota

4. Dr. Eka Nurmala Sari, S.E., Ak, M.Si, CA

Anggota

5. Dahrani, SE., M.Si

Anggota

1.

2.

3.

4.

5.

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KESADARAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA

Dengan ini penulis menyatakan bahwa :

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara benar merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan tinggi lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komisi Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang penulis sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 12 November 2020



Mahyudin
Mahyudin
1820050009

ABSTRAK

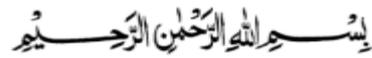
Didalam penelitian ini memiliki 4 variabel 1 variabel terikat yaitu kesadaran muzakki membayar zakat (Y), 2 variabel bebas akuntabilitas (X1) dan transparansi (X2) dan 1 variabel moderasi yaitu kualitas pelayanan (Z). Akuntabilitas berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat, transparansi berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat, kualitas pelayanan memoderasi pengaruh akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat kualitas pelayanan memoderasi pengaruh transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat. Teknik analisis data menggunakan metode *Structure Equation Model* (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) *software SmartPls* versi 3 *for windows*. Hasil penelitian akuntabilitas berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat semakin baik dan bagus kualitas pelayanan akan semakin menambah kesadaran muzakki dalam membayarkan zakatnya pada lembaga pengelolaan zakat, transparansi berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat yang artinya semakin bagus media transparansi informasi lembaga pengelolaan zakat akan semakin menambah kesadaran muzakki membayar zakat, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran muzakki membayar zakat, dimana semakin bagus kualitas pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan public akan menambah kesadaran muzakki membayar zakat. kualitas pelayanan tidak memoderasi pengaruh akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat, berarti kualitas pelayanan tidak menguatkan atau tidak melemahkan pengaruh antara akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat, kualitas pelayanan tidak memoderasi pengaruh antara transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat dimana kualitas pelayanan tidak memperkuat hubungan antara transparansi terhadap kesadaran membayar zakat. Bagi lembaga pengelolaan zakat agar senantiasa memperhatikan akuntabilitas dan transparansi lembaga pengelolaan zakat karena berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar zakat, bagi peneliti yang mau melanjutkan penelitian ini agar memperhatikan variabel dan populasi dalam penelitian ini supaya bisa dikembangkan.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Membayar Zakat.

ABSTRACT

There are 4 variables in this study, they are: 1 dependent variable which is the awareness of muzakki to pay zakat (Y), 2 independent variables, which are accountability (X1) and transparency (X2) and 1 moderating variable, which is service quality (Z). Either accountability, transparency, or quality of service affect to the awareness of muzakki to pay zakat. The quality of service moderates the effect of the accountability and transparency to the awareness of muzakki to pay zakat. The data analysis technique used is the Structure Equation Model (SEM) method based on Partial Least Squart (PLS) SmartPLs with software version 3 for windows. The results of this study show that the better quality of accountability, transparency and service, it affects the awareness of muzakki to pay zakat, it means more accountable, more transparent of information on zakat institutions, and better in service quality can increase the awareness of muzakki in paying zakat. The better the quality of service and facilities in accordance with public needs will increase awareness of muzakki to pay zakat. The service quality does not moderate the effect of accountability and transparency on the awareness of muzakki to pay zakat, it means that service quality does not strengthen or does not weaken the effect of accountability and transparency on the awareness of muzakki to pay zakat. Service quality does not strengthen the relationship between transparency and awareness of paying zakat. For zakat agencies please always pay attention to the accountability and transparency of zakat management institutions because they have a significant effect on awareness of paying zakat, researchers who want to continue this research should pay attention to the variables and population in this study so that they can be developed.

Keywords: Accountability, Transparency, Quality of Service and Awareness of Paying Zakat.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kesejahteraan, rahamat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis yang berjudul pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat dan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi studi bada amil zakat Provinsi Sumatera Utara.

Tesis ini dibuat dengan semangat yang tinggi untuk melakukan penelitian dan pengembangan ilmu yang di bimbing oleh para dosen-dosen saya dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, kalau menemukan kekurangan dalam penelitian ini diharapkan selanjutnya di sempurnakan dengan penelitian lanjutan agar penulisan dan pengembangan penelitian selanjutnya dapat lebih baik lagi dari yang penulis lakukan dalam didalam penelitian ini.

Didalam menyelesaikan penelitian ini tidaklah lepas dari bantuan dan support dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sebelumnya penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini dan secara khusus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP., Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Muhammad Arifin, S.H., M.Hum., Wakil Rektor I Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Akrim, S.Pd.I., M.Pd., Wakil Rektor II Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Bapak Dr. Rudianto, S.Sos., M.Si., Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Dr. Syaiful Bahri, M.AP., Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Ibu Dr. Widia Astuty, S.E., M.Si., QIA., Ak., CA., CPA, Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah banyak membimbing sehingga tesis ini dapat diselesaikan

7. Ibu Dr. Eka Nurmala Sari, S.E, M.Si., CA Sekretaris Program Studi Magister Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
8. Bapak Irfan, S.E., M.M., Ph.D. pembimbing I yang telah banyak membimbing sehingga tesis ini dapat diselesaikan
9. Kepada orang tua saya terkhusus Bapak, Ibu dan Mertua saya yang selalu memberikan doa dan dukungan semangat penuh yang tidak tebalas kepada penulis
10. Bapak dan Ibu Dosen seluruh Dosen Program Studi Magister Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
11. Staff Biro Akademik Program PascaSarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
12. Pimpinan dan staf BAZNAS Provinsi Sumatera Utara yang turut membantu melengkapi data penelitian ini.
13. Para sahabat serta rekan-rekan Mahasiswa angkatan 2018 Prodi Magister Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
14. Monica Anggreni istri tercinta yang sudah setia menemani dan meberikan semangat dan jasa yang tidak bisa lupakan dan telah memberikan dukungan secara penuh dalam penyelesaian tesis ini.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga Allah senantiasa melindungi dan memberikan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua semoga dalam menjalankan kehidupan ini kita sealau mengutamakan kata syukur atas nikmat yang diberikan agar kita selalu menjadi hamba yang bertaqwa dan semoga karya ini dapat bermanfaat bagi almamater dan bagi kita semua. Aminnn

Medan, Agustus 2020
Penulis

Mahyudin
1820050009

DAFTAR ISI

	halaman
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kesadaran Membayar Zakat	11
2.1.1 Pengertian Kesadaran.....	11
2.1.2 Tujuan Kesadaran Membayar Zakat.....	13
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran	14
2.1.4 Indikator Kesadaran Membayar Zakat.....	15
2.1.5 Zakat	23
2.2 Akuntabilitas	31
2.2.1 Pengertian Akuntabilitas.....	31
2.2.2 Akuntabilitas Pengelolaan Zakat	34
2.2.3 Pengaruh Akuntabilitas.....	34
2.2.4 Indikator Akuntabilitas	35
2.3 Transparansi	36
2.3.1 Pengertian Transparansi.....	36
2.3.2 Transparansi Pengelolaan Zakat	38
2.3.3 Pengaruh Transparansi.....	39
2.3.4 Indikator Trasparansi	40
2.4 Kualitas Pelayanan	40
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	40
2.4.2 Pelayanan Dalam Islam.....	45
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	46
2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan	47
2.5 Penelitian Yang Relevan	51
2.6 Kerangka Konseptual	52
2.7 Hipotesis	55

BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Penedekatan Penelitian	56
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	56
3.3 Populasi dan sampel	57
3.4 Definisi Operasional	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data	60
3.6 Teknik Analisis Data	62
3.6.1 Evaluas Model	63
3.6.2 Evaluasi Outer Model Atau Measurement Model	64
3.6.3 Evaluasi Inner Model (Evaluasi Model Struktural)	69
3.7 Pengujian Hipotesis	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN	72
4.1 Penedekatan Penelitian	72
4.1.1 Deskripsi Data	72
4.1.2 Karateristik Responden	73
4.1.3 Deskripsi Data Variabel	74
4.1.4 Uji Persyaratan Analisis	82
4.1.5 Analisis Model Struktural (Inner Model)	84
4.1.6 Uji Hipotesis	87
4.2 Pembahasan	56
4.2.1 Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kesadaran Membayar Zakat	90
4.2.2 Pengaruh Transparansi Terhadap Kesadaran Membayar Zakat	91
4.2.3 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kesadaran Muzakki Membayar Zakat	92
4.2.4 Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kesadaran Membayar Zakat ..	93
4.2.5 Kualitas Pelayanan Memoderasi Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kesadaran Muzakki Membayar Zakat	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Penerimaan Zakat 5 Tahun Terakhir 6
Tabel 1.2	Tabulasi Akuntabilitas dan Transparansi 8
Tabel 2.1	Penelitian Yang Relevan 47
Tabel 3.1	Waktu Penelitian 56
Tabel 3.2	Operasional Variabel 59
Tabel 3.3	Tabel Hasil Average Variance Extracted (AVE) 65
Tabel 3.4	Tabel Hasil Outer Loading 65
Tabel 3.5	Tabel Hasil Croos Loading 67
Tabel 3.6	Tabel Hasil Uji Realibilitas 68
Tabel 4.1	Pengumpulan Data 72
Tabel 4.2	Profil Responden 73
Tabel 4.3	Pedoman Kategori Rata-rata Skor Tanggapan Responden 74
Tabel 4.4	Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden Akuntabilitas 75
Tabel 4.5	Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden Berdasarkan Transparansi 77
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi dan Persyaratan Berdasarkan Kualitas Pelayanan 79
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi dan Persentase Berdasarkan Kesadaran Membayar Zakat 81
Tabel 4.8	R-Square 84
Tabel 4.9	Diagram F-Square 86
Tabel 4.10	Hasil Fath Coefisien 88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	56
Gambar 3.1 Gambar Model Struktural PLS	63
Gambar 3.2 Gambar Model Pengukuran (Outer Model)	69
Gambar 3.3 Gambar Model Struktural (Inner Model)	70
Gambar 4.1 Grafik Responden Akuntabilitas	76
Gambar 4.2 Gambar Grafik Responden Transparansi	78
Gambar 4.3 Gambar Grafik Responden Kualitas Pelayanan	80
Gambar 4.4 Gambar Grafik Responden Kualitas Pelayanan	82
Gambar 4.5 Model Struktural PLS	83
Gambar 4.6 Output R-Square	85
Gambar 4.7 Gambar F-Square	87
Gambar 4.8 Output Path Coefficien	89

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keindahan hidup yang di ajarkan didalam agama Islam melalui ajaran yang di bawa oleh rasullullah adalah saling tolong menolong dalam segala aspek kehidupan, dimana pada zaman Rasulullah Muhammad SAW pertama kali di berlakukan kepada umat Islam untuk mengeluarkan zakat jika harta yang dimiliki dan bertambah/berubah jumlahnya setiap tahun atau harta yang di hasilkan dari penghasilan kita sehari-hari yang rutin di dapatkan tersimpan menjadi tabungan sudah mencapai nhisab/haul dan hukumnya wajib (Jika dikerjakan berpahala jika di tinggalkan berdosa) tapi ada penekanan disini hanya kepada orang yang hartanya mencapai nhisab/haul yang sudah di tentukan oleh Rasulullah. Dasar pengeluaran zakat sesuai dengan isi hadis riwayat Bukhari dan Muslim yang berbunyi “Islam dibangun di atas lima Hal: kesaksian sesungguhnya tiada tuhan selain Allah dan sesungguhnya Muhammad utusan Allah, Melaksanakan shalat, membayar zakat, puasa Ramadhan dan haji,.” Dari dalam hadis ini ada dasar pembayaran zakat hadis ini hadis sahih yang artinya hadis yang posisinya paling tinggi dalam keaslian atau kedudukan paling bisa di percaya dalam pandangan agama Islam, dan juga di jelaskan dalam Alquran surat At-Taubah: 103

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ
وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

Artinya: Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoalah untuk mereka.

Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui (At-Taubah:103)

Dari penjelasan ayat di atas ada kewajiban untuk mengambil zakat dari setiap orang mukmin yang hartanya mencapai nhisab/haul dan dengan zakat yang dikeluarkan tersebut maka sucilah harta yang mereka dapatkan selama ini setelah menerima zakat tersebut maka berdoalah mereka untuk ketenteraman hidup mereka dan doakanlah mereka untuk kebahagiaan mereka karna Allah mengetahui apa kita perbuat, jika orang mukmin tidak mau membayarkan zakatnya padahal hartanya sampai pada nhisab/haul maka mukmin lainnya wajib mengingatkannya jika tidak dibayarkan maka akan mendapat dosa. Ada juga disebutkan dalam Alquran surat Al-Baqarah ayat 43.

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ

Artinya: dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku (Al-Baqarah:43)

Ada yang mengambil zakat dari orang mukmin yang disebutkan namanya amil zakat dan yang memberikan zakat tersebut di namakan muzakki, amil zakat mengumpulkan zakat dari muzakki yang kemudian amil zakat akan menyerahkan kepada setiap orang yang berhak menerima zakat yang di terima oleh amil zakat dari muzakki, secara substansial zakat termasuk kategori kewajiban yang mempunyai dua tinjauan (*murakkab*), yaitu tinjauan *ta'abbudi* (penghambaan diri kepada Allah) dan tinjauan sosial.

Zakat yang sudah di keluarkan di berikan kepada amil zakat maka akan dibagikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan penjelasan ayat yang

diajarkan oleh rasullullah bahwa yang berhak menerima zakat adalah fakir miskin, musafir, muallaf, pengurus zakat, untuk melepaskan perbudakan, orang yang terlilit hutang, orang yang berjuang di jalan ALLAH (fi sabilillah), orang yang sedang dalam perjalanan. Penerima zakat diharapkan dapat memanfaatkan zakat tersebut untuk meringankan beban dan dapat dimudahkan dalam urusannya dengan bantuan zakat tersebut.

Pada zaman sekarang ini amil zakat sudah banyak berdiri di dunia bahkan di Negara Indonesia sendiri sudah banyak membuat Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) di berbagai titik di masing-masing propinsi, kota bahkan ada di kecamatan dibentuk lembaga amil zakat (LAZ) yang berfungsi sebagai pengumpul zakat kemudian diserahkan kepada badan amil zakat nasional provinsi masing-masing, badan amil zakat nasional berfungsi sebagai badan yang mengumpulkan zakat dari muzakki yang kemudian di berdayakan sesuai fungsinya untuk diserahkan kepada pihak yang berhak untuk menerima zakat tersebut sesuai dengan yang tertera didalam Alqur'an dan Hadis.

Berdasarkan keputusan menteri agama Republik Indonesia Nomor: 118 tahun 2014 tentang pembentukan badan amil zakat nasional provinsi terbentuknya badan amil zakat nasional provinsi Sumatera Utara yang beralamat di Jl. Williem Iskandar/samping rumah sakit haji Medan sebagai pusat pelayanan berbagai masalah mengenai zakat mulai dari pengumpulan sampai kepada penyaluran zakat secara menyeluruh di Sumatera Utara, dalam menjalankan tugasnya BAZNAS Sumatera Utara mempunyai visi sebagai pusat Zakat yang kompeten dan terpercaya dalam melayani muzakki berzakat dengan benar serta mensejahterakan mustahik menuju Sumatera Utara Penuh Berkah. BAZNAS

provinsi Sumatera Utara bercita-cita menjadi yang terbaik dalam pelayanan karna pelayanan yang baik akan memudahkan mereka dalam meraih kepercayaan muzakki dalam membayarkan zakatnya ke BAZNAS Sumatera Utara. Penelitian yang dilakukan oleh (Devi & Noor, 2019) menyimpulkan hasil penelitiannya sebagai berikut: 1. Pengaruh motivasi membayar zakat berpengaruh signifikan secara simulutan terhadap motivasi membayar zakat ZIS.

Sebagai lembaga kepercayaan publik dalam mengelola zakat BAZNAS Sumatera Utara harus memiliki sifat yang dapat membuang keraguan dari publik tentang kekeliruan atau menyimpang dari kejujuran dalam pelaporan maka BAZNAS harus mampu membuat masyarakat puas dengan kinerja yang bagus dan pelaporan yang transparan dan akuntabel tentang dana yang terkumpul dan mencatat pengeluaran sesuai dengan data yang sebenarnya karna publik akan menilai dari kualitas laporan yang di buat dan keterbukaan dalam membuat laporan tersebut. Laporan pencatatan dana yang di himpun, dana yang di kelola dan dana yang di keluarkan semuanya di bukukan dalam sebuah laporan keuangan yang independen dan profesional sebagai alat pertanggung jawaban kepada publik, dan laporan tersebut akan di publikasikan untuk memudahkan pengaksesan atau tranparansi. Penelitian (Endahwati, 2014) melakukan penelitian dengan hasil “Praktik akuntabilitas pengelolaan dana ZIS yang dilakukan merupakan sinergi dari akuntabilitas spiritual, akuntabilitas layanan, akuntabilitas program dan akuntabilitas laporan. Akuntabilitas berpengaruh signifikan terdhadap kepercayaan muzakki dan tidak berpengaruh terhadap komitmen muzakki, transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan komitmen

muzakki, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki (Nugraha, 2019)

Selain laporan keuangan yang transparan dan independen pelayanan juga sangat mempengaruhi kenyamanan publik dalam membayarkan zakatnya ke badan amil zakat nasional Sumatera Utara karna dengan pelayanan yang bagus maka publik dapat membuat penilaian terutama mempertahankan sebagai muzakki di badan amil zakat Sumatera Utara atau berpindah ke amilzakat yang lainnya. Manfaat/kegunaan dari catatan pelaporan keuangan yang transparansi dan independen juga pelayanan yang baik ini diharapkan untuk dapat memperkuat keinginan/kesadaran muzakki dalam membayarkan zakatnya di badan amil zakat nasional Sumatera Utara. Hasil penelitian Amalia & mahalli (2012) “Dari hasil penelitian yang dilakukan masyarakat sangat setuju pemanfaatan zakat melalui bantuan pinjaman & modal di sertai pelatihan dan ketrampilan yang nantinya akan membantu perekonomian masyarakat dan menjadi masyarakat yang mandiri”.

Kesadaran membayar zakat merupakan satu gerakan dari dalam diri masyarakat dengan kewajiban yang di tuntun oleh agama untuk mengeluarkan zakat dengan sadar dan tidak di pengaruhi oleh orang lain, mengeluarkan zakat untuk di berikan kepada yang berhak menerimanya ini merupakan sebuah pergerakan yang dapat membantu pemerintah dalam mengurangi angka kemiskinan, kesadaran membayar zakat dapat di sebabkan oleh religiusitas / ibadah, pengetahuan muzakki terhadap zakat, harta kekayaan atau pendapatan, peran pemerintah, peran ulama dan kredibilitas lembaga amil zakat (Muliati & Rasyid, 2019)

Peningkatan kesedaran membayar zakat penting di terapkan dalam kepribadian masyarakat. Walau bagaimanapun perlu difahami disini bahawa zakat mempunyai banyak faedah sosio ekonomi sama seperti tujuan zakat yang lain. Maka semakin banyak zakat yang terkumpul, semakin banyaklah dapat didistribusikan dan dapat membantu asnaf terutamanya asnaf fakir dan miskin dalam kehidupan mereka. Kutipan zakat yang banyak di negeri-negeri tertentu adalah sebenarnya banyak disumbangkan oleh kutipan zakat pendapatan. Peningkatan ini akhirnya akan dapat mewujudkan satu masyarakat yang saling mengambil berat antara satu sama lain terutamanya kepada sesama muslim yang mengalami kemiskinan agar dapat dihapuskan secara beransur-ansur (Wahid, Ahmad, & Noor, 2007).

Menurut pemerintah provinsi Sumatera Utara dalam biro humas dan keprotokolan setda provinsi Sumatera Utara, (2019) potensi pengumpulan zakat di lingkungan provinsi Sumatera Utara bisa mencapai 3 Triliun pertahunnya dengan perbandingan banyaknya penduduk muslim sekitar 8,57 juta jiwa yang ada di Sumatera Utara, namun dari data yang di ambil dari laporan keuangan badan amil zakat nasional Sumatera Utara 5 tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penerimaan Zakat 5 Tahun Terahir
Sumber Laporan Keuangan BAZNAS Sumatera Utara

Tahun	Penerimaan	Kenaikan	Capaian	Potensi Zakat/Tahun
2014	1.705.217.562	19%	0,06%	3 Triliun
2015	2.211.456.217	23%	0,07%	3 Triliun
2016	2.130.101.464	-4%	0,07%	3 Triliun
2017	3,320.610.494	36%	0,11%	3 Triliun
2018	4.645.412.167	29%	0,15%	3 Triliun
2019	6.570.050.369	29%	0,22%	3 Triliun

Dari data yang terdapat dalam table penerimaan zakat di atas menunjukkan kenaikan dalam penerimaan zakat pada tahun 2014 diangka persentase 19%, pada tahun 2015 meningkat 23%, pada tahun 2016 mengalami penurunan di angka 4%, pada tahun 2017 meningkat 36% dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan di angka 29%. Peningkatan rata-rata penerimaan zakat di provinsi Sumatera Utara berada di angka 21% ini merupakan peningkatan kesadaran yang baik bagi masyarakat dalam mengeluarkan zakatnya, namun pada tahun 2016 menunjukkan adanya penurunan penerimaan 4% walaupun pada tahun-tahun yang lain mengalami kenaikan ini menunjukkan masih ada masalah dalam kesadaran masyarakat dalam mengerluarkan zakatnya di provinsi Sumatera Utara.

Jika dilihat dari penerimaan zakat pertahun kesadaran masyarakat dalam membayarkan zakatnya mengalami peningkatan namun tidak sebanding dengan potensi zakat yang di sampaikan oleh pemerintah provinsi Sumatera Utara yang mengatakan dalam biro humas dan keprotokolan setda provinsi Sumatera Utara, (2019) seharusnya penerimaan zakat di Sumatera Utara mencapai 3 triliun/tahunnya, di amati dari pernyataan tersebut masih sangat kurangnya kesadaran masyarakat di provinsi Sumatera Utara dalam mengeluarkan zakat jika di lihat dari nilai persentase menunjukkan capaian pada tahun 2014 pengumpulan zakat 0,06%, pada tahun 2015 pengumpulan zakat 0,07%, pada tahun 2016 pengumpulan zakat 0,07% pada tahun 2017 pengumpulan zakat 0,11% dan pada tahun 2018 pengumpulan zakat 0,15% pada tahun 2019 meningkat 0,22% masih sangat jauh dari capaian yang seharusnya dalam pengumpulan potensi zakat di provinsi Sumatera Utara.

Transparansi badan amil zakat nasional Sumatera Utara dalam membuat laporan juga masih kurang maksimal sebagai bahan pengambilan keputusan oleh masyarakat yang sudah menyalurkan zakatnya lewat BAZNAS Sumatera Utara laporan yang di buat masih banyak kekurangan dan masih kurang transparansi terhadap publik tentang data yang di butuhkan seperti data mustahik/penerima zakat tidak di jelaskan dan tidak di cantumkan dalam laporan yang di buat oleh badan amil zakat nasional Sumatera Utara dalam pelaporannya yang di publikasikan di web (BAZNAS Sumatera Utara, 2019).

Tabel 1.2
Tabulasi Akuntabilitas dan Transparansi

Tahun	Laporan keuangan	Laporan Penerima zakat	Data Muzakki
2014	Tersedia	Tersedia	Tidak Ada Laporan
2015	Tersedia	Tidak Ada Laporan	Tidak Ada Laporan
2016	Tersedia	Tidak Ada Laporan	Tidak Ada Laporan
2017	Tersedia	Tidak Ada Laporan	Tidak Ada Laporan
2018	Tersedia	Tidak Ada Laporan	Tidak Ada Laporan
2019	Tersedia	Tidak Ada Laporan	Tidak Ada Laporan

Sumber: <http://sumut.baznas.go.id/>

Masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengeluarkan zakat dan masih kecilnya pencapaian pengumpulan zakat di provinsi Sumatera Utara seharusnya bisa menjadi pedoman badan amil zakat nasional Sumatera Utara dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan masyarakat dengan transparansi data juga pelaporan yang akurat dan terpercaya sehingga dapat meningkatkan kesadaran yang lebih dalam diri masyarakat untuk mengeluarkan zakatnya. Dari latar belakang masalah di atas penulis menarik judul penelitian sebagai berikut: “Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kesadaran Muzakki Membayar Zakat dan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Zakat

Sebagai Variabel Moderasi Studi Kasus Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran muzakki dalam membayarkan zakat pada badan amil zakat nasional provinsi Sumatera Utara.
2. Persentase penerimaan zakat masing sangat kecil yang ada pada BAZNAS dan LAZ Sumatera Utara.
3. Potensi pengumpulan zakat masih jauh dari pencapaian pengumpulan zakat di provinsi Sumatera Utara.
4. Akuntabilitas pelaporan badan amil zakat nasional Sumatera Utara masih memiliki banyak kekurangan data yang di publikasikan di web BAZNAS Sumatera Utara.
5. Transparansi badan amil zakat nasional Sumatera Utara masih banyak yang perlu di lengkapi yang di publikasikan di web BAZNAS Sumatera Utara.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara;
2. Apakah transparansi berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara;
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara;

4. Apakah kualitas pelayanan mampu memoderasi pengaruh akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara;
5. Apakah kualitas pelayanan mampu memoderasi pengaruh transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara;

1.4 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat di badan amil zakat nasional sumatera utara.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat di badan amil zakat nasional sumatera utara.
3. Untuk menguji dan menganalisis kemampuan kualitas pelayanan memoderasi akuntabilitas dan transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat di badan amil zakat nasional sumatera utara.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan atas apa yang ada dalam penelitian ini baik dari segi variabel penelitian maupun analisa data penelitian.
2. Bagi akademisi akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan literature dan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

3. Bagi lembaga pengelolaan zakat adalah Semoga bisa memberikan masukan bagi BAZNAS Provinsi Sumatera Utara sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayarkan zakatnya pada BAZNAZ Sumatera Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kesadaran Membayar Zakat

2.1.1 Pengertian kesadaran

Menurut kamus besar bahasa Indonesia kesadaran adalah keinsafan, keadaan mengerti, hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang. Kesadaran adalah keadaan seseorang dimana dia mengetahui atau mengerti dengan jelas apa yang ada dalam pikirannya. Ada dua macam kesadaran, yaitu: kesadaran pasif dan kesadaran aktif. Kesadaran pasif adalah keadaan dimana seorang individu bersikap menerima segala stimulus yang diberikan pada saat itu, baik stimulus internal maupun eksternal. Sedangkan kesadaran aktif adalah kondisi dimana seseorang menitikberatkan pada inisiatif dan mencari dan dapat menyeleksi stimulus-stimulus yang diberikan. Kesadaran merupakan kemauan disertai dengan tindakan dari refleksi terhadap kenyataan. Kesadaran merupakan proses belajar dari pengalaman dan pengumpulan informasi yang diterima untuk mendapatkan keyakinan diri yang mendorong dilakukannya suatu tindakan.

Kesadaran muncul dari dalam diri seseorang untuk melakukan hal yang sudah ditentukan oleh peraturan. “kesadaran merupakan penerapan peraturan yang sudah di tentukan diaplikasikan kedalam kehidupan tanpa ada pengaruh atau suruhan dari orang lain” (Arlliman, 2016).

“kesadaran merupakan gerakan pengendalian dirisendiri berhubungan dengan kehidupan, peraturan, kepatuhan dan kemandirian seseorang dalam melakukan kegiatan dalam kehidupan” (Flurentin, 2012).

Kesadaran dalam hal membayar zakat merupakan sikap terkait dengan kesadaran memahami serta melaksanakan kewajibannya untuk membayarkan zakat ke badan amilzakat nasional. Kesadaran berzakat merupakan kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan peraturan dan memahami fiqih zakat yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban dalam membayar zakat. Selain itu, kesadaran membayar zakat juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral dengan berkontribusi kepada negara yaitu dengan membayarkan kewajiban zakatnya untuk mengurangi angka kemiskinan dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh agama. Kesadaran membayarkan zakat merupakan kesadaran untuk menunaikan kewajiban beragama untuk mensucikan harta yang dimiliki didasari oleh peraturan agama (*religious*) menggerakkan diri pribadi dalam melaksanakan kewajiban berzakat tanpa ada pengaruh dan paksaan dari pihak lain. “kesadaran muzakki membayarkan zakat merupakan bentuk keikutsertaan dalam berzakat dan berpartisipasi dalam memperkenalkan sikap baik untuk berzakat” (Muliati & Rasyid, 2019).

“pentingnya kesadaran membayar zakat akan membantu meringankan beban asnaf dan berpartisipasi dalam mengurangi jumlah kemiskinan” (Wahid, Amad, & Noor, 2007)

Berdasarkan definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kesadaran membayarkan zakat adalah suatu sikap yang berasal dari diri sendiri dilandasi dengan peraturan beragama dan menimbulkan rasa kepedulian dalam diri terhadap orang lain untuk memberikan sebagian harta kita kepada orang yang berhak untuk menerima.

Untuk meningkatkan kesadaran untuk membayar zakat diperlukan adanya pembinaan maupun penyuluhan-penyuluhan agar warga masyarakat benar-benar mengetahui atau mengerti kegunaan atau manfaat dari zakat itu sehingga warga masyarakat dengan suka rela mentaati dan mematuhi peraturan berzakat tersebut.

2.1.2 Tujuan Kesadaran Membayarkan Zakat

Tujuan dari kesadaran membayar zakat sesuai dengan isi dari alqur'an surah At-taubah sebagai berikut:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ
وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui (QS. At-Taubah:103)

Manfaat dari kesadaran membayar zakat merupakan satu pergerakan untuk melakukan kewajiban tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan sekaligus membersihkan dan mensucikan harta yang dimiliki dengan demikian maka ketenteraman jiwa akan didapat bagi siapa yang melaksanakan kewajiban membayar jaksatnya secara ikhlas, membayarkan zakat harta yang dimiliki oleh muzakki yang mencapai haul dan nisab bukan merupakan beban melainkan keuntungan dengan zakat yang dikeluarkan maka harta akan menjadi bersih.

“kesadaran membayarezakat akan sangat membantu meringankan beban Negara dalam mengurangi jumlah angka kemiskinan dengan adanya peningkatan kesadaran maka BAZNAS bisa maksimal dalam memberdayakan zakat yang dikumpulkan” (Mukhlis & Belk, 2013; Guring & Ritonga, 2015; Sudarman, 2018)

2.1.3 Factor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Membayar Zakat

“Factor yang mempengaruhi kesadaran membayar zakat 1). Tingkat pemahaman tentang zakat; 2). Tingkat kepedulian social; 3). Respon terhadap pengaruh membayar zakat; 4). Ketersediaan informasi tentang zakat; 5). Layanan dan lokasi lembaga/Organisasi pengelola Zakat (OPZ). (Guring & Ritonga, 2015).

“factor yang mempengaruhi kesadaran muzakki membayar zakat sebagai berikut.

1). Faktor Religiussitas/Ibadah; 2). Faktor Pengetahuan muzakki terhadap zakat; 3). Faktor kekayaan harta dan pendapatan; 4). Faktor Peran Pemerintah; 5). Faktor Peran Ulama; 6). Faktor kredibilitas lembaga amil zakat”. (Muliati & Rasyid, 2019)

1. Pengetahuan Tentang ZIS

Pengetahuan menurut Reber (2010) dalam makna kolektifnya, pengetahuan adalah kumpulan informasi yang dimiliki oleh seseorang atau kelompok, atau budaya tertentu. Sedangkan secara umum pengetahuan adalah komponen-komponen mental yang dihasilkan dari semua proses apapun, entah lahir dari bawaan atau dicapai lewat pengalaman. Dengan demikian pengetahuan tentang ZIS seseorang mempengaruhi motivasi masyarakat untuk mengeluarkan zakat, infaq dan shadaqoh. Karena semakin tinggi tingkat pengetahuan akan ZIS maka akan semakin tinggi pula seseorang menyalurkan harta kekayaannya untuk membayar ZIS.

2. Persepsi Muzakki tentang Tingkat Konsumsi

Konsumsi secara umum diartikan sebagai penggunaan barang-barang dan jasa yang secara langsung akan memenuhi kebutuhan manusia. Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah persepsi muzakki tentang tingkat konsumsi semakin

kecil maka akan semakin tinggi muzakki dalam membayar zakat, infaq dan shadaqoh atau sebaliknya. Hal ini dikarenakan banyak masyarakat yang beranggapan bahwa tingkat konsumsi membuat suatu individu mneghamburkan hartanya untuk kepentingannya sendiri. Padahal menurut Islam sebagian harta seseorang tersimpan hak atas orang lain.

3. Kepatuhan terhadap Syariat Islam

Menurut Ancok (2015), keberagaman atau religiusitas kehidupan manusia diwujudkan dalam sisi kehidupan. Aktivitas beragama bukan hanya terjadi ketika seseorang melakukan ibadah, tetapi juga dalam melakukan aktivitas lainnya yang didorong oleh kekuatan supranatural . Bukan hanya berkaitan dengan aktivitas yang dapat dilihat mata melainkan aktivitas yang tidak tampak dan terjadi di dalam hati seseorang.

4. Kepercayaan

Das dan Teng (1998) menyatakan bahwa kepercayaan adalah derajat dimana seseorang yang percaya menaruh sikap positif terhadap keinginan baik dan keandalan orang lain yang dipercayanya di dalam situasi yang berubah-ubah dan beresiko.

2.1.4 Indikator Kesadaran Membayar Zakat

1. Minat Membayar Zakat

Minat merupakan kecenderungan seseorang untuk menentukan pilihan aktivitas. Pengaruh kondisi individual dapat merubah minat seseorang. Sehingga dikatakan minat sifatnya tidak stabil. Minat merupakan motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Setiap minat akan memuaskan suatu kebutuhan. Dalam melakukan fungsinya

kehendak itu berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Dalam menggerakkan diri sendiri melakukan sesuatu sesuai dengan fungsinya kehendak itu berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan, Pikiran mempunyai kecenderungan bergerak dalam sektor rasional analisis, sedang perasaan yang bersifat halus/tajam lebih mendambakan kebutuhan. Sedangkan akal berfungsi sebagai pengingat fikiran dan perasaan dalam koordinasi yang harmonis, agar kehendak bisa diatur sebaik-baiknya. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya. Selain itu minat dapat timbul karena adanya faktor eksternal dan juga adanya faktor internal.

Minat membayar zakat merupakan kecenderungan seseorang untuk menentukan pilihan untuk mengeluarkan sebagian hartanya untuk diberikan kepada orang yang membutuhkan, minat dapat dipengaruhi oleh orang lain maupun Pengaruh kondisi individual. Minat membayartzakat merupakan motivasi yang mendorong diri seseorang untuk melakukan perbuatan yang sesuai dengan peraturan agama islam dengan didasari keimanan dan kepedulian terhadap orang lian.

Minat yang besar terhadap keinginan membayar zakat merupakan modal yang besar untuk membangkitkan semangat untuk melakukan pekerjaan yang mulia dan menjaga diri dari dosa yang senantiasa dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh (Ridla, 2015) “Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, citra lembaga, dan religiusitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat Muzakki untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta”. “ Pendapatan, kepercayaan dan

religiussitas berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat membayar zakat” (Satrio & Siswantoro, 2016)

2. Patuh Membayar Zakat

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, atau kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan yang di inginkan oleh organisasi atau individu yang membentuk sistem lingkungan untuk dijalankan atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. kepatuhan muzakkti dalam membayar zakat adalah kesediaan muzakki untuk mengeluarkan zakat sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan dan diberlakukan dalam peraturan beragama maupun bernegara tanpa ada paksaan dari pihak lain.

3. Kesadaran Kewajiban Beragama

Salah satu ayat Al-Qur'an yang menyatakan kewajiban zakat bagi setiap umat Islam adalah Surat Al-Baqarah ayat 43, yang artinya “Dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat, dan rukuklah bersamasama orang yang rukuk”. Zakat juga merupakan salah satu rukun Islam, sebagaimana disebutkan dalam hadits yang artinya “Islam didirikan atas lima sendi, yaitu bersaksi bahwa tiada Tuhan selain Allah dan Muhammad adalah rasul Allah, mendirikan shalat, menunaikan zakat, mengerjakan haji dan berpuasa di bulan Ramadhan” (HR Muslim dari Ibnu Umar). Di samping itu, di antara para mujtahid juga terdapat ijma' (konsensus) yang menyatakan bahwa orang Islam yang mengingkari kewajiban zakat berarti telah kafir.

Berbeda dengan ibadah yang lain, zakat memiliki dua dimensi, yaitu hablum minallah dan hablum minannas. Artinya, bahwa dengan menunaikan zakat, seorang muslim disamping telah mendekatkan diri kepada Allah dengan

memenuhi kewajiban-Nya, juga telah membantu sesamanya yang membutuhkan. Dengan berzakat, disatu sisi akan menghilangkan sifat egois (mementingkan diri sendiri) dan sifat kikir, di sisi lain akan meratakan kesejahteraan sehingga akan mengurangi jurang pemisah yang terlalu dalam antara si kaya dan si miskin.

Sesuai ketentuan Al-Qur'an dan praktek yang dijalankan Rasulullah, pembayaran zakat tidaklah dilakukan secara langsung dari muzakki (orang yang berkewajiban menunaikan zakat) kepada mustahik (orang yang berhak menerima zakat), melainkan melalui pihak ketiga yang disebut amil (pengelola zakat).

Muzakki adalah orang yang memberikan sebagian dari hartanya untuk di zakatkan karna harta yang di miliki sudah mencapai nhisab/haul diberikan kepada orang yang sudah mendapatkan ketentuan di dalam alquran untuk menerima zakat (mustahik), muzakki bisa langsung memberikan kepada mustahik yang bersangkutan yang menerima zakat atau bisa melalui amil zakat (lembaga yang mengumpulkan zakat dan menyalurkannya kepada mustahik) sebagai perantara untuk memudahkan proses penyaluran zakat, muzakki yang menyalurkan zakatnya melalui badan amil zakat merupakan pelanggan dalam penerimaan zakat.

4 Bersedia Mengeluarkan Zakat

Muzakki adalah orang yang memberikan sebagian dari hartanya untuk di zakatkan karna harta yang di miliki sudah mencapai nhisab/haul diberikan kepada orang yang sudah mendapatkan ketentuan di dalam alquran untuk menerima zakat (mustahik), muzakki bisa langsung memberikan kepada mustahik yang bersangkutan yang menerima zakat atau bisa melalui amil zakat (lembaga yang mengumpulkan zakat dan menyalurkannya kepada mustahik) sebagai perantara

untuk memudahkan proses penyaluran zakat, muzakki yang menyalurkan zakatnya melalui badan amil zakat merupakan pelanggan dalam penerimaan zakat. Dengan semakin banyaknya muzakki yang akan membayarkan zakatnya kepada badan amil, dan banyaknya badan amil zakat yang ada persaingan antara satu badan amil zakat dengan badan amil zakat lain pun semakin kompetitif. Masing-masing dari badan amil zakat tersebut harus mampu memperlihatkan keunggulan mereka agar dapat menarik banyak muzakki, tentu saja dengan harapan muzakki tersebut akan bersedia membayarkan zakat pada badan amil zakat. muzakki yang dengan sadar mengelarkan zakat merupakan asset penting dalam berlangsungnya suatu badan amil zakat.

Dengan semakin banyaknya muzakki yang akan membayarkan zakatnya kepada badan amil, dan banyaknya badan amil zakat yang ada persaingan antara satu badan amil zakat dengan badan amil zakatlain pun semakin kompetitif. Masing-masing dari badan amil zakat tersebut harus mampu memperlihatkan keunggulan mereka agar dapat menarik banyak muzakki, tentu saja dengan harapan muzakki tersebut akan loyal pada badan amil zakat. muzakki yang loyal merupakan asset penting dalam berlangsungnya suatu badan amil zakat. Menurut (Aprisia & Mayliza, 2019) “Citra Perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan”.

Dengan loyalnya muzakki terhadap badan amil zakat maka akan membuat citra badan amil zakat dimata publik berkualitas dalam pengelolaan dan di percaya untuk mengelola zakat yang di berikan oleh muzakki, kalau badan amil zakat sudah dipandang bagus oleh publik maka kelangsungan dari badan amil zakat akan berlanjut dan berkesempatan mendapatkan muzakki yang lain untuk

membayarkan zakatnya, tentu loyalitas muzakki harus di jaga supaya tidak berpaling dan berpindah ke badan amil zakat yang lain.

5. Mengikuti Aturan Berzakat

Mengikuti aturan berzakat secara umum dapat didefinisikan kualitas kesetiaan atau kepatuhan seseorang terhadap kewajiban beragama yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan orang tersebut dari kesetiaan seseorang terhadap peraturan yang berlaku dalam mengeluarkan zakat yang ditunjukkan dengan memberikan dukungan. Mengikuti aturan berzakat terjadi apabila aktivitas itu dapat memberi manfaat yang menguntungkan bagi pihak pengelola zakat dan pihak penerima zakat yang sesuai dengan peraturan yang di berlakukan di lembaga penampungan zakat.

Muzakki dengan kesetiaan atau kepatuhan pembayar zakat kepada lembaga amil zakat dengan tindakan muzakki akan setia membayarkan zakatnya pada lembaga amil zakat yang sama. Muzakki dapat di definisikan sebagai pelanggan badan amil zakat.

Berbuat sesuai pada aturan dalam konteks pemberian zakat adalah sebagai respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam kembalinya membayarkan zakatnya melalui badan amil zakat berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis. Mematuhi aturan merupakan komitmen terhadap badan amil zakat oleh muzakki yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin dalam bentuk kembalinya membayarkan zakat yang berulang secara konsisten. Muzakki yang taat pada aturan bukan saja sangat

potensial menjadi *word-of-mouth advertisers*, namun kemungkinan besar juga loyal pada portofolio jasa badan amil zakat selama bertahun-tahun.

6. Motivasi Membayar Zakat

Motivasi dapat didefinisikan sebagai proses dimana individu mengenal kebutuhannya dan mengambil tindakan untuk memuaskan kebutuhan tersebut. Motivasi juga bisa didefinisikan sebagai kekuatan, baik dari dalam maupun dari luar yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian motivasi tersebut dapat diartikan bahwa motivasi bisa menjadi landasan seseorang untuk melakukan suatu aktifitas. Motivasi melandasi seseorang dalam memilih melakukan suatu kegiatan yang ingin dilakukan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Motivasi semakin penting karena untuk dikerjakan dengan baik dan terintegrasi kepada tujuan yang diinginkan. Sesuai dengan konsep dari motivasi, hal yang harus dilakukan oleh seorang pimpinan adalah memberikan inspirasi, semangat, dorongan kepada orang lain, dalam hal ini motivasi bertujuan untuk menggiatkan semua muzakki agar sadar dalam kewajiban membayar zakat.

Motivasi yang terdapat di dalam pribadi seseorang adalah kondisi fisiologis dan psikologis yang akan mewujudkan suatu tingkah laku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Proses timbulnya motivasi seseorang merupakan gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan, tujuan dan imbalan. Jadi, motivasi bukanlah sesuatu yang dapat diamati, tetapi adalah hal yang dapat disimpulkan adanya karena sesuatu yang dapat kita saksikan. Tiap kegiatan yang

dilakukan oleh seseorang itu didorong oleh sesuatu kekuatan dari dalam diri orang tersebut, kekuatan pendorong inilah yang disebut motivasi. Oleh sebab itu kita dapat mengetahui bahwa sebenarnya perilaku muzakki itu dimulai dengan adanya suatu motivasi untuk membayar sebagian hartanya kepada mustahiq.

Menurut (Sudrajat, 2008) Pengertian Motivasi adalah: “Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik).”

Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun dalam kehidupan lainnya.. Kajian tentang motivasi telah sejak lama memiliki daya tarik tersendiri bagi kalangan pendidik, manajer, dan peneliti, terutama dikaitkan dengan kepentingan upaya pencapaian kinerja (prestasi) seseorang.

a) Jenis-Jenis Motivasi

Dari sudut yang menimbulkannya, motivasi dibedakan menjadi dua macam, yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik timbulnya tidak memerlukan rangsangan dari luar karena memang telah ada dalam diri individu itu sendiri, yaitu sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan motivasi ekstrinsik timbul karena adanya rangsangan dari luar individu, misalnya dalam bidang pendidikan terdapat minat yang positif terhadap kegiatan pendidikan karena melihat manfaatnya.

Menurut Mumi S dan Soeprihantono, membagi motivasi kedalam dua jenis sebagai berikut:

a. Motivasi positif

Merupakan proses untuk mempengaruhi orang lain dengan cara memberikan penambahan tingkat kepuasan tertentu.

b. Motivasi negatif

Merupakan proses untuk mempengaruhi orang lain dalam melaksanakan sesuatu secara terpaksa.

Motivasi mengandung beberapa unsur seperti diuraikan berikut:

a. Tujuan

Manusia merupakan makhluk bertujuan. Manusia organisasional yang memiliki motivasi tinggi senantiasa sadar bahwa antara tujuan dirinya dengan tujuan organisasi sama sekali tidak terpisahkan atau walaupun terpisah tidak terlalu senjang.

b. Kekuatan dari dalam diri individu

Kekuatan ini berakumulasi dan menjelma dalam bentuk dorongan batin seseorang untuk melakukan suatu tugas secara tepat waktu, optimal secara pelayanan, efisien secara pembiayaan, akurat dilihat dari tujuan yang ingin dicapai, serta mampu memuaskan klien atau pengguna.

c. Keuntungan

Adalah suatu hal yang manusiawi, jika seseorang yang telah bekerja menurut satuan tugas dan periode waktu kerja tertentu mendapatkan keuntungan yang layak. Manusia organisasional adalah makhluk normal yang taraf

pengabdian tinggi sekalipun, dalam proses kerja tidak terlepas dari adanya hasrat meraih sesuatu.

2.1.5 ZAKAT

1. Pengertian Zakat

Zakat merupakan pemberian sebagian harta yang dimiliki kepada pihak yang berhak untuk menerimanya dan sudah ditentukan dalam alqur'an untuk mensucikan harta yang mereka miliki dan sudah memenuhi syarat untuk mengeluarkan zakat dari harta yang dimiliki.

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ ﴿٢٣﴾

Artinya: “Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku”

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ ﴿١٣٤﴾

وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٣٥﴾

Artinya: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui”.

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿٥١﴾

Artinya: “Dan dirikanlah sembahyang, tunaikanlah zakat, dan taatlah kepada rasul, supaya kamu diberi rahmat”.

2. Pihak yang Menunaikan Zakat

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
 الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ
 وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٢٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

وَهُوَ الَّذِي أَنشَأَ جَنَّاتٍ مَّعْرُوشَاتٍ وَغَيْرِ مَعْرُوشَاتٍ وَالنَّخْلَ وَالزَّرْعَ مُخْتَلِفًا أُكْلُهُ
 وَالزَّيْتُونَ وَالرُّمَّانَ مُتَشَابِهًا وَغَيْرَ مُتَشَابِهٍ ۗ كُلُوا مِن ثَمَرِهِ إِذَا أَثْمَرَ وَءَاتُوا
 حَقَّهُ يَوْمَ حَصَادِهِ ۗ وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ ﴿١٤١﴾

Artinya: “Dan Dialah yang menjadikan kebun-kebun yang berjunjung dan yang tidak berjunjung, pohon korma, tanam-tanaman yang bermacam-macam buahnya, zaitun dan delima yang serupa (bentuk dan warnanya) dan tidak sama (rasanya). makanlah dari buahnya (yang bermacam-macam itu) bila Dia berbuah, dan tunaikanlah haknya di hari memetik hasilnya (dengan disedekahkan kepada fakir miskin); dan janganlah kamu berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan”.

3. Pihak yang Berhak Menerima Zakat

Yang berhak menerima zakat adalah sesuai dengan isi Alqur’an dimana zakat merupakan perintah ALLAH yang langsung di turunkan berdasarkan ayat

Alqur'an dan jelas didalamnya siapa-siapa saja yang berhak menerima zakat (mustahik), seperti yang terdapat dalam ayat Alqur'an surah At-Taubah ayat 60

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمَلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبِهِمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغُرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾

Artinya: “Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, Para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yuang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana (QS. At-Taubah:60)”.

Yang berhak menerima zakat ialah: 1. orang fakir: orang yang Amat sengsara hidupnya, tidak mempunyai harta dan tenaga untuk memenuhi penghidupannya. 2. orang miskin: orang yang tidak cukup penghidupannya dan dalam Keadaan kekurangan. 3. Pengurus zakat: orang yang diberi tugas untuk mengumpulkan dan membagikan zakat. 4. Muallaf: orang kafir yang ada harapan masuk Islam dan orang yang baru masuk Islam yang imannya masih lemah. 5. memerdekakan budak: mencakup juga untuk melepaskan Muslim yang ditawan oleh orang-orang kafir. 6. orang berhutang: orang yang berhutang karena untuk kepentingan yang bukan maksiat dan tidak sanggup membayarnya. Adapun orang yang berhutang untuk memelihara persatuan umat Islam dibayar hutangnya itu dengan zakat, walaupun ia mampu membayarnya. 7. pada jalan Allah (sabilillah): Yaitu untuk keperluan pertahanan Islam dan kaum muslimin. di antara mufasirin

ada yang berpendapat bahwa fisabilillah itu mencakup juga kepentingan-kepentingan umum seperti mendirikan sekolah, rumah sakit dan lain-lain. 8. orang yang sedang dalam perjalanan yang bukan maksiat mengalami kesengsaraan dalam perjalanannya.

4. Penghitungan Zakat

Ada sedikit perbedaan dalam cara menghitung antara zakat gaji, upah, honorarium dan yang sejenis dengan zakat pendapatan hasil kerja profesi.

a. Menghitung pendapatan aktif tetap periodik (Gaji)

Seorang pekerja atau pegawai pada akhir masa haul menghitung sisa dari seluruh penghasilannya, apabila jumlahnya telah melampaui nisab, maka ia wajib menunaikan zakat sebanyak 2,5% dan apa bila pegawai tersebut telah mengeluarkan zakat penghasilannya pada saat menerima penghasilan tersebut atau dengan kata lain pegawai tersebut mencicil dan mempercepat waktu pembayaran wajib zakat karena alasan satu dan lain hal, maka pegawai tersebut tidak perlu lagi membayarkan zakatnya pada akhir masa haul, agar tidak terjadi double pembayaran dalam mengeluarkan zakat.

b. Menghitung Pendapatan Pasif Tidak Tetap

Perhitungan zakat ini diambil dari pendapatan yang dihasilkan dari kerja profesi, seperti dokter, pengacara, dan lain-lain. Langkah-langkahnya : 1) Tentukanlah pendapatan total dalam kurun waktu tertentu (masa kerja, musim dan masa khaul) disesuaikan dengan karakter bidang profesi yang dikerjakan.

a) Potonglah pendapatan tersebut dengan biaya operasional untuk usaha profesi tersebut.

b) Potonglah pendapatan tersebut dengan utang.

- c) Potonglah pendapatan tersebut dengan keperluan primer sehari-hari yang jumlahnya disesuaikan dengan besar kecilnya anggota keluarga.
- d) Apabila sisa pendapatan tersebut setelah dipotong dengan keperluan-keperluan sebelumnya masih tetap melampaui nisab, maka wajib dikeluarkan zakatnya.

5. Dasar Hukum Zakat

Dalam ajaran Islam disebutkan bahwa zakat merupakan salah satu rukun Islam dan juga menjadi kewajiban bagi umat Islam dalam rangka pelaksanaan dua kalimat syahadat. Dalam Al- Qur'an disebutkan, kata zakat dan shalat selalu digandengkan disebut sebanyak 82 kali. Ini menunjukkan hukum dasar zakat yang sangat kuat adapun beberapa firman Allah SWT dalam Al-Qur'an sebagai berikut:

- a. Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an dalam surat At-Taubah: 103:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ
وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

Artinya: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui (QS. At-Taubah:103).

- b. Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an dalam surat Al-Baqarah: 43:

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ ﴿٤٣﴾

Artinya: “Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku (QS. Al-Baqarah:43).

c. Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an dalam surat Al-Baqarah: 110:

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ
 إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿١١٠﴾

Artinya: “Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha melihat apa-apa yang kamu kerjakan (QS. Al-Baqarah:110).

d. Hadis Riwayat Abu Daud dan Daraqutni

Pernah saya memakai suatu perhiasan emas, lalu saya tanyakan kepada Rasulullah saw: apakah yang saya pakai ini tergolong “kanz” (simpanan yang diancam azab itu?). Rasulullah saw menjawab: Kalau engkau tunaikan zakatnya, maka dia tidak tergolong kanz. (HR. Abu Daud dan Daraqutni).

e. Hadis Riwayat Abu Daud

Apabilaa engkau memiliki 200 dirham dan telah sampai setahun. Maka zakatnya lima dirham. Dan tiada wajib zakat atasmu pada emas hingga hingga engkau memiliki 20 dinar dan telah cukup setahun lamanya, maka zakatnya setegah dinar. Sedang lebihnya diperhitungkan seperti itu juga. (HR. Abu Daud)

6. Peran dan Fungsi Zakat

Peran dan fungsi zakat sudah di jelaskan di dalam Al-Quran sebagai berikut:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ
 وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٣﴾

Artinya: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ

إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya: “Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Allah Maha melihat apa-apa yang kamu kerjakan”.

Peran dan fungsi zakat dari ayat di atas merupakan untuk membersihkan harta yang dimiliki dan mensucikannya, dan zakat yang di keluarkan untuk ketenteraman jiwa bagi yang mengerluarkan zakat dari kebaikan yang dibuat dan dari perbuatan baik akan mendapatkan balasan dari apa yang di lakukan karna ALLAH mahamengetahui apa yang di perbuat oleh manusia.

Dan fungsinya bagi penerima zakat adalah sesuai dengan ayat berikut:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمَلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبِهِمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ

حَكِيمٌ ﴿٦﴾

Artinya: “Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, Para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yuang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan

yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana (QS. At-Taubah:60)”.

Dari ayat di atas dapat di artikan bahwa gunanya bagi penerima zakat untuk meringankan beban orang fakir, miskin dan yatim. Juga membantu para muallaf yang mungkin masih kesusahan untuk mencukupi kebutuhannya karna gejala perubahan yang baru di alaminya dan meyakinkan mereka bahwa didalam agama Islam di tunjukan untuk saling membantu satu dengan yang lainnya, zakat juga di gunakan untuk memerdekakan orang yang masih terikat dengan tuannya (budak) karna didalam islam tidak ada perbedaan antara satu manusia dengan manusia yang lainnya dalam posisi kemuliaan dunia yang membedakannya hanya tentang keimanan dan ketaqwaan, untuk membantu orang yang terlilit hutang bukan di jalan maksian atau mengandung dosa, untuk orang yang sedang berjuang di jalan Allah dan dalam perjalanan.

2.2 Akuntabilitas

2.2.1 Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan istilah yang terkenal dalam Administrasi Negara Republik Indonesia menjadi pendorong pembentukan Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam kamus besar bahasa Indonesia akuntabilitas adalah “tentang hal-hal yang bertanggung jawab atau keadaan yang bisa diminta pertanggung jawabannya”. Akuntabilitas dapat dipahami sebagai suatu kewajiban pihak “pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang

memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban”. Islam memiliki pandangan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban seorang manusia sebagai khalifah di bumi kepada sang pencipta yaitu Allah SWT, karena apapun yang telah dititipkan kepada manusia merupakan amanah dan setiap manusia harus mempertanggungjawabkan apa yang telah ia kerjakan atau perbuat. Sebagaimana dalam firman Allah Q.S Al-mudatsir :38:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ ﴿٣٨﴾

Artinya: “Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya (QS. Al-mudatsir:38)”

Dan diperkuat dalam firman Allah Q.S An nisa : 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat (QS. An-Nissa: 58).

menjelaskan dua kewajiban manusia sebagai pemimpin yaitu: Pertama, memberikan amanah kepada yang berhak yaitu ditujukan kepada mereka yang mendapatkan kepercayaan dan orang yang memegang urusan mengatur hak-hak manusia. Kedua, memberikan keputusan hukum antara manusia dengan adil atau menyampaikan kebenaran kepada pemiliknya, serta menanggulangi orang yang merampas hak itu dan merebut darinya untuk diberikan kepada yang berhak. Oleh

karena itu menurut pandangan Masiyah Kholmi konsep akuntabilitas mempunyai tiga dimensi yaitu: hubungan manusia dengan manusia, hubungan manusia dengan alam dan hubungan manusia dengan Tuhan. Dalam hal ini Allah sebagai pemberi amanah merupakan pusat tertinggi, dan manusia mempertanggung jawabkan apa yang telah diperbuat manusia maupun alam dalam pengelolaan bumi ini semuanya harus dipertanggung jawabkan kepada Tuhan. Menurut Abdussalam Mohammed Abu Tapanjeh. Indikator pelaksanaan akuntabilitas dalam perspektif Islam adalah:

1. Segala aktivitas yang harus memperhatikan dan mengutamakan kesejahteraan umat sebagai perwujudan amanah yang diberikan Allah kepada manusia sebagai seorang khalifah.
2. Aktivitas organisasi dilaksanakan dengan adil.
3. Aktivitas organisasi tidak merusak lingkungan sekitar.

Akuntabilitas harus diikuti suatu pengendalian yang baik sesuai dengan komitmen yang telah dibuat antara pemberi amanah dengan penerima amanah. Sebagai bentuk pelaksanaan amanah zakat dilaksanakan sesuai syariat Islam, zakat disalurkan kepada asnaf sebagaimana diterangkan dalam Al-Qur'an. Dengan demikian akuntabilitas adalah pertanggungjawaban dari pemegang amanah dalam hal ini adalah lembaga zakat bertanggungjawab kepada pemberi amanah muzakki. Mengenai pengelolaan zakat sebagai pertanggungjawaban horizontal, yaitu setiap perbuatan manusia harus dipertanggungjawabkan dan akuntabilitas vertikal tertuju pada trasedensi aktifitas (final dan sebagainya) yang semuanya dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas akan mengurai rasa tidak percaya masyarakat yang berada diluar manajemen dalam hal ini adalah muzakki.

Sehingga dengan adanya akuntabilitas mampu memberikan dampak baik para muzakki terhadap objek (lembaga), maka akan berpengaruh pula pada minat para muzakki untuk berzakat (menentukan pilihan) pada lembaga zakat.

2.2.2 Akuntabilitas Pengelolaan Zakat

Secara umum, akuntabilitas dapat dipandang sebagai hubungan yang meliputi pemberian dan penerimaan alasan atas sebuah tindakan dimana setiap pihak yang terlibat dan berkepentingan atas tindakan tersebut memiliki hak untuk meminta dan memberi penjelasan untuk setiap tindakan yang diterima dan dilakukan. Sehingga, akuntabilitas adalah sebuah wujud tanggung jawab perusahaan dan hak pemegang kepentingan. Sedangkan, akuntabilitas pengelolaan zakat adalah bentuk pertanggungjawaban pengelolaan zakat atas segala aktivitas dan kegiatan Organisasi Pengelola Zakat meliputi penghimpunan, pendistribusian dan pendayagunaan dana zakat yang dituangkan dalam bentuk pelaporan oleh pihak yang diberi tanggungjawab (amil) kepada pemberi amanah (Allah SWT & muzakki) untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu (Devi, Irfan, & Astuty, 2018)

2.2.3 Pengaruh Akuntabilitas

Hasil penelitian dari (Muhammad, 2006) “semua OPZ telah melaksanakan akuntabilitas publik dalam rangka transparansi pengelolaan dana zakat dengan berbagai bentuk seperti menyusun laporan rutin kepada muzakki, buletin, dan publikasi di media massa”.

Penelitian yang dilakukan oleh (Endahwati Y. d., 2014) dan hasilnya adalah “Akuntabilitas dalam pengelolaan ZIS sangat diperlukan untuk mewujudkan

kepercayaan pihak-pihak yang terkait, seperti muzakki, mustahiq, Pemerintah maupun masyarakat secara keseluruhan”.

Hasil dari penelitian (Rahmat, Atmaja, & Sulindawati, 2017) “Akuntabilitas dalam pengelolaan ZIS sangat diperlukan untuk mewujudkan kepercayaan pihak-pihak yang terkait, seperti muzakki, mustahik , Pemerintah maupun masyarakat secara keseluruhan”.

Penelitian yang di lakukan oleh (Nugraha, 2019) Menemukan hasil sebagai berikut:

“Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki, namun tidak berpengaruh positif terhadap komitmen muzakki. Ini berarti sekalipun lembaga telah menerapkan prinsip akuntabilitas, namun hal tersebut tidak membuat muzakki serta memberikan komitmen mereka untuk kembali berzakat di tempat yang sama di periode berikutnya”.

Hasil penelitian (Yuliafitri & Khoiriyah, 2016) Menunjukan “Secara parsial, akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki LAZ Rumah Zakat”

Penelitian menurut (Inayah & Muanisah, 2018) menemukan hasil sebagai berikut:

“Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel akuntabilitas terhadap loyalitas muzakki. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pada Badan Amil Zakat (BAZ) tidak dibutuhkan para muzakki dalam meningkatkan loyalitas muzakki karena selama ini dana zakat yang diperoleh dari gaji PNS dipotong langsung oleh pihak kantor UPTD. Selain alasan tersebut ternyata akuntabilitas juga tidak begitu difahami oleh sebagian muzakki yang menjadi responden”.

Hasil penelitian (Auditya, Husaini, & Iismawati, 2013) “Akuntabilitas pengelolaan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemerintah daerah”.

2.2.4 Indikator Akuntabilitas

- a. Legitimasi pembuat kebijakan

- b. Kualitas moral yang memadai
- c. Kepekaan
- d. Pemanfaatan sumber daya maksimal
- e. Upaya peningkatan efisiensi dan efektif

2.3 Transparansi

2.3.1 Pengertian Tranparansi

Transparansi adalah menyampaikan laporan kepada semua pihak secara terbuka, terkait pengoperasian suatu pengelolaan dengan mengikutsertakan semua unsur sebagai landasan pengambilan keputusan dan proses pelaksanaan kegiatan. Membangun transparansi dalam pengelolaan zakat akan menciptakan sistem kontrol yang baik antara dua pihak yaitu lembaga dan stakeholder, karena tidak hanya melibatkan pihak intern organisasi (lembaga zakat) saja tetapi lebih kepada pihak ekstern yaitu muzakki atau masyarakat secara luas. Hal inilah yang seharusnya dijadikan lembaga untuk mengurangi rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat akan diminimalisir. Menurut Mardiasmo Sebagaimana dikutip dalam Armin Rahmanursajid, transparansi mengandung arti keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan atas suatu aktivitas pengelolaan sumber daya publik. Pemerinntah dalam konteks ini adalah lembaga zakat menyampaikan informasi pengelolaannya baik itu keuangan dan lainnya kepada para pemangku kepentingan yaitu para muzakki. Sedangkan yang dimaksud informasi adalah informasi mengenai setiap aspek lembaga yang bisa dijangkau publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan manajemen lembaga yang sehat dan berdasarkan kepentingan masyarakat. Sehubungan dengan akuntabilitas

dan transparansi selalu disinggung baik dalam pemerintah maupun dalam sebuah tata kelola lembaga. Menurut Ghambir dikutip dalam Amin Rahmanurrajid unsur-unsur utama governance yaitu: 1) Akuntabilitas, 2) Transparansi, 3) Keterbukaan, 4) Aturan Hukum, 5) Kompetensi Manajemen, 6) Hak asasi Manusia.²⁷ Secara keuangan Asia Development Bank (ADB) sebagaimana dikutip dalam Suparno memberikan indikator ataupun prinsip-prinsip Good Financial Governance yaitu: Anggaran yang disusun lembaga dikatakan transparan jika memenuhi kriteria berikut: 1. Tersedia dokumen anggaran dan mudah diakses 2. Tersedia Laporan pertanggungjawaban yang tepat waktu 3. Terdapat sistem pemberian informasi kepada publik. Terciptanya transparansi akan mampu memberikan dampak yang baik bagi pengawasan oleh muzakki terhadap lembaga. Tentunya ini akan mempengaruhi serta mendorong muzakki dalam memilih lembaga zakat. Menurut Abdussalam Abu Tapanjeh, transparansi dalam perspektif islam adalah :

1. Organisasi bersifat terbuka kepada muzakki. seluruh fakta yang terkait aktivitas pengelolaan zakat termasuk informasi keuangan harus mudah diakses oleh pihak yang berkepentingan terhadap informasi tersebut.
2. Informasi harus diungkapkan secara jujur, lengkap dan meliputi segala hal yang terkait dengan informasi yang diberikan.
3. Pemberian informasi juga perlu dilakukan secara adil kepada semua pihak yang membutuhkan informasi.

Selain itu, organisasi harus mengkomunikasikan segala kebijakan yang mereka lakukan kepada pemberi amanah. Oleh karena itu merujuk pada teori tersebut untuk penerapan tolak ukur lembaga zakat dikatakan transparan yang erat

kaitannya dengan kejujuran, amanah dalam memberikan informasi. Transparansi akan menciptakan keterjalinan kepercayaan masyarakat muzakki dengan organisasi pengelola zakat. Dalam islam juga konsep transparansi erat kaitannya dengan kejujuran. Dalam menyampaikan informasi lembaga harus jujur, tidak ada satupun hal yang ditutup-tutupi dari pengetahuan informasi masyarakat dalam hal ini muzakki.

2.3.2 Transparansi Pengelolaan Zakat

Transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelola sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan informasi. Pemerintah berkewajiban memberikan informasi keuangan dan informasi lainnya yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pihak yang berkepentingan. Transparansi adalah pemberian informasi kepada masyarakat dengan alasan bahwa masyarakat juga berhak untuk mengetahui kemana saja aliran dana yang telah dibayarkan, sebagai bentuk pertanggung jawaban. Tentu saja bagi Organisasi pengelola Zakat seperti BAZ dan LAZ transparan dalam mengelola dana zakat, BAZ dan LAZ harus memberikan informasi keuangan, dan pengelolaan kepada para muzakki. Baik diminta maupun tidak, karena muzakki mempunyai hak atas informasi pengelolaan dana zakat yang telah mereka bayarkan melalui Organisasi pengelola Zakat tersebut. Prinsip transparansi juga merujuk pada sikap terbuka seseorang dalam hal ini amil dari BAZ maupun LAZ kepada masyarakat agar mereka mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan adil, seraya tetap mencermati hak-hak dasar dan kerahasiaan perusahaan selaku unsur yang bekerja.

Konsep transparansi dalam Islam meliputi:

1. Organisasi bersifat terbuka kepada muzakki. Seluruh fakta yang terkait dengan aktivitas pengelola zakat termasuk informasi keuangan harus mudah diakses oleh pihak yang berkepentingan terhadap informasi tersebut.
2. Informasi harus diungkapkan secara jujur, lengkap dan meliputi segala hal yang terkait dengan informasi yang diberikan.
3. Pemberian informasi juga perlu dilakukan secara adil kepada semua pihak yang membutuhkan informasi.

Selain itu, organisasi juga harus mengkomunikasikan segala kebijakan yang mereka lakukan kepada pemberi amanah. Dari konsep transparansi di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam Islam, transparansi erat kaitannya dengan kejujuran. Dalam menyampaikan informasi, pemberi informasi harus bersikap jujur sehingga tidak ada satu pun hal yang luput dari pengetahuan penerima informasi.

2.3.3 Pengaruh Transparansi

Menurut hasil penelitian dari (Inayah & Muanisah, 2018) “Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel transparansi terhadap variabel loyalitas muzakki. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi pada Badan Amil Zakat (BAZ) berhubungan dalam meningkatkan loyalitas muzakki”.

Menurut hasil penelitian dari (Yuliafitri & Khoiriyah, 2016) “Secara parsial, transparansi berpengaruh positif terhadap loyalitas muzakki LAZ Rumah Zakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi transparansi maka akan semakin tinggi pula loyalitas muzakki”.

Menurut hasil dari (Nugraha, 2019) “Transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan komitmen muzakki. Sama halnya dengan akuntabilitas, prinsip transparansi yang telah diterapkan oleh lembaga zakat ternyata berdasarkan penelitian ini tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap komitmen muzakki”.

Transparansi mempengaruhi beberapa variabel dari penelitian yang di buat beberapa peneliti yang ada di atas dan memotivasi penulis untuk menggunakan variabel transparansi dalam penelitian kali ini.

2.3.4 Indikator Transparansi

- a. Informasi fakta
- b. Menjelaskan administrative
- c. Terbuka untuk public
- d. Sesuai prosedur dan informasi
- e. Sesuai kebutuhan publik

2.4 Kualitas Pelayanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan

Menurut (Alinaung & Ogi, 2016) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung”.

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. 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. Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membantu ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan sangat bergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.

- 2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah diruangan tersebut.

- 3) Bertanggung jawab kepada setiap Pelanggan/Nasabah Sejak Awal

hingga Akhir.

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Artinya, dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kealahan dalam arti dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

5) Mampu berkomunikasi

Artinya, karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Selain itu, karyawan harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6) Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Perusahaan tidak boleh sembarang memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

7) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang baik

Tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

8) Berusaha memahami Kebutuhan Pelanggan/Nasabah

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Karyawan yang lamban akan membuat pelanggan lari.

9) Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.

4. Dimensi-dimensi Layanan

Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya dan dapat dirincikan sebagai berikut:

a. Keandalan (Reability)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Faktor ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan serta tidak memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum faktor reabilitas merefleksikan konsistensi dan keandalan dari kinerja perusahaan.

b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Kemampuan untuk membentuk pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat/tanggap. Faktor ini mencakup keinginan untuk membentuk pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Faktor ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanannya tepat pada waktunya. Faktor ini berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerjaan untuk melayani.

c. Keyakinan (Confidence)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan/assurance. Faktor ini terdiri dari empat hal terperinci meliputi; competency, yang mencakup kepemilikan, keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan. Courtesy, hal ini mencakup kesopanan, rasa hormat, perhatian dan kermahan pelayanan. Credibility, hal ini mencakup tingkat kepercayaan perusahaan di mata pelanggan dengan reputasi dan profil perusahaan yang baik dan Security, hal ini mencakup kebebasan dari bahaya dan resiko atas keraguan. Dengan kata lain hal ini sangat berkaitan dengan kepatuhan dan kesopanan pekerjaan serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan pada pelanggan.

d. Empati (Empaty)

Syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan. Faktor ini terdiri dari tiga hal meliputi; Accesibility, hal ini mencakup kemudahan untuk mendekati dan menghubungi pelanggan, Communication Skills, hal ini mencakup pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan serta dalam hal mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan. e. Berwujud (Tangible) Penampilan Fasilitas secara fisik, peralatan, personil dan media komunikas. Faktor ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerjaan. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan sering kali ber pedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi. Cara konsumen menilai lima faktor kualitas jasa, dalam bidang jasa pemrosesan informasi seharusnya handal atau Reability yaitu dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta. Dan keresponsifan atau Responsivenes sebaiknya merespon cepat terhadap permintaan menangani

masalah dengan segera. Dalam keyakinan atau Confidence staf harus berpengetahuan luas, terlatih dan terpercaya. Bersifat empaty memahami masalah pelanggan dan memberikan perhatian personal kepada pelanggan. Berkualitas dalam bukti fisik (Tangible) yaitu fasilitas peralatan, sumberdaya manusia, laporan internet kantor dan busana karyawan.

2.4.2 Pelayanan Dalam Islam

Islam juga mengatur bagaimana cara pelayanan yang baik kepada pelanggan sebagaimana dalam Al-Qur'an surat Al-Imran (3) :159 yang berbunyi

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (QS. Al-Imran:159)

Dalam pandangan Islam, pelayanan merupakan segala sesuatu harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, dan teratur. Prosesnya harus baik. Segala sesuatu tidak boleh dikerjakan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama ajaran Islam. Rasulullah Saw bersabda dalam sebuah Hadis yang diriwayatkan oleh imam Abi Ya'al:

Dari Aisyah Bahwasanya Nabi SAW bersabda “Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas, dan tuntas)”. (HR. Abi Ya’la.)

2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan

Menurut hasil penelitian (Safitri & Nurkhin, 2019) “kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki melalui kepuasan muzaki dinyatakan ditolak. Hasil uji hipotesis menggunakan Sobel test diperoleh hasil nilai thitung < ttabel”.

Menurut hasil penelitian (Safitri & Nurkhin, 2019) “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki ditolak. Hasil uji signifikansi parameter individual (uji t) dalam penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,198 > 0,05$, dengan koefisien regresi sebesar $0,297$ ”

Menurut hasil penelitian (Safitri & Nurkhin, 2019) adalah sebagai berikut

“kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzaki diterima. Hasil uji signifikansi parameter individual (uji t) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzaki, dengan koefisien regresi sebesar $0,757$ ”.

Hasil penelitian (Safitri & Nurkhin, 2019) “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzaki diterima. Hasil uji signifikansi parameter individual (uji t) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ ”.

Kualitas pelayanan dianggap penting oleh muzakki sebagai penilaian kepuasan muzakki dimana pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan syariat Islam, perhitungan zakat sesuai dengan syariat, media komunikasi yang lengkap

dan sesuai syariat Islam, keramahan karyawan dan pengetahuan karyawan (Sutomo, Najib, & Djohar, 2017)

Menurut (Aryani & Rosinta, 2010) menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan adalah:

“Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility*. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan”

Hasil Penelitian (Cahyani, Aviva, & Manilet, 2019) yang berjudul factor-faktor yang mempengaruhi muzakki membayar zakat adalah sebagai berikut:

“Penelitian ini secara empiris mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi muzakki untuk membayar zakat di lembaga (BAZ dan LAZ). Faktor-faktor yang memengaruhi intensi muzakki untuk membayar zakat di lembaga zakat dalam penelitian terdiri dari sikap, norma subyektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontrol perilaku yang dirasakan berpengaruh positif terhadap intensi muzakki untuk membayar zakat di lembaga. Studi ini menyiratkan bahwa diperlukan peran ulama, pemerintah dan lembaga zakat untuk menarik muzakki agar mau membayar zakat di lembaga”.

2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan

- a. Tepat Waktu
- b. Etika
- c. Kemudahan dan fasilitas
- d. kenyamanan

Tabel 2.1
Penelitian Yang Relevan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil
1	Tefur Rochman, Hendri	Pengaruh Kualitas Pelayanan	Variabel Bebas: Kualitas	Kuantitatif	kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan uzakki. Nilai koefisien antara variabel

	Tanjung, Fahrudin Sukarno (2017)	terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki di Amil zakat daerah Kabupaten Cilacap	Pelayanan Variabel Terikat: Kepuasan dan Loyalitas Muzakki		<p>kualitas pelayanan dengan kepuasan muzakki di BAZNAS Kabupaten</p> <p>Cilacap yang dibentuk menghasilkan sebuah hubungan yang positif. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas muzakki.</p> <p>Nilai koefisien antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas muzakki di BAZNAS Kabupaten Cilacap yang dibentuk menghasilkan sebuah hubungan yang positif. Kepuasan muzakki berpengaruh terhadap loyalitas muzakki.</p> <p>Nilai koefisien antara variabel kepuasan muzakki dengan loyalitas muzakki di BAZNAS Kabupaten Cilacap yang dibentuk menghasilkan sebuah hubungan yang positif.</p>
2	Nurul Inayah, Zahrotul muanisah (2018)	Hubungan kepercayaan, Transparansi, Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat	Variabel Bebas: Kepercayaan, Transparansi, dan akuntabilitas Variabel Terikat: Loyalitas Muzakki	Kuantitatif	<p>Terdapat hubungan antara variabel kepercayaan dengan tingkat loyalitas muzakki dan bernilai signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa 1. 1. kepercayaan Badan Amil Zakat (BAZ) dalam melayani pembayaran zakat muzakki melalui BAZ sangat erhubungan dalam meningkatkan loyalitas muzakki.</p> <p>2. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel transparansi terhadap variabel</p>

					<p>loyalitas muzakki</p> <p>3. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kuantabilitas terhadap loyalitas muzakki.</p>
3	Eha Nugraha (2019)	Pengaruh akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelolaan Zakat Terhadap Komitmen Muzakki: Kepercayaan Muzakki sebagai Variabel Intervening	<p>Variabel Bebas: Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan</p> <p>Variabel Terikat: Komitmen Muzakki</p>	Kuantitatif	<p>1. Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki, namun tidak berpengaruh positif terhadap komitmen muzakki;</p> <p>2. Transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan komitmen muzakki;</p> <p>3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada nilai kritis 0,05</p>
4	Hafizah Zainal, Azizi Abu Bakar dan Ram Al Jaffri Saad (2016)	reputation satisfaction of zakat distribution and service quality as determinant of stakeholder trust in zakat institutions	<p>Variabel Bebas: Reputation, Satisfaction of Zakat Distribution dan service quality</p> <p>Variabel Terikat: Stakeholder Trust</p>	Kuantitatif	<p>The purpose of this paper is to propose a research model of factors influencing stakeholder trust in zakat institutions. Review of the relevant past studies indicated that reputation, satisfactions of zakat distribution and service quality influence trust. This paper has several implications for theory and practice. The theoretical implication of this paper is it integrates prior trust literature in sociology, management and economy as well as science politic to explain stakeholder trust in zakat</p>

					<p>institution. Another theoretical implication is the proposed research model can be used to conduct further research on this issue.</p>
5	Mohammad Fahmi Ihkwandha, Ataina Hidayanti (2019)	The influence of accountability, transparency, and affective and cognitive trusts on interest in paying zakat	<p>Variabel Bebas: Accountability, Transparency and Affective and cognitive Trusts</p> <p>Variabel Terikat: Interest In Paying Zakat</p>	Kuantitatif	<p>In accordance with the hypothesis, accountability positively affects affective and cognitive trusts.</p> <p>However, this research failed to support the hypothesis stating that transparency positively affects affective and cognitive trusts which implies that transparency has not yet been effective to increase the two dimensions of trust concept.</p> <p>The result of this research has suggested that accountability positively affects affective and cognitive trusts which indicates that the accountability system of zakat institution, especially BAZNAS, is already effective to increase the two dimensions of trust. . It argues that zakat institution, especially BAZNAS, must consider and maintain affective and cognitive trusts of the muzakki in BAZNAS.</p>
6	Mohammad Bintang Pamunca	IFRS Based Zakat Reporting: Adoption Rational Western	<p>Variabel Terikat: Accountability</p>	Kualitatif	<p>term of financial reporting standard that still have fiqh issues, particularly in the reporting of zakat for productive</p>

	h, Bayu Taufiq Possumah, Zairihan Abdul Hamid (2018)	Method Into Institutional Accountability			purpose. This is important, considering that the financial reporting of zakat institution is a measurement of good governance of the institution. Whereas the financial reporting is a measurement of accountability and transparency of an institution.
7	Dina Fitriasia Septiarini (2011)	Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Pengumpulan dana Zakat, Infaq dan Sadaqoh Pada LAZ di Surabaya	Variabel Bebas: Transparansi dan Akuntabilitas Variabel Terikat: Penumpukan Dana Zakat	Kuantitatif	<p>b) Tabligh (Transparansi informasi) dan amanah (Akuntabilitas organisasi) secara bersama-sama mempengaruhi pengumpulan zakat, infaq dan shodaqoh pada Lembaga Amil Zakat di Surabaya.</p> <p>c) Tabligh (Transparansi informasi) berpengaruh positif terhadap pengumpulan zakat, infaq, dan shadaqah pada BAZ dan LAZ di Surabaya.</p> <p>d) Amanah (Akuntabilitas organisasi) berpengaruh positif terhadap pengumpulan zakat, infaq, dan shadaqah pada BAZ dan LAZ di Surabaya.</p>

Dari hasil penemuan beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan mempengaruhi ada yang berpengaruh positif dan ada yang tidak berpengaruh terhadap variable-variabel penelitian yang dilakukan oleh masing-masing peneliti.

2.5 Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan yang di anggap mempunyai keterkaitan dengan topik yang akan di teliti dengan penelitian yang akan di buat oleh penulis sebagai berikut:

Perbedaan penelitian yang di buat oleh penulis dengan penelitian yang relevan yang sudah ada sebelumnya tentang variabel terikat (Y) dimana penelitian sebelumnya tidak menggunakan kesadaran muzakki membayar zakat sebagai variable terikat dan variabel bebas (X) yang digunakan sama dengan penelitian Nugraha Eha tetapi berbeda dengan penelitian Nurul Inayah, Zahrotul muanisah dan Tefur Rochman, Hendri Tanjung, Fahrudin Sukarno, dan perbedaan paling mendasar dalam penelitian ini menggunakan variabel moderating yaitu kualitas pelayanan.

2.6 Kerangka Koseptual

Kerangka konseptual merupakan keterikatan antara teori-teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian digunakan sebagai pedoman dalam menyusun sistematis penelitian. Kerangka konseptual menjadi pedoman penelitian sebagai penjelasan secara sistematis hubungan variabel yang akan di teliti didukung oleh teori yang digunakan dalam penelitian, variabel bebas dalam penelitian ini adalah akuntabilitas, transparansi dan kuitas pelayanan pengelolaan zakat sementara variabel terikan dalam penelitian ini adalah kesadaran muzakki membayar zakat.

1. Akuntabilitas Terhadap Kesadaran Membayar Zakat

Akuntabilitas mengarah kepada pertanggung jawaban untuk laporan terhadap aktivitas yang di lakukan berhubungan dengan publik atau pemangku keperntingan dimana pihak yang membutuhkan pertanggung jawaban merupakan orang yang berhak untuk mendapatkannya. Akuntabilitas pengeloaan zakat

merupakan pertanggung jawaban atas laporan yang berhubungan dengan penerimaan dan penyaluran zakat untuk kepentingan publik atau lebih tepatnya terhadap muzakki dan pertanggung jawaban kepada Allah SWT, dengan laporan badan amil zakat yang dapat di lihat oleh muzakki maka akan berpengaruh terhadap keputusan apa yang di ambil oleh muzakki terhadap laporan yang di dapatkan dari pengelolaan zakat yang di berikannya. Penelitian Nugraha (2019) dengan hasil akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki, namun tidak berpengaruh positif terhadap komitmen muzakki. Penelitian Dina Fitriasia Septiarini (2011) dengan hasil amanah akuntabilitas organisasi berpengaruh positif terhadap pengumpulan zakat, infaq dan sadhaqah pada BAZ dan LAZ di Surabaya.

2. Transparansi Terhadap Kesadaran Membayar Zakat

Transparansi adalah keterbukaan informasi yang dibutuhkan oleh publik terhadap aktivitas yang dilakukan oleh pengelola sumberdaya, keterbukaan dalam setiap aktivitas yang berhubungan dengan publik akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan terhadap profesionalitas kerja dari pihak pengelola. Transparansi pengelolaan zakat bermakna bahwa masyarakat atau muzakki berhak mendapatkan informasi yang terbuka dan mudah didapatkan serta mudah untuk di pahami tentang dana zakat yang sudah dikumpulkan kemana saja aliran dana tersebut diberikan. Sebagai organisasi yang memegang amanah dari masyarakat Tentu saja bagi Organisasi pengelola Zakat seperti BAZ dan LAZ harus menjaga transparansi dalam mengelola dana zakat, BAZ dan LAZ harus memberikan informasi keuangan, dan pengelolaan kepada para muzakki. Baik diminta maupun tidak, karena muzakki mempunyai hak atas informasi pengelolaan dana zakat

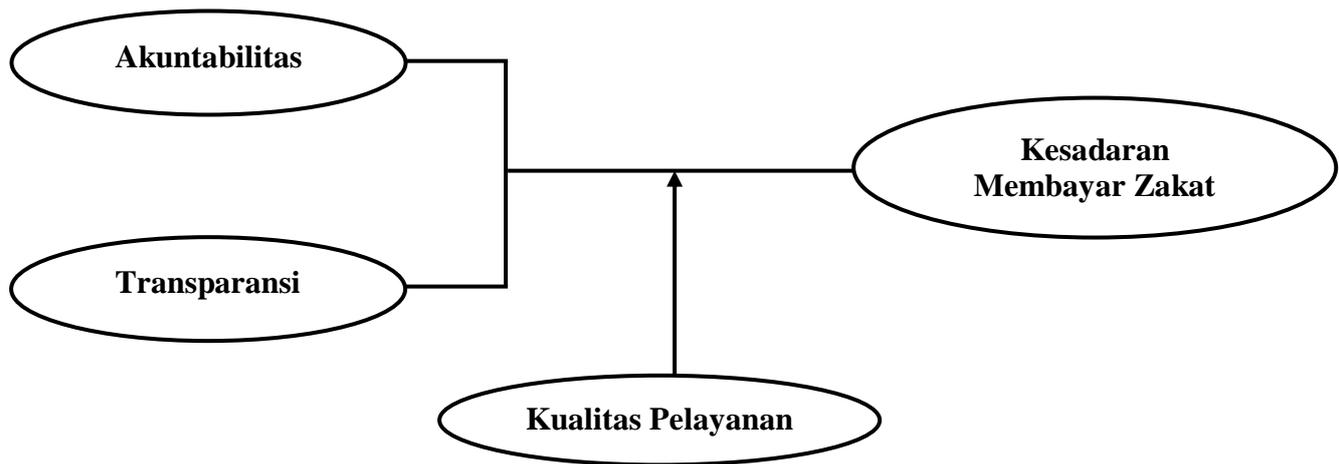
yang telah mereka bayarkan melalui Organisasi pengelola Zakat tersebut. Prinsip transparansi juga merujuk pada sikap terbuka seseorang dalam hal ini amil dari BAZ maupun LAZ kepada masyarakat agar mereka mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan adil, seraya tetap mencermati hak-hak dasar dan kerahasiaan perusahaan selaku unsur yang bekerja. Penelitian Inayah & Muanisah (2018) dengan hasil penelitian Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel transparansi terhadap variabel loyalitas muzakki.

3. Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Membayar Zakat

Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari usaha untuk memuaskan pelanggan, dalam usaha untuk dapat menarik pelanggan yang loyal terhadap perusahaan maka kualitas pelayanan sangat menentukan untuk menjalin suatu hubungan antara pelanggan dengan perusahaan. Kualitas pelayanan dalam pengelolaan zakat merupakan pengukuran kualitas antara pelayanan yang diberikan oleh badan amil zakat terhadap muzakki sebagai pelanggan badan amil zakat untuk membayarkan zakatnya, untuk menjaga supaya muzakki tetap menjaga loyalitasnya kepada badan amil zakat maka akan diberikan pelayanan yang dibutuhkan dan sesuai dengan standar operasional. Penelitian Salmawati & Meutia Fitri (2018) dengan hasil “kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat di Baitul Mall Kota Banda Aceh”. Penelitian (Rochman, Tanjung, & Sukarno, 2017) dengan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki. Nilai koefisien antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan muzakki di BAZNAS Kabupaten Cilacap yang dibentuk menghasilkan sebuah hubungan yang positif. Penelitian

Indri Aningsih (2019) dengan hasil “kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat membayar zakat maal melalui LAZ Ummul Quro di jombang”.

Bedasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu yang di kemukakan di atas maka dapat di gambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1
Gambar Krangka Konseptual

2.7 Hipotesis

Dari krangka konseptual di atas penulis danpat manarik rumusan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Akuntabilitas berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat pada Badan Amil Zakat Nasional Sumatera Utara;
2. Transparansi berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat pada Badan Amil Zakat Nasional Sumatera Utara;
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat pada Badan Amil Zakat Nasional Sumatera Utara;

4. Kualitas pelayanan memoderasi pengaruh Akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat pada Badan Amil Zakat Nasional Sumatera Utara;
5. Kualitas pelayanan memoderasi pengaruh Transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat pada Badan Amil Zakat Nasional Sumatera Utara;

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala atau kejadian.

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dilakukan melalui metode survey, penelitian direncanakan mengambil responden dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner dan juga wawancara langsung dengan responden sebagai alat pengumpulan data pokok.

3.2 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini direncanakan dilaksanakan di daerah Sumatera Utara dimana akan diteliti Badan Amil Zakat Nasional Sumatera Utara dan Muzakki yang membayarkan zakatnya di Badan Amil Zakat Sumatera Utara. Waktu penelitian akan dilaksanakan mulai dari bulan Juli 2020 dengan target penyelesaian penelitian ini berakhir di bulan November 2020.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Juli				Agustus				September				Oktober				November				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pra Riset																					
2	Pengajuan Judul																					
3	Penulisan Proposal																					
4	Seminar Proposal																					
5	Revisi																					
6	Pengumpulan Data																					
7	Analisis Data																					
8	Sidang Tesis																					

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang diterapkan oleh penelititi untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2005), teknik penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling. Metode purposive sampling merupakan teknik yang kriteria sampel ditentukan sendiri oleh peneliti dengan maksud mendukung dan mengetahui penelitian yang sedang di buat atau di laksanakan.

Menurut Sugiyono (2010) pengertian purposive sampling adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Sampel yang akan di ambil dalam penelitian ini adalah masyarakat (muzakki) mandiri yang membayarkan langsung zakatnya di badan amil zakat nasional Sumatera Utara, bukan muzakki yang zakatnya di potong oleh bendahara misalkan pegawai negeri sipil (PNS) yang zakatnya di potong langsung oleh bendahara dan di serahkan kepada BAZNAS, pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan (*margin error*) 5% atau 0,05 serta tingkat kepercayaan (*confidence level*) 95% atau 0,95 maka jumlah sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Dimana:

n = Sampel

N = Populasi

d = Nilai eror 5%

Jumlah seluruh populasi yang di inginkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah 120 orang muzakki. Dengan menggunakan rumus di atas adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{120}{1 + (120 \times 0,5^2)}$$

$$n = \frac{120}{1,37}$$

$$n = 92,30$$

untuk memudahkan penelitian ini akan di bulatkan menjadi 92 orang muzakki yang merupakan muzakki mandiri membayarkan zakatnya di badan amil zakat nasional Sumatera Utara sebagai sampel penelitian.

3.4 Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi tentang cara pengukuran variabel yang di teliti dan di gunakan sebagai petunjuk tentang cara mengukur variabel yang di teliti. Definisi operasional merupakan definisi yang di dasarkan pada sifat-sifat yang di amati dan diukur dalam penelitian ini, definisi operasional diperlukan agar terdapat gambaran yang jelas mengenai data yang akan di kumpulkan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah akuntabilitas (X_1) dan Transparansi (X_2) variabel moderating kualitas pelayanan (Z), serta variabel terikat (Y) yaitu kesadaran muzakki membayar zakat

Difinisi operasional berdasarkan variabel penelitian di uraikan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Operasional Variabel

No	Variabel	Devinisi Variabel	Indikator	Skala
1	Akuntabilitas (Muhammad, 2006) (Coryanata, 2012) (Arifiyanto & Kurohman, 2014) (Endahwati Y. D., 2014; Nugraha, 2019)	Akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban lembaga publik terhadap berbagai kebijakan dan keputusan yang sudah di putuskan atau diambil.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Legitimasi Pembuat Kebijakan 2. Kualitas moral yang memadai 3. Kepekaan 4. Pemanfaatan sumber daya maksimal 5. Upaya peningkatan efisiensi dan Evektif 	Interval
2	Transparansi (Coryanata, 2012) (Hanifah & Praptoyo, 2015)	Transparansi adalah keterbukaan dalam pengambilan keputusan dipandang dari segi mekanisme, cara yang sesuai dengan peraturan yang bisa di askes dengan mudah oleh publik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Fakta 2. Menjelaskan Administratif 3. Terbuka Untuk Publik 4. Sesuai Prosedur dan Informasi Sesuai Kebutuhan Publik 	Interval
3	Kualitas Pelayanan (Aryani & Rosinta, 2010) (Sutomo, Najib, & Djohar, 2017) (Nugraha, 2019)	Kualitas Pelayanan Merupakan penilaian atas kinerja yang diberikan oleh pelayan publik dinilai dari kepuasan pelanggan atau konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tepat Waktu 2. Etika 3. Kemudahan dan Fasilitas 4. Kenyamanan 	Interval
4	Kesadaran Membayar Zakat (Mukhlis & Belk, 2013) (Guring & Ritonga, 2015) (Cahyani, Aviva, & Manilet, 2019) (Muliati & Rasyid, 2019)	Kesadaran membayar zakat merupakan sebuah kesadaran tanpa ada paksaan dari pihak lain untuk mengeluarkan harta untuk diberikan kepada orang yang berhak menerima didasari oleh keinginan pribadi dan dilandasi oleh keimanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minat membayar zakat 2. Patuh Membayar Zakat 3. Kesadaran Kewajiban Beragama 4. Bersedia Mengeluarkan Zakat 5. Mengikuti Aturan Berzakat 6. Motivasi Membayar Zakat 	Interval

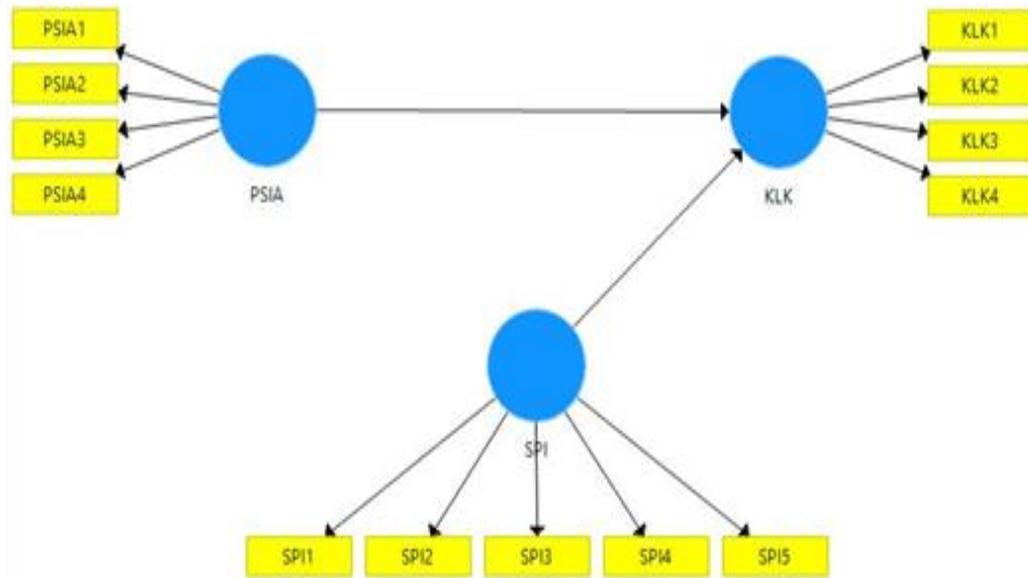
3.5 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder, data primer dikumpulkan secara langsung dari sumbernya yakni data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan terstruktur mengenai hal yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian yang ditunjukkan kepada muzakki mandiri yang membayarkan zakatnya pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 120 orang muzakki mandiri dengan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan margin eror 5% maka dapat sampel penelitian ini 92 orang. Kuesioner dibagikan sejumlah populasi dalam penelitian sisanya dijadikan sebagai uji validasi data sebanyak 28 orang muzakki mandiri.

Penelitian ini juga menggunakan data sekunder, data sekunder merupakan sekumpulan data yang dihimpun oleh suatu lembaga tertentu yang dipublikasikan umum. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data laporan keuangan 5 tahun terakhir yang diperoleh dari BAZNAS Sumatera Utara.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Structure Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten. Alat bantu yang digunakan adalah *software SmartPls ver. 3 for windows*. Berikut ini adalah model struktural dari perumusan masalah tersebut:



Gambar: 3.1
Gambar Model Struktural PLS

3.6.1 Evaluasi Model

Menurut (Widarjono, 2015) analisis jalur di dalam PLS SEM menjelaskan hubungan antara variabel laten dan indikator didalam *outer* model. PLS SEM bertujuan untuk meminimalkan perbedaan antara nilai prediktif dan aktual dari variabel dependen. Estimasi parameter yang didapat dengan *Partial Least Square* (PLS) dapat dikategorikan sebagai berikut: kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kategori kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, *Partial Least Square* (PLS) menggunakan proses literasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan *weight estimate*.
2. Menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*.

3. Menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (konstanta).

Ada dua evaluasi model PLS SEM yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

3.6.2 Evaluasi *Outer Model* atau *Measurement Model*

Analisis data dan uji hipotesis memiliki beberapa syarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan pengumpulan data, salah satunya dengan melakukan uji instrumen penelitian. Pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan evaluasi *outer model*, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis *outer model* ini dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel).

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang diperoleh dari pengumpulan data melalui instrumen kuisioner dapat dipercaya atau tidak serta apakah dapat mewakili apa yang akan diteliti. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisioner tersebut. Cara untuk mengukur validitas adalah dengan menggunakan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Ho : Skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk.

Ha : Skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table. Jika r hitung lebih besar dari r table dan nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut valid. Selain dengan cara ini, untuk menguji signifikansi

dapat juga dengan membandingkan nilai t hitung dengan t table. Jika t hitung lebih besar dari pada nilai t table maka r memang memiliki korelasi positif.

$$R = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2) - (\sum x)^2\} \{(N \sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

- R = Koefisien korelasi
- N = Jumlah sampel
- X = Variabel bebas
- Y = Variabel bebas

Uji Validitas sebagai alat ukur yang dapat menunjukkan tingkat ketepatan dari suatu instrumen. Instrumen yang valid yaitu ketika alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data juga valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur sehingga validitas lebih terfokus pada alat ukur pengamatan. Kegunaan validitas yaitu untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya (Sugiyono, 2016). Pengujian validitas instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan.

a. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variable*) dari suatu konstruk harus berkorelasi tinggi, validitas konvergen dinilai berdasarkan *loading factor* serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE). *Rule of thumb* yang digunakan dalam uji validitas konvergen adalah nilai *loading factor* > 0,5 serta nilai AVE > 0,5.

Tabel .3.3
Tabel Hasil Average Variance Extracted (AVE)

Variabel/Konstruk	AVE	Hasil Uji
Akuntabilitas (X1)	0,606	Valid

Transparansi (X2)	0,594	Valid
Kualitas Pelayanan (Z)	0,623	Valid
Kesadaran Membayar Zakat (Y)	0,574	Valid

Sumber: Data diolah oleh penulis

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa nilai AVE untuk setiap variabel tersebut lebih dari 0,5 , maka dapat disimpulkan bahwa variabel atau konstruk yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Tabel 3.4
Tabel Hasil Outer Loading

No	Butir Pertanyaan	X1	X2	Z	Y	Hasil Uji
Akuntabilitas (X1)						
1	AK1	0,758				Valid
2	AK2	0,841				Valid
3	AK3	0,824				Valid
4	AK4	0,834				Valid
5	AK5	0,713				Valid
6	AK6	0,825				Valid
7	AK7	0,791				Valid
8	AK8	0,803				Valid
9	AK9	0,672				Valid
10	AK10	0,703				Valid
Transparansi (X2)						
1	TR1		0,756			Valid
2	TR2		0,735			Valid
3	TR3		0,835			Valid
4	TR4		0,847			Valid
5	TR5		0,656			Valid
6	TR6		0,831			Valid
7	TR7		0,856			Valid
8	TR8		0,864			Valid
9	TR9		0,548			Valid
10	TR10		0,717			Valid
Kualitas Pelayanan (Z)						
1	KP1			0,794		Valid
2	KP2			0,763		Valid
3	KP3			0,797		Valid
4	KP4			0,811		Valid
5	KP5			0,780		Valid
6	KP6			0,740		Valid
7	KP7			0,834		Valid

No	Butir Pertanyaan	X1	X2	Z	Y	Hasil Uji
Kesadaran Membayar Zakat						
1	KM1				0,670	Valid
2	KM2				0,834	Valid
3	KM3				0,777	Valid
4	KM4				0,752	Valid
5	KM5				0,809	Valid
6	KM6				0,792	Valid
7	KM7				0,653	Valid

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa nilai *outer loading* untuk setiap butir pertanyaan pada tabel tersebut lebih dari 0,5 , maka dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan pada variabel atau konstruk yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

b. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan variabel atau konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan dalam uji validitas diskriminan adalah nilai *cross loading* lebih besar dari 0,7. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari ukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran blok daripada ukuran blok lainnya.

Tabel 3.5
Tabel Hasil Cross Loading

No	Butir Pertanyaan	X1	X2	Z	Y	Hasil Uji
Akuntabilitas (X1)						
1	AK1	0,758	0,733	0,581	0,344	Valid
2	AK2	0,841	0,755	0,640	0,464	Valid
3	AK3	0,824	0,652	0,560	0,535	Valid
4	AK4	0,834	0,676	0,655	0,485	Valid
5	AK5	0,713	0,616	0,567	0,333	Valid
6	AK6	0,825	0,770	0,688	0,350	Valid

No	Butir Pertanyaan	X1	X2	Z	Y	Hasil Uji
7	AK7	0,791	0,770	0,706	0,456	Valid
8	AK8	0,803	0,759	0,575	0,303	Valid
9	AK9	0,672	0,623	0,558	0,283	Valid
10	AK10	0,703	0,597	0,640	0,393	Valid
Transparansi (X2)						
1	TR1	0,717	0,756	0,646	0,297	Valid
2	TR2	0,696	0,735	0,633	0,354	Valid
3	TR3	0,689	0,835	0,594	0,375	Valid
4	TR4	0,712	0,847	0,656	0,379	Valid
5	TR5	0,547	0,656	0,526	0,273	Valid
6	TR6	0,750	0,831	0,721	0,471	Valid
7	TR7	0,697	0,856	0,817	0,378	Valid
8	TR8	0,781	0,864	0,700	0,387	Valid
9	TR9	0,517	0,548	0,551	0,230	Valid
10	TR10	0,718	0,717	0,652	0,261	Valid
Kualitas Pelayanan (Z)						
1	KP1	0,525	0,608	0,794	0,358	Valid
2	KP2	0,755	0,804	0,763	0,306	Valid
3	KP3	0,593	0,704	0,797	0,474	Valid
4	KP4	0,638	0,703	0,811	0,312	Valid
5	KP5	0,734	0,661	0,780	0,185	Valid
6	KP6	0,734	0,566	0,740	0,324	Valid
7	KP7	0,576	0,636	0,834	0,413	Valid
Kesadaran Membayar Zakat						
1	KM1	0,314	0,285	0,313	0,670	Valid
2	KM2	0,532	0,450	0,368	0,834	Valid
3	KM3	0,508	0,605	0,458	0,777	Valid
4	KM4	0,224	0,122	0,170	0,752	Valid
5	KM5	0,280	0,254	0,274	0,809	Valid
6	KM6	0,309	0,249	0,384	0,792	Valid
7	KM7	0,426	0,253	0,329	0,653	Valid

Sumber: Data diolah penulis

Berdasarkan hasil uji *outer loading* tersebut, dapat dilihat bahwa masing-masing indikator pada variabel penelitian ini memiliki nilai *cross loading* yang lebih tinggi pada variabel yang dibentuknya daripada nilai *cross loading* pada variabel lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa butir pertanyaan pada variabel

atau konstruk yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengukur tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut untuk mengukur suatu gejala atau kejadian. Demikian pula sebaliknya, jika reliabilitas rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala.

Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya apabila alat ukur tersebut stabil sehingga dapat diandalkan (dependability) dan dapat digunakan untuk meramalkan (predictability). Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

a. Pengukuran Ulang

Metode yang dilakukan adalah memberikan pertanyaan yang sama kepada responden namun pada waktu yang berbeda. Dari hasil yang diperoleh akan dilihat apakah jawaban yang diberikan responden dapat konsisten atau tidak.

b. Pengukuran Sekali

Pada cara ini pengukuran yang dilakukan hanya sekali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan-pertanyaan lain atau dilakukan dengan mengukur korelasi antar jawaban variabel. Uji ini dapat dilakukan dengan uji statistik Cronbach alfa. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach alfa lebih besar dari 0,60.

$$r = \left[\frac{(k)}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana:

- r = Reabilitas instrument
 k = Banyak butir pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir
 σ_t^2 = Varian toral

Kriteria pengujian reliabilitas adalah jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*) > 0,60 maka instrument reliabilitas (terpercaya).

Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel, tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan. Untuk menghasilkan data yang sama, uji reliabilitas terdapat persamaan dalam data dalam waktu yang berbeda, atau digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama (Sugyono, 2016). Suatu instrumen dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,70.

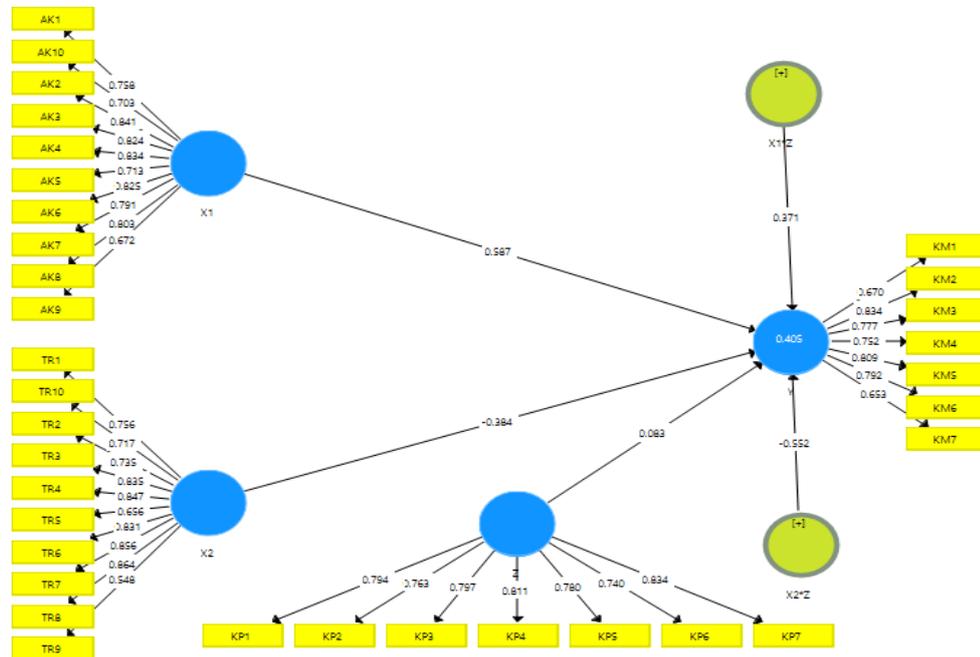
Tabel 3.5
Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel / konstruk	Cronbach's alpha	Composite Reliability	Hasil Uji
Akuntabilitas (X1)	0,928	0,939	Reliabel
Transparansi (X2)	0,922	0,935	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Z)	0,901	0,917	Reliabel
Kesadaran Membayar Zakat (Y)	0,877	0,904	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh penulis

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut, dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability* masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah lebih dari 0,7 . Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator pada variabel penelitian ini adalah reliabel.

Pengujian *outer model* dengan *Partial Least Square (PLS)* pada penelitian ini menggunakan alat bantu *software Smart PLS ver. 3 for Windows*. Gambar model pengukuran (*outer model*) yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



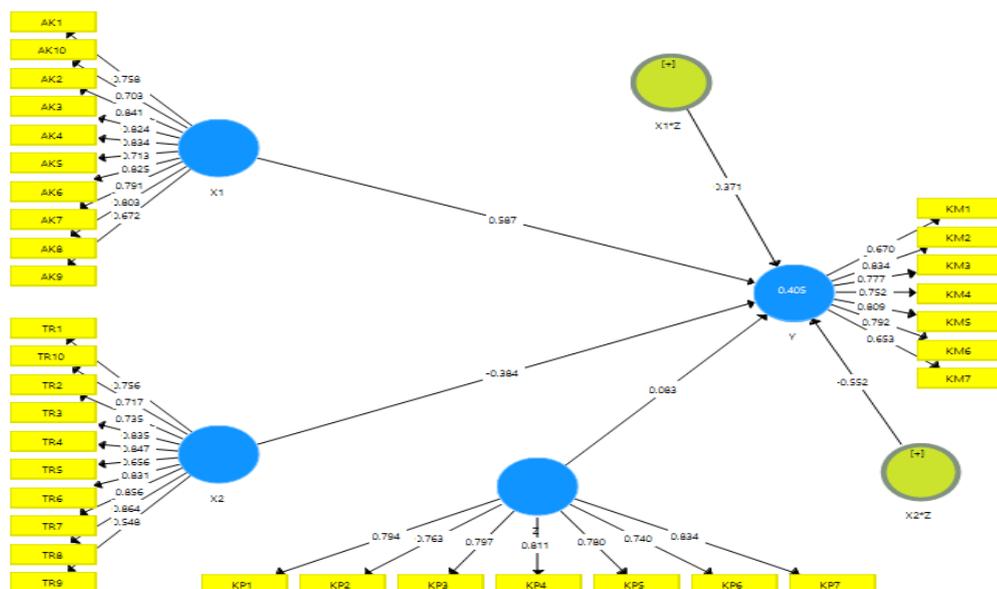
Gambar: 3.2
Gambar Model Pengukuran (Outer Model)

3.6.3 Evaluasi Inner Model (Evaluasi Model Struktural)

Setelah dilakukan evaluasi *outer model*, langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi *inner model* atau model persamaan struktural yang menjelaskan pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Analisis *Inner Model* biasanya juga disebut dengan *inner relation*, *structural model* dan *substantive theory* yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisa *inner model* dapat dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam pengevaluasi *inner model* dengan *Partial Least*

Square (PLS) dimulai dengan cara melihat *R-square* pada setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang *substantive*. Selain melihat nilai *R-square*, pada model *Partial Least Square* (PLS) juga dievaluasi dengan melihat nilai *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameter. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

Pengujian *inner model* dengan *Partial Least Square* (PLS) pada penelitian ini menggunakan alat bantu *software Smart PLS ver. 3 for Windows*. Gambar model struktural (*inner Model*) yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.5
Gambar Model Struktural (inner model)

3.7 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Pengujian signifikansi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel laten independen mempengaruhi variabel laten dependen, uji dilakukan dengan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel laten independen dengan uji t nilai signifikansi *alpha* (α) ditetapkan sebesar 5% (0,05) dan nilai t-tabel sebesar $\pm 1,96$ dengan uji hipotesis dua sisi, karena pengaruhnya bisa positif dan negatif. Kaidah keputusan jika nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$), maka variabel laten dikatakan signifikan dan menerima hipotesis, dan jika nilai t-hitung lebih kecil dari nilai t-tabel ($t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$), maka variabel laten dikatakan tidak signifikan dan menolak hipotesis, selanjutnya dengan melihat koefisien analisis jalurnya (*path coefficient*). Signifikansi dapat juga dilakukan dengan membandingkan nilai *alpha* (α) dibandingkan dengan probabilitas statistik t yang nilainya disebut juga nilai *p-value*, jika nilai *p-value* lebih kecil dari nilai *alpha* (α), ($p < \alpha$) berarti secara statistik variabel laten independen signifikan mempengaruhi variabel laten dependen, jika nilai *p-value* lebih besar dari nilai α , ($p > \alpha$) berarti secara statistik variabel laten independen tidak signifikan mempengaruhi variabel laten dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Sumatera Utara Jl. Rumah sakit hari Medan kriteria populasi adalah muzakki mandiri yang membayarkan zakatnya pada BAZNAS Sumatera Utara. Muzakki yang membayarkan zakat secara mandiri pada BAZNAS Sumatera Utara ada sebanyak 120 orang dan pengambilan sampel dengan metode slovin dengan tingkat kesalahan (margin eror) 5% atau 0,05 serta tingkat kepercayaan (Convidence level) 95% atau 0,95 maka jumlah sampel yang didapat dalam penelitian ini adalah sebanyak 92 respondent tapi kuesioner dibagikan sesuai dengan jumlah populasi dan sisanya dijadikan sebagai responden uji validitas.

Kuestioner dibagikan kepada muzakki mandiri dengan menggunakan google form dan secara langsung mendatangi kediaman responden dimana dari 120 populasi yang diberikan dan dibagikan kuesioner 28 orang dijadikan sebagai uji validitas data dan sebanyak 92 orang yang dijadikan responden pengolahan data penelitian memberikan respon yang baik dalam penelitian ini dan 100% kuesioner diterima dan dapat diolah datanya dalam penelitian ini.

Berikut ini adalah data dan penjelasan dalam bentuk table mengenai jumlah kuestioner yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.1
Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuestioner yang dibagikan	120	100
Kuesioner yang yang dijadikan sebagai	28	23

uji validitas data kuesioner.		
Kuesioner yang dijadikan responden penelitian	92	73

Sumber : Data diolah oleh penulis

4.1.2 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, yang menjadi responden yaitu muzakki yang membayarkan zakatnya secara mandiri pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara. Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin dan usia. Tabel 4.1 menunjukkan gambaran 92 responden dalam penelitian ini.

Tabel 4.2
Profil Responden

Keterangan	Total	Persentase
Jumlah Sampel	92	100%
Jenis Kelamin :		
Pria	57	62
Wanita	35	38
Usia :		
<25 Tahun		
25 – 35 Tahun	25	27
36 – 55 Tahun	45	49
>55 Tahun	22	24

Sumber : Data diolah oleh penulis

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jumlah responden wanita dan pria, dimana dari 92 responden, jumlah responden pria sebanyak 57 orang atau 62% sedangkan responden wanita berjumlah 35 orang atau 38%. Pada tingkat usia sebagian besar responden adalah berusia 25-35 ada berjumlah 25 orang atau 27%, responden yang usia 36 – 55 tahun yaitu berjumlah 45 orang 49%, responden yang berusia >55 tahun berjumlah 22 orang 24%.

4.1.3 Deskripsi Variable Penelitian

Deskripsi setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner menampilkan setiap opsi dari masing – masing jawaban responden terhadap butir pernyataan yang diberikan penulis kepada responden. Untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Menurut Sugiono (2009) prinsip katogeri dilakukan berdasarkan rentang skor maksimum dengan skor minimum dibagi dengan jumlah kategori yang diinginkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skor Kategori} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Sehingga dapat diperoleh interval kategori sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pedoman Kategorisasi Rata-rata Skor Tanggapan Responden

Interval Kuesioner	Kategori
1,00 – 1,80	Tidak Mampu/ Sangat Rendah/ Tidak Memadai
1,81 – 2,60	Kurang Mampu/ Rendah/ Kurang Memadai
2,61 – 3,40	Cukup Mampu/ Sedang/ Cukup Memadai
3,41 – 4,20	Mampu/ Tinggi/ Memadai
4,21 – 5,00	Sangat Mampu/ Sangat Tinggi/ Sangat Memadai

(Sumber : Sugiono, 2009)

Setelah diperoleh kategorisasi rata-rata skor atas tanggapan responden, maka dapat dijelaskan interpretasi atas tanggapan responden tersebut pada setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Akuntabilitas (X_1)

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari variabel penerapan system informasi akuntansi yang dirangkum dalam table dibawah ini:

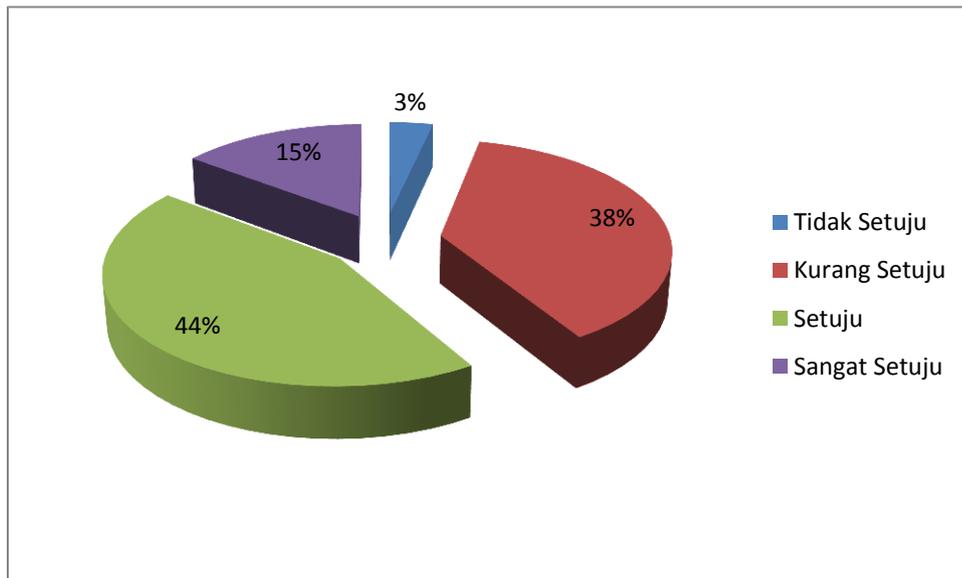
Tabel 4.4
Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden
Akuntabilitas

No	Indikator/Butir Pertanyaan	F	Distribusi Tanggapan					Rata-rata Jawabn	Kategori
		%	STS	TS	KS	S	SS		
1	Penyaluran zakat dilakukan dengan melihat kebutuhan mustahik	F	0	5	29	46	12	3,71	Setuju
		%	0	5	32	50	13		
2	Program-program yang dilakukan oleh BAZNAS mampu meningkatkan kesejahteraan mustahik	F	2	2	30	42	16	3,74	Setuju
		%	2	2	33	46	17		
3	Setiap mustahik menerima zakat secara adil	F	0	3	32	44	13	3,73	Setuju
		%	0	3	35	48	14		
4	Setiap muzakki mendapat perlakuan yang adil dari lembaga pengelola zakat	F	0	3	35	40	14	3,71	Setuju
		%	0	3	38	43	15		
5	Program penyaluran zakat yang dilakukan tidak merusak stabilitas lingkungan	F	0	4	37	38	13	3,65	Setuju
		%	0	4	40	41	14		
6	Zakat disalurkan kepada mustahik yang tepat, yaitu kepada delapan golongan yang berhak menerima zakat	F	0	5	38	35	14	3,63	Setuju
		%	0	5	41	38	15		
7	Manajemen dana Zakat di Lembaga Zakat dikelola secara terbuka/transparan kepada masyarakat luas, terutama kepada pembayar Zakat (Muzakki)	F	0	4	32	43	13	3,71	Setuju
		%	0	4	35	47	14		
8	Muzakki mendapatkan informasi yang lengkap dari BAZNAS tentang laporan zakat	F	0	2	42	35	13	3,64	Setuju
		%	0	2	46	38	14		
9	BAZNAS mengelola zakat dengan professional dan terbuka.	F	0	2	34	41	15	3,75	Setuju
		%	0	2	37	45	16		
10	Dari laporan yang diterima tidak ada penyimpangan yang dilakukan oleh manajemen BAZNAS	F	0	2	38	40	12	3,67	Setuju
		%	0	2	41	43	13		
Rata-Rata		F	0,2	3,2	34,7	40,4	13,5	3,69	Setuju
		%	0	3	38	44	15		

Sumber : Data Diolah (2020)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa rata-rata koresponden memilih jawaban sangat setuju sebanyak 15%, untuk responden yang menjawab setuju sebanyak 44%, untuk responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 38% dan yang responden yang menjawab tidak setuju ada 3%. Rata-rata responden menjawab kuesioner setuju ditunjukkan dengan nilai rata-rata 3,69.

Dibawah ini di jelaskan dalam grafik gambar sebagai berikut:



Gambar 4.1
Grafik Responden Akuntabilitas

Pada gambar grafik di atas dapat dilihat paling banyak muzakki mandiri pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara menjawab kuesioner dengan jawaban setuju dengan akuntabilitas lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara yaitu sebanyak 44% responden, 38% menjawab kurang setuju dengan akuntabilitas lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara, yang menjawab sangat setuju dengan akuntabilitas lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara sebanyak 15% dan yang menjawab tidak setuju ada 3%. Dari jawaban responden di atas menunjukkan bahwa jawaban muzakki paling tinggi tentang akuntabilitas lembaga pengelola zakat adalah setuju sebanyak 44% dengan ini bahwa jawaban kepercayaan muzakki pada lembaga pengelolaan zakat di Sumatera Utara khususnya yang mandiri cukup tinggi dengan akuntabilitas yang ada pada lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.

2. Transparansi (X₂)

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari variable transparansi yang dirangkum dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.5
Rekapitulasi Skor dan Distribusi Tanggapan Responden
Berdasarkan Transparansi

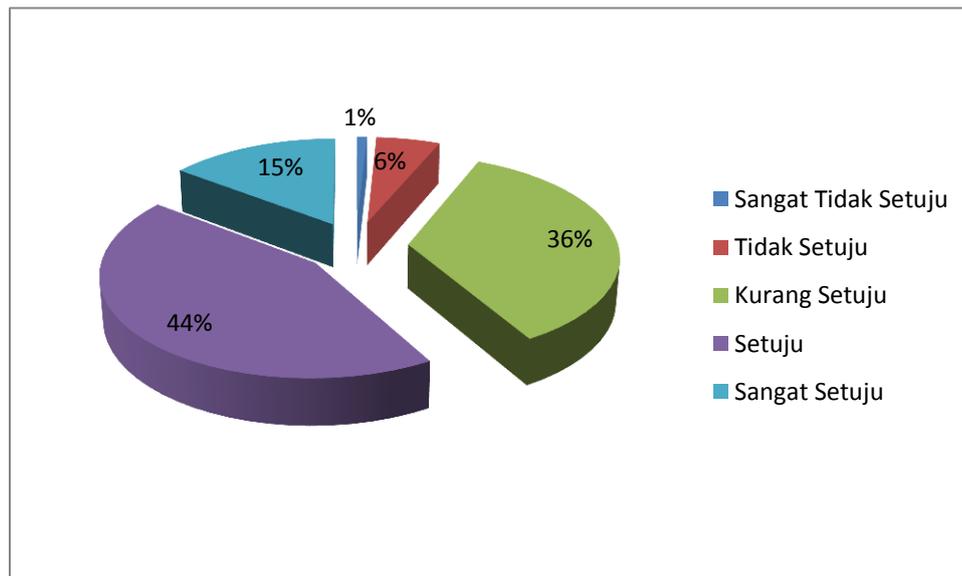
No	Indikator/Butir Pertanyaan	F	Distribusi Tanggapan					Rata-rata Jawabn	Kategori
		%	STS	TS	KS	S	SS		
1	Laporan keuangan BAZNAS diterbitkan secara periodik	F	0	2	38	40	12	3,67	Setuju
		%	0	2	41	43	13		
2	Laporan keuangan dan pemaparan program mudah diakses oleh publik secara bebas	F	0	2	33	46	11	3,72	Setuju
		%	0	2	36	50	12		
3	BAZNAS memaparkan segala aktivitas pengelolaan zakat kepada muzakki	F	0	6	37	34	15	3,63	Setuju
		%	0	7	40	37	16		
4	BAZNAS mempublikasikan laporan keuangan kepada pihak yang berkepentingan	F	2	6	37	35	15	3,60	Setuju
		%	2	7	37	38	16		
5	BAZNAS mengungkapkan kondisi keuangan secara menyeluruh kepada pihak yang berkepentingan	F	2	6	31	37	15	3,62	Setuju
		%	2	7	34	42	15		
6	BAZNAS mencantumkan kebijakannya secara tertulis dan mengungkapkannya kepada pihak yang berkepentingan	F	3	6	31	37	15	3,60	Setuju
		%	3	7	34	40	16		
7	Muzakki memahami kebijakan finansial dan kegiatan yang dikeluarkan/dilakukan oleh BAZNAS	F	1	7	34	36	14	3,60	Setuju
		%	1	8	37	39	15		
8	Sebagai lembaga pengelola zakat BAZNAS tidak diragukan dan professional dalam transparansi laporan.	F	0	4	30	46	12	3,72	Setuju
		%	0	4	33	50	13		
9	Tidak ada informasi yang tertutup dan selalu transparan dalam pengelolaan yang dilakukan oleh BAZNAS	F	0	7	27	43	15	3,72	Setuju
		%	0	8	29	47	16		
10	BAZNAS memiliki media dalam mempublikasikan laporan yang mudah di akses oleh setiap yang berkepentingan	F	0	5	29	46	12	3,71	Setuju
		%	0	5	32	50	13		
Rata-Rata		F	0,8	5,1	32,4	40,2	13,5	3,66	Setuju
		%	1	6	36	44	15		

(Sumber : Data Diolah, 2020)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa rata-rata koresponden memilih jawaban sangat setuju sebanyak 15%, untuk responden yang menjawab

setuju sebanyak 44%, untuk responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 38% untuk responden yang menjawab tidak setuju ada 6% dan yang menjawab sangat tidak setuju ada 1%. Rata-rata responden menjawab kuesioner setuju ditunjukkan dengan nilai rata-rata 3,66.

Berikut ini adalah grafik responden tentang transparansi:



Gambar 4.2
Gambar Grafik Responden Transparansi

Pada gambar grafik di atas dapat dilihat paling banyak muzakki mandiri pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara menjawab kuesioner dengan jawaban setuju dengan transparansi lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara yaitu sebanyak 44 responden, 36% menjawab kurang setuju dengan transparansi lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara, yang menjawab sangat setuju dengan transparansi lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara sebanyak 15% yang menjawab tidak setuju ada 6% dan yang menjawab sangat tidak setuju dengan transparansi BAZNAS Provinsi Sumatera Utara sebanyak 1%. Hal ini menjelaskan bahwa kepercayaan muzakki pada lembaga pengelolaan zakat di

sumatera utara khususnya yang mandiri cukup tinggi dengan transparansi yang diberlakukan dan diterapkan di lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara.

3. Kualitas Pelayanan (Z)

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari variabel kualitas pelayanan yang dirangkum dalam tabel dibawah ini:

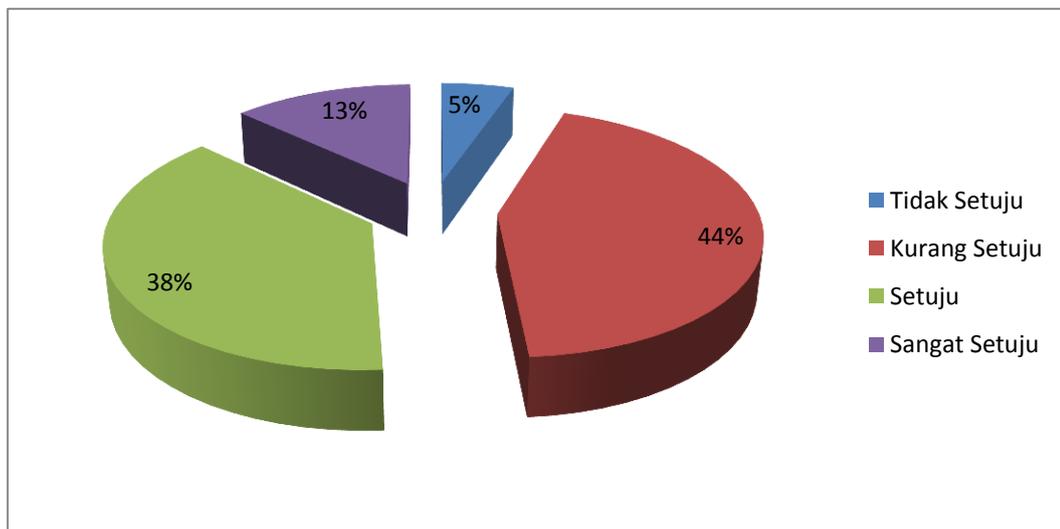
Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi dan Persentase berdasarkan
Kualitas Pelayanan

No	Indikator/Butir Pertanyaan	F	Distribusi Tanggapan					Rata-rata Jawabn	Kategori
		%	STS	TS	KS	S	SS		
1	Karyawan lembaga BAZNAS bekerja secara profesional dan penuh dedikasi	F	0	6	38	35	13	3,60	Setuju
		%	0	7	41	38	14		
2	Saya tidak melihat alasan untuk meragukan kompetensi dan kemampuan karyawan lembaga BAZNAS dalam menjalankan pekerjaannya	F	0	3	46	30	13	3,58	Setuju
		%	0	3	50	33	14		
3	Saya bisa mengandalkan lembaga BAZNAS untuk mengelola zakat yang saya bayarkan.	F	0	4	44	33	11	3,55	Setuju
		%	0	4	48	36	12		
4	Menurut saya, lembaga BAZNAS bisa dipercaya dan dihormati oleh berbagai pihak yang berkepentingan	F	0	4	43	34	11	3,57	Setuju
		%	0	4	47	37	12		
5	Orang-orang yang saya kenal beranggapan bahwa lembaga BAZNAS dapat dipercaya	F	0	6	39	34	13	3,59	Setuju
		%	0	7	42	37	14		
6	Jika orang tahu lebih banyak tentang BAZNAS, mereka akan tertarik untuk bekerja sama dengannya	F	0	6	36	38	12	3,61	Setuju
		%	0	7	39	41	13		
7	Jika saya ingin mengeluarkan zakat saya akan mengeluarkannya melalui lembaga BAZNAS	F	0	5	35	41	11	3,63	Setuju
		%	0	5	38	45	12		
Rata-Rata		F	0	4,85	40,1	35	12	3,59	Setuju
		%	0	5	44	38	13		

Sumber: (Data diolah 2020)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa rata-rata koresponden memilih jawaban sangat setuju sebanyak 13%, untuk responden yang menjawab setuju sebanyak 38%, untuk responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 44% dan untuk responden yang menjawab tidak setuju ada 5%. Rata-rata responden menjawab kuesioner setuju ditunjukkan dengan nilai rata-rata 3,59.

Dibawah ini digambarkan dalam grafik jawab responden tentang kualitas pelayanan:



Gambar 4.3
Gambar Grafik Responden Kualitas Pelayanan

Pada gambar grafik di atas dapat dilihat paling banyak muzakki mandiri pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara menjawab kuesioner dengan jawaban kurang setuju dengan kualitas pelayanan lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara yaitu sebanyak 44% responden, 38% menjawab setuju dengan kualitas pelayanan lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara, yang menjawab sangat setuju dengan kualitas pelayan lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara sebanyak 13% dan yang menjawab tidak setuju ada 5%. Hal ini menjelaskan bahwa kepercayaan muzakki pada lembaga pengelolaan zakat di Sumatera Utara khususnya yang mandiri cukup tinggi dengan kualitas pelayanan yang diberlakukan dan diterapkan di lembaga BAZNAS Provinsi Sumatera Utara dibuktikan hasil kuesioner yang menunjukkan sebanyak 38% dengan jawaban responden setuju .

4. Kesadaran Membayar Zakat (Y)

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari variabel Kesadaran Membayar Zakat. Untuk mengukur variable kesadaran membayar zakat ini ada 3 indikator yang digunakan yaitu, 1) Kepatuhan, 2) Tanggung Jawab dan 3) Perilaku, yang dirangkum dalam tabel dibawah ini :

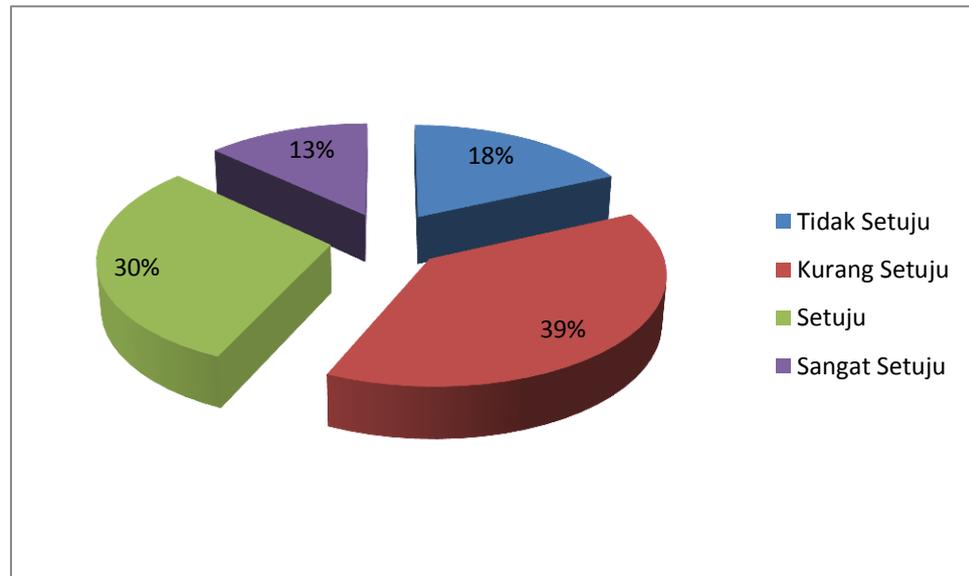
Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi dan Persentase berdasarkan Kesadaran Membayar Zakat

No	Indikator/Butir Pertanyaan	F	Distribusi Tanggapan					Rata-rata Jawabn	Kategori
		%	STS	TS	KS	S	SS		
1	Kesadaran membayar zakat adalah sikap tanggung jawab pribadi muzakki	F	0	12	33	35	12	3,51	Setuju
		%	0	13	36	38	13		
2	Kesadaran membayar zakat akan mengeluarkan zakat harta jika sudah mencapai haul dan nisab	F	0	19	24	37	12	3,46	Setuju
		%	0	21	26	40	13		
3	Kesadaran membayar zakat adalah memiliki minat yang tinggi untuk membayarkan zakat tanpa ada paksaan atau suruhan dari orang lain	F	0	16	24	39	13	3,53	Setuju
		%	0	17	26	42	14		
4	Zakat merupakan kewajiban diri sendiri sebagai orang yang beragama Islam	F	0	25	34	21	12	3,22	Kurang Setuju
		%	0	27	37	23	13		
5	Kesadaran membayar zakat akan menimbulkan motivasi diri sendiri untuk membayar zakat dan mengingatkan saudara teman, tetangga dan kerabat lainnya untuk membayarkan zakatnya	F	0	19	43	19	11	3,24	Kurang Setuju
		%	0	21	47	21	12		
6	Kesadaran membayar zakat tidak terpengaruh halangan materi walaupun itu dari hasil usaha sendiri tetap akan dikeluarkan.	F	0	11	51	19	11	3,33	Kurang Setuju
		%	0	12	55	21	12		
7	Kesadaran membayar zakat bertanggung jawab terhadap kesucian harta dan memiliki sipat menolong sesama	F	0	15	39	25	13	3,39	Kurang Setuju
		%	0	16	42	27	14		
Rata-Rata		F	0	16,7	35,4	27,8	12	3,38	Kurang Setuju
		%	0	18	39	30	13		

Sumber: (Data diolah 2020)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa rata-rata koresponden memilih jawaban sangat setuju sebanyak 13%, untuk responden yang menjawab setuju sebanyak 30%, untuk responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 39% dan untuk responden yang menjawab tidak setuju ada 18%. Rata-rata responden menjawab kuesioner kurang setuju ditunjukkan dengan nilai rata-rata 3,38.

Dibawah ini digambarkan dalam grafik jawab responden tentang kesadaran membayar zakat:



Gambar 4.4
Gambar Grafik Responden Kualitas Pelayanan

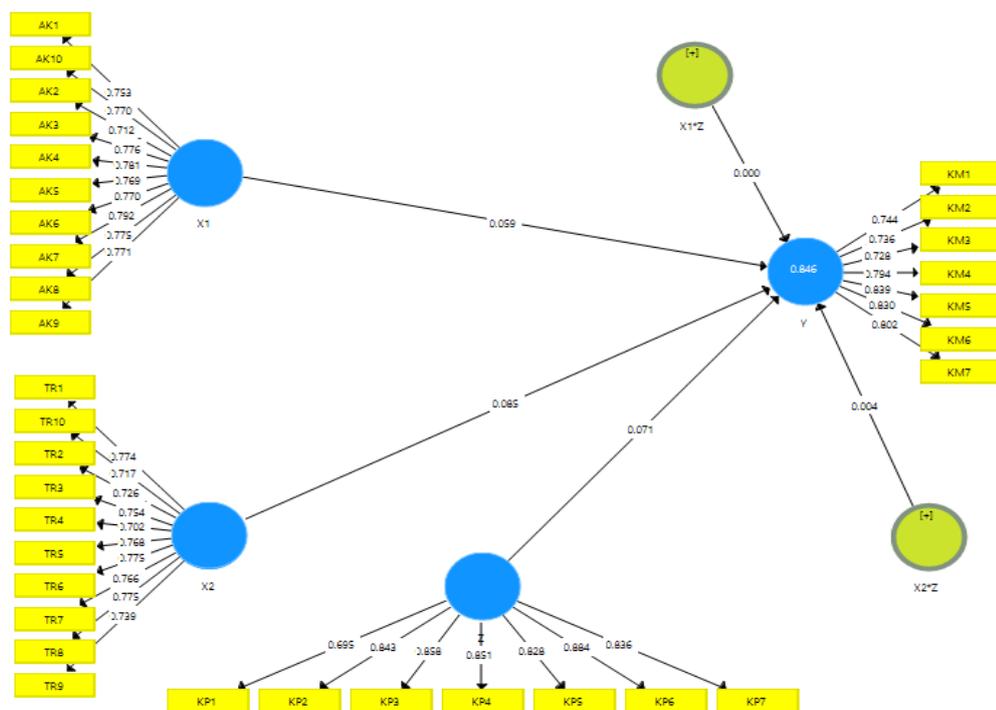
Pada gambar grafik di atas dapat dilihat paling banyak muzakki mandiri pada BAZNAS Provinsi Sumatera Utara menjawab kuesioner dengan jawaban kurang setuju dengan tentang kesadaran membayar zakat yaitu sebanyak 39% responden, 30% responden menjawab setuju dengan kesadaran membayar zakat, yang menjawab sangat setuju dengan kesadaran membayar zakat sebanyak 13% dan yang menjawab tidak setuju ada 18%. Dari hasil jawaban responden ini menunjukkan masih kurang baik kepercayaan muzakki terhadap kualitas pelayanan di tunjukan dengan tingginya jawaban kurang setuju sebesar 39% walaupun yang menjawab setuju sebesar 30%.

4.1.4 Uji Persyaratan Analisis

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disajikan tersebut, maka data kualitatif dari kuesioner tersebut dijadikan data dalam bentuk

data kuantitatif berdasarkan beberapa kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Data kuantitatif tersebut merupakan data mentah dari masing-masing variabel pada penelitian ini. Data yang telah dideskripsikan sebelumnya merupakan deskripsi data yang akan dianalisis. Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah menggunakan Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS).

Pendekatan *variance based* atau *component based* dengan PLS berorientasi analisis bergeser dari pengujian model kausalitas/teori ke *component based predictive model* sebagai alternatif *covariance based Structural Equation Model* (SEM) (Ghozali, 2014). Pengujian model struktural dalam *Partial Least Square* (PLS) dilakukan menggunakan bantuan software Smart PLS ver. 3 for Windows. Model struktural yang dibentuk dari perumusan permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 4.5
Model Struktural PLS

Tahap untuk menganalisis data *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (SEM-PLS) terdapat 2 model yaitu outer model, dimana terdapat tiga kriteria di dalam menilai outer model yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability* dan Inner model yang menggunakan R-square untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural dalam menilai pengaruh dari setiap variabel.

4.1.2.1 Analisis Model Struktural (Inner Model)

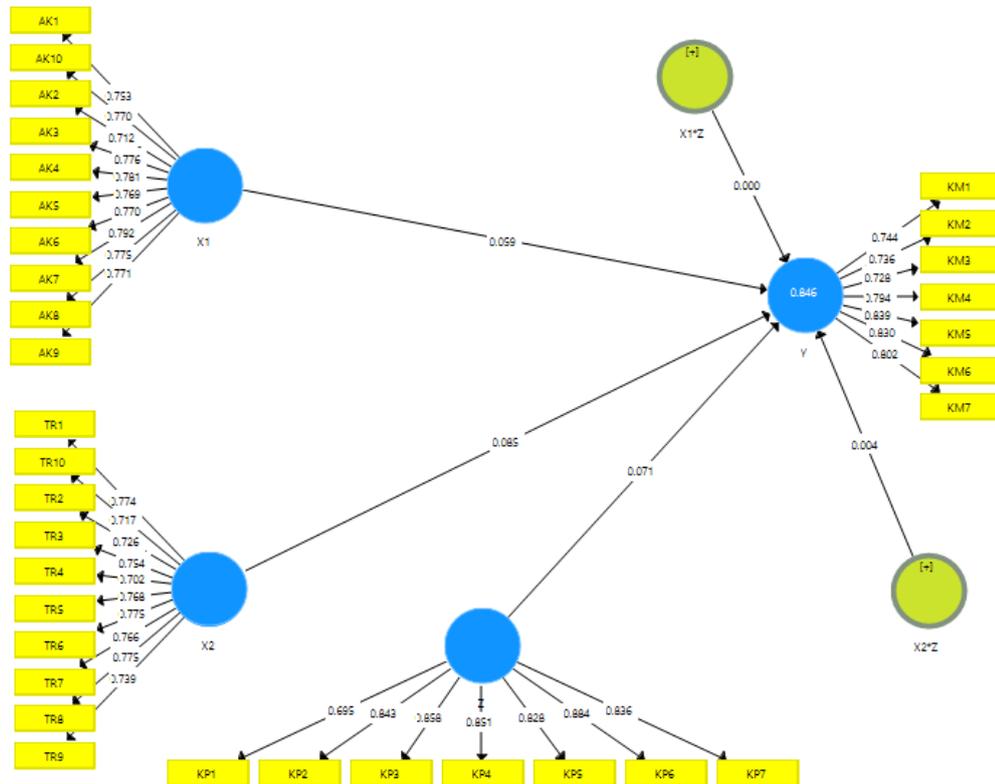
Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural

1) Koefisien Determinasi (*r-square*)

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Koefisien Determinasi (*r-square*) menjelaskan seberapa jauh variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhi (eksogen) yang akan memprediksi baik atau buruknya model tersebut. R-square bernilai antara 0 sampai 1 dengan ketentuan semakin mendekati angka satu maka semakin baik. Hasil *r-square* untuk variabel endogen di atas 0,25 atau 25 % mengindikasikan bahwa model tersebut adalah lemah (buruk), di atas 0,50 atau 50 % mengindikasikan bahwa model tersebut adalah moderat (sedang), sedangkan nilai *r-square* di atas 0,75 atau 70 % mengindikasikan bahwa model tersebut adalah substansial (baik). Tabel dibawah ini merupakan hasil nilai koefisien determinasi (*r-square*) dengan menggunakan SmartPLS.

Tabel 4.8
r -Square

	R Square	R Square Adjusted
KM	0,846	0,838



Gambar 4.6
Output r-Square

Berdasarkan Tabel 4.5 dan gambar 4.2 diatas, diketahui nilai koefisien determinasi untuk variabel Akuntabilitas (X1) dan Transparansi (X2) yang di moderasi oleh variabel kualitas pelayanan (Z) dapat menjelaskan variabel Kesadaran Membayar Zakat (Y) sebesar 0,846, yang berarti pengaruh variable X1 dan Variabel X2 di moderasi oleh variabel Z terhadap Y dapat dikatakan (baik) mampu mempengaruhi Kesadaran Membayar Zakat sebesar 84,6%, dimana sisanya sebesar 13,4% dipengaruhi oleh faktor yang lainnya diluar penelitian ini.

2) *f* - Square

Selain menilai apakah ada atau tidak hubungan yang signifikan antar variabel, seorang peneliti hendaknya juga menilai besarnya pengaruh antar variabel dengan Effect Size atau f-square (Wong, 2013). Kriteria pengukurannya adalah jika nilai f^2 sebesar 0,02 dapat dikategorikan terdapat pengaruh yang lemah (kecil) dari variabel eksogen terhadap variabel endogen, nilai f^2 sebesar 0,15 dapat dikategorikan terdapat pengaruh yang moderat (sedang) dari variabel eksogen terhadap variabel endogen, dan nilai f^2 sebesar 0,35 dapat dikategorikan terdapat pengaruh yang kuat (besar) dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai f-square pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Tabel 4.9
Diagram *f* – Square

	<i>Original Sampel (O)</i>	<i>Sampel Mean (M)</i>	<i>Standar Deviation</i>
X1→Y	0,260	0,239	0,114
X2→Y	0,337	0,345	0,125
X1*Z→Y	-0,016	-0,026	0,079
X2*Z→Y	0,122	0,131	0,219
Z→Y	0,247	0,258	0,109

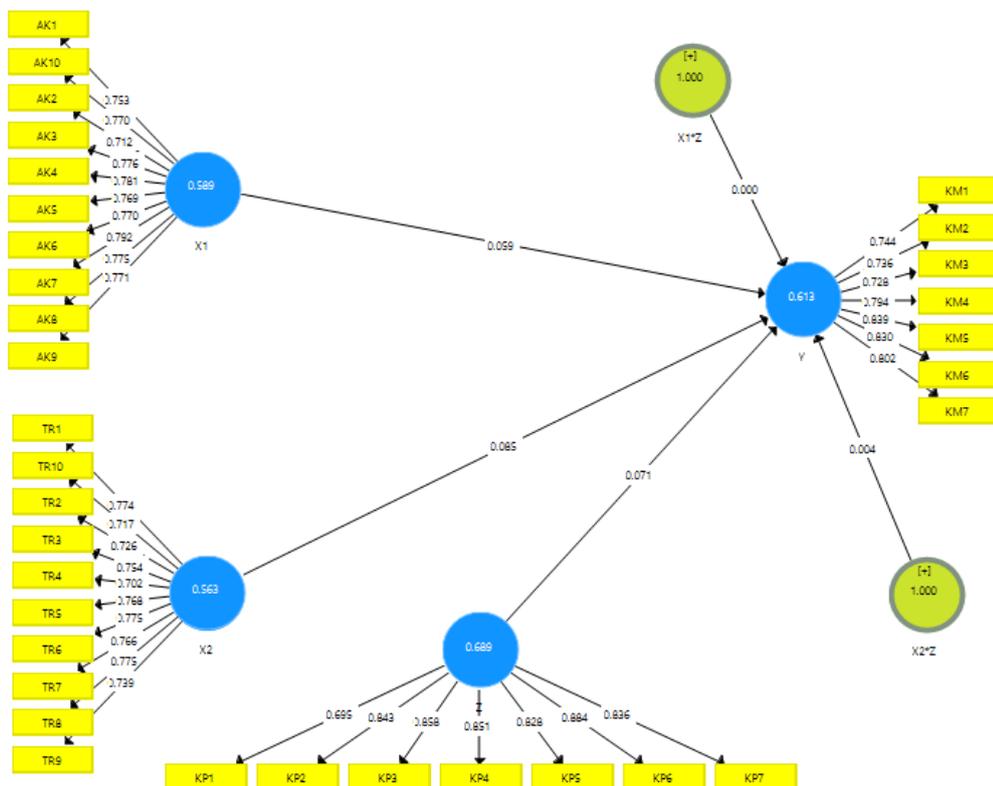
Sumber: Data diolah 2020

Berdasarkan table di atas, diketahui bahwa pengujian r-square sebagai berikut:

- a. pengaruh variabel akuntabilitas terhadap variabel kesadaran muzakki membayar zakat sebesar 0,260 mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang sedang
- b. pengaruh variabel transparansi terhadap variabel kesadaran muzakki membayar zakat sebesar 0,337 mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang sedang.

- c. pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kesadaran muzakki membayar zakat sebesar 0,247 mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang sedang.
- d. pengaruh variabel akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat yang dimoderasi oleh variabel kualitas pelayanan mempunyai koefisien jalur sebesar 0,000 mengindikasikan pengaruh lemah (kecil)
- e. pengaruh variabel akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat yang dimoderasi oleh variabel kualitas pelayanan mempunyai koefisien jalur sebesar 0,000 mengindikasikan pengaruh lemah (kecil).

Digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.7
Gambar F-Squar

4.1.5 Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis dilakukan berdasarkan hasil pengujian Inner Model (model struktural) yang meliputi output r-square, koefisien parameter dan t-statistik. Untuk melihat apakah suatu hipotesis itu dapat diterima atau ditolak diantaranya dengan memperhatikan nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik, dan p-values. Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan dengan bantuan software SmartPLS (Partial Least Square) 3.0. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat dari hasil bootstrapping. Rules of thumb yang digunakan pada penelitian ini adalah t-statistik >1,96 dengan tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif.

Tabel 4.10
Hasil Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1→Y	0,260	0,239	0,114	2.269	0,024
X2→Y	0,337	0,345	0,125	2.689	0,007
Z→Y	0,247	0,258	0,109	2.260	0,027
X1*Z→Y	-0,016	-0,026	0,206	0,079	0,937
X2*Z→Y	0,122	0,131	0,219	0,555	0,579

(Sumber : Data Diolah 2020)

Dari path coefficient di atas dapat dilihat nilai original sampel, p value atau t statistics yang digunakan sebagai acuan untuk mengambil keputusan hipotesis diterima atau hipotesis ditolak. Hipotesis dapat diterima jika nilai t statistics > t tabel atau p value < 0,05.

1. Hipotesis pertama yaitu pengaruh akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat menjelaskan nilai T statistik sebesar $2,269 > 1,96$ dengan nilai p-values $0,024 < 0,05$. Berdasarkan hasil pada Tabel diatas terlihat bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kesadaran muzakki

membayar zakat dan dapat dinyatakan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Hipotesis kedua transparansi berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat, menjelaskan nilai T statistik sebesar $2,689 > 1,96$ dengan nilai p-values $0,007 < 0,05$. Berdasarkan hasil pada Tabel diatas terlihat bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap kesadaran muzakki membayar zakat dan dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Hipotesis ketiga Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat, menjelaskan nilai T statistik sebesar $2,260 > 1,96$ dengan nilai p-values $0,024 < 0,05$. Berdasarkan hasil pada Tabel diatas terlihat bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap kesadaran muzakki membayar zakat dan dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
4. Hipotesis ke empat Kualitas pelayanan memoderasi pengaruh Akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat mempunyai, koefisien jalur nilai T statistik $0,079 < 1,96$ dengan nilai p-values $0,937 > 0,05$ Berdasarkan hasil pada Tabel diatas terlihat bahwa kualitas pelayanan tidak memoderasi secara signifikan pengaruh akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat dan dapat dinyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.
5. Hipotesis ke lima kualitas pelayanan memoderasi pengaruh transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat, koefisien jalur nilai T statistic $0,555 < 1,96$ dengan nilai p-values $0,579 > 0,05$ Berdasarkan hasil pada tabel diatas terlihat bahwa kualitas pelayanan tidak memoderasi secara

(p-value) dengan nilai p-values $0,024 < 0,05$ yang didapatkan adalah signifikan. Maka pengaruh akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat adalah signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya akuntabilitas laporan maka kesadaran muzakki membayar zakat akan semakin baik. Dengan adanya akuntabilitas atau penanggung jawaban laporan yang bagus dan baik akan semakin menimbulkan kesadaran muzakki membayar zakat. Akuntabilitas dapat menumbuhkan kesadaran dalam diri muzakki untuk membayarkan zakatnya setiap tahun atau setiap kali muzakki memiliki harta hingga tercapai pada haul dan nisab.

Dalam menumbuhkan kesadaran para muzakki dalam membayarkan zakat diperlukan juga akuntabilitas lembaga pengelola zakat yang baik hal ini ditemukan dari hasil kuesioner akuntabilitas pengelolaan zakat setiap muzakki mandiri menjawab setuju dalam hal membuat pelaporan yang mungkin dibutuhkan oleh muzakki, baik dalam hal perhitungannya yang sesuai dengan prinsip akuntansi zakat serta sesuai dengan ajaran agama, karena pada dasarnya ilmu pengetahuan dan agama harus sejalan.

Temuan ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Eha Nugraga (2019) menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki dimana semakin baik dan bagus akuntabilitas lembaga pengelolaan zakat maka akan semakin menambah kepercayaan muzakki terhadap keprofesionalan lembaga pengelola zakat dalam menyalurkan zakat yang akan dibayarkan nantinya kalau harta mereka sudah mencapai haul dan nisab.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dina Fitriasia (2011) penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa amanah akuntabilitas

lembaga organisasi pengelolaan zakat berpengaruh positif terhadap pengumpulan zakat infaq dan shadaqah dimana dapat dijelaskan bahwa semakin berkualitas akuntabilitas maka akan semakin mudah bagi lembaga untuk mengumpulkan atau mengundang muzakki untuk membayarkan zakat mereka.

4.2.2 Pengaruh Transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap kesadaran muzakki membayar zakat yang dinilai dengan nilai T statistic 2,689 lebih besar dari nilai t table 1,96. Nilai probabilitas (p-value) yang didapatkan adalah signifikan senilai $0,007 < 0,05$. Maka pengaruh transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat adalah signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya transparansi lembaga pengelolaan zakat maka kesadaran muzakki membayar zakat akan semakin baik. Dengan adanya transparansi yang baik dan bagus dan memudahkan muzakki dalam mendapatkan informasi dan mudahnya untuk mengakses transparansi yang diterapkan pada lembaga pengelolaan zakat akan semakin menimbulkan kesadaran muzakki membayar zakat. Transparansi dapat menumbuhkan kesadaran dalam diri muzakki untuk membayarkan zakatnya setiap tahun atau setiap kali muzakki memiliki harta hingga tercapai pada haul dan nisab.

Dalam menumbuhkan kesadaran para muzakki dalam membayarkan zakat diperlukan juga transparansi lembaga pengelola zakat yang baik dalam hal mempublikasikan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna informasi dan mudahnya untuk mendapatkan akses dalam pelaporan yang mungkin dibutuhkan oleh muzakki, baik dalam hal penyampaian informasi dan data ini didapatkan dari hasil kuesioner bahwa rata-rata muzakki mandiri menjawab setuju.

Temuan ini sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Inayah dan Zahratul Muanisah (2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara transparansi terhadap loyalitas muzakki dimana dapat dijelaskan semakin bagus transparansi lembaga pengelolaan zakat maka akan semakin menambah loyalitas muzakki terhadap lembaga pengelolaan zakat dan akan membayarkan zakatnya pada lembaga pengelolaan zakat atau meyalurkan zakat yang akan dibayarkan nantinya kalau harta mereka sudah mencapai haul dan nisab.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dina Fitriasia (2011) penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa transparansi informasi organisasi pengelolaan zakat berpengaruh positif terhadap pengumpulan zakat infaq dan shadaqah dimana dapat dijelaskan bahwa semakin bagus media informasi maka akan semakin mudah bagi lembaga untuk mengumpulkan atau mengundang muzakki untuk membayarkan zakat mereka.

4.2.3 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran muzakki membayar zakat.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran muzakki membayar zakat yang dinilai dengan nilai T statistic 2,260 lebih besar dari nilai t table 1,96. Nilai probabilitas (p-value) yang didapatkan adalah signifikan senilai $0,024 < 0,05$. Maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesadaran muzakki membayar zakat adalah signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dari lembaga pengelolaan zakat maka kesadaran muzakki membayar zakat akan semakin baik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan bagus maka akan menambah kesadaran muzakki membayar zakat dan kesadaran muzakki

membayar zakat akan semakin baik. Kualitas pelayanan pengelolaan zakat dapat menumbuhkan kesadaran dalam diri muzakki untuk membayarkan zakatnya setiap tahun atau setiap kali muzakki memiliki harta hingga tercapai pada haul dan nisab.

Dalam menumbuhkan kesadaran para muzakki dalam membayarkan zakat diperlukan juga kualitas pelayanan yang baik dari lembaga pengelola zakat yang baik dalam hal memperlakukan muzakki yang membayarkan zakatnya pada lembaga pengelolaan zakat melengkapi keperluan publik dan pasitas pelayanan yang memadai juga yang sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan oleh publik hal ini di temukan daalah kuesioner dengan jawaban rata-rata muzakki menjawab setuju.

Sejalan dengan penelitian Tefur Rochman, Hendri Tanjung dan Fahrudin Sukarno (2017) dengan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan muzakki dan berpengaruh terhadap loyalitas Muzakki. Dan sejalan dengan penelitian Eha Nugraha (2019) dengan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki pada nilai kritis 0,05.

4.2.4 Kualitas Pelayanan Memoderasi pengaruh Akuntabilitas terhadap Kesadaran Muzakki Membayar Zakat

Berdasarkan hasil pengujian, dinyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi secara signifikan pengaruh akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat ditunjukkan dengan nilai t hitung 0,079 lebih kecil dari t table 1,96 dan nilai probabilitas (p-value) yang didapatkan adalah tidak signifikan senilai $0,937 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara akuntabilitas

dengan kesadaran muzakki membayar zakat tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan, hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan memiliki penilaian sendiri atau tidak terlalu bersangkutan dengan hubungan antara akuntabilitas dengan kesadaran muzakki membayar zakat. Baik atau lemahnya hubungan antara akuntabilitas dengan kesadaran muzakki membayar zakat tidak erat hubungannya dengan kualitas pelayanan dikarenakan tidak menguatkan hubungan antara akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat.

4.2.5 Kualitas Pelayanan Memoderasi pengaruh Akuntabilitas terhadap Kesadaran Muzakki Membayar Zakat

Berdasarkan hasil pengujian, dinyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi secara signifikan pengaruh transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat ditunjukkan dengan nilai t hitung 0,555 lebih kecil dari t table 1,96 dan nilai probabilitas (p -value) yang didapatkan adalah tidak signifikan senilai $0,579 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara transparansi dengan kesadaran muzakki membayar zakat tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan, hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan memiliki penilaian sendiri atau tidak terlalu bersangkutan dengan hubungan antara transparansi dengan kesadaran muzakki membayar zakat. Baik atau lemahnya hubungan antara transparansi dengan kesadaran muzakki membayar zakat tidak erat hubungannya dengan kualitas pelayanan dikarenakan tidak menguatkan hubungan antara transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat.

Dari hasil yang di temukan pada penelitian ini menjelaskan bahwa pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan “karyawan lembaga BAZNAS bekerja secara professional dan penuh dedikasi” dijawab pada nilai

kurang setuju sebesar 41% ini menunjukkan bahwa muzakki kurang mempercayai keprofesionalan karyawan lembaga BAZNAS. Ditunjukkan juga oleh pernyataan “saya tidak melihat alasan untuk meragukan kompetensi dan kemampuan karyawan lembaga BAZNAS dalam menjalankan pekerjaannya” dijawab pada nilai kurang setuju sebesar 50% ini menunjukkan sebanyak 50% responden menjawab kurang setuju dengan kompetensi dan kemampuan karyawan lembaga BAZNAS.

Pernyataan “saya bisa mengandalkan lembaga BAZNAS untuk mengelola zakat yang saya bayarkan” jawaban dari pertanyaan ini 48% responden menjawab kurang setuju, ini menunjukkan bahwa responden masih banyak yang tidak percaya dengan lembaga BAZNAS. Sedangkan pernyataan “ menurut saya lembaga BAZNAS bisa dipercaya dan dihormati oleh berbagai pihak yang berkepentingan” yang menjawab kurang setuju dari pernyataan ini adalah sebanyak 47% responden ini mengartikan bahwa masih banyak yang meragukan kepercayaan atau kualitas dari BAZNAS.

Pernyataan “ orang-orang yang saya kenal beranggapan bahwa lembaga BAZNAS dapat dipercaya” yang menjawab pernyataan ini kurang setuju sebanyak 42% responden ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kepercayaan orang sekitar muzakki terhadap BAZNAS. Pertanyaan “jika orang tahu lebih banyak tentang BAZNAS, mereka akan lebih tertarik untuk bekerja sama dengannya” dijawab kurang setuju oleh responden sebesar 39% walaupun lebih kecil dari jawaban setuju tapi persentasenya masih lumayan besar ini menandakan masih kurang percayanya muzakki dengan kualitas pelayanan BAZNAS. Dan pernyataan” jika saya ingin mengeluarkan zakat saya akan mengeluarkannya

melalui lembaga BAZNAS” ini di jawab 38% kurang setuju walau persentase lebih kecil dari jawaban setuju nilai masih terbilang besar.

Tingginya jawaban responden dengan jawaban kurang setuju dengan pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan penulis menyimpulkan mengakibatkan tidak memoderasi hubungan antara variabel akuntabilitas dan transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat, kualitas pelayanan tidak mampu memperkuat dan tidak mampu memperlemah pengaruh antara variabel akuntabilitas dan transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakata atau didalam penelitian ini kualitas pelayanan pengelolaan zakat tidak tepat di jadikan sebagai variabel moderasi mungkin ada variabel lain di luar dari penelitian ini yang cocok untuk memoderasi hubungan antara variabel akuntabilitas dan transparansi terhadap variabel kesadaran muzakki membayar zakat.

BAB V KESIMPULAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian pengaruh akuntabilitas, transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat dan kualitas pelayanan pengelolaan zakat sebagai variabel moderasi studi badan amil zakat nasiolan provinsi sumatera utara.

1. Akuntabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kesadaran muzakki membayar zakat. Hal ini menjelaskan bahwa semakin bagus akuntabilitas lembaga pengelolaan zakat akan menambah kesadaran muzakki dalam membayarkan zakat harta yang dimilikinya.
2. Transparansi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kesadaran muzakki membayar zakat. Hal ini menjelaskan bahwa semakin bagus media untuk transparansi informasi lembaga pengelolaan zakat maka akan semakin menumbuhkan kesadaran muzakki dalam membayarkan zakatnya pada lembaga pengelolaan zakat.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kesadaran muzakki membayar zakat. Hal ini menjelaskan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan dan peralatan yang mendukung untuk pelayanan publik pada lembaga pengelolaan zakat maka akan semakin menumbuhkan kesadaran muzakki dalam membayarkan zakatnya pada lembaga pengelolaan zakat.
4. Kualitas pelayanan tidak memoderasi hubungan antara akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat. Hal ini menjelaskan bahwa hubungan

antara akuntabilitas terhadap kesadaran muzakki membayar zakat tidak diperkuat atau tidak diperlemah oleh kualitas pelayanan.

5. Transparansi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kesadaran muzakki membayar zakat. Hal ini menjelaskan bahwa semakin bagus media untuk transparansi informasi lembaga pengelolaan zakat maka akan semakin menumbuhkan kesadaran muzakki dalam membayarkan zakatnya pada lembaga pengelolaan zakat.
6. Kualitas pelayanan tidak memoderasi hubungan antara transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat. Hal ini menjelaskan bahwa hubungan antara transparansi terhadap kesadaran muzakki membayar zakat tidak diperkuat atau tidak diperlemah oleh kualitas pelayanan

1.2 Saran

1. Berdasarkan temuan dalam hasil penelitian ini penulis menyarankan untuk lembaga pengelolaan zakat agar memperhatikan akuntabilitas dan transparansi dikarenakan akan sangat berpengaruh terhadap legitimasi muzakki terhadap lembaga pengelolaan zakat, kalau semakin bagi akuntabilitas dan transparansi akan semakin terbuka kesadaran muzakki membayarkan zakatnya dan akan semakin banyak zakat yang terkumpul. Dengan banyaknya dana zakat yang terkumpul maka lembaga pengelolaan zakat akan semakin mudah dalam mengelola dana dan akan semakin banyak mustahik yang terbantu.
2. Penelitian ini memiliki kriteria khusus pulasi yang diteliti dalam penelitian ini hanya muzakki yang mandiri yang membayarkan zakat hartanya langsung kepada lembaga pengelolaan zakat bukan zakat yang dipotong

oleh bendahara karena mendapat upah atau gaji untuk penelitian kedepannya untuk bisa memperluas populasi penelitian.

3. Dalam penelitian ini menggunakan kualitas pelayan sebagai variabel moderating dan tidak memoderasi variabel yang lain diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk memperhatikan variabel moderating agar bisa mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang di inginkan atau sesuai dengan teori yang sudah di terbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alinaung, I. A., & Ogi, I. W. (2016). Brand Image Analysis, Rates And Service Quality On Customer Satisfaction in Service User Prof. Dr. R.D. Kandau Manado. *Jurnal EMBA*, 303-408.
- Amilia, & Mahalli, K. (2012). Potensi dan Peranan Zakat Dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 70-87.
- Aprisia, G., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) Dan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care Di Kota Padang. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP"*, 1-13.
- Arifiyanto, D. F., & Kurohman, t. (2014). Akuntabilitas pengelolaan alokasi dana desa di kabupaten jember. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 473-485.
- Arlliman, L. (2016). Partisipasi Masyarakat didalam Perlindungan Anak yang Berkelanjutan sebagai bentuk kesadaran Hukum. *Jurnal Ilmu Hukum*, 310-329.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan . *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114-126.
- Auditya, L., Husaini, & lismawati. (2013). Analisis Pengaruh akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan daerah Terhadap Kinerja Pemerintah. *Jurnal Fairness*, 21-41.
- Cahyani, U. E., Aviva, I. Y., & Manilet, a. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensi Muzakki Dalam Membayar Zakat di Lembaga. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, 39-58.
- Coryanata, I. (2012). Akuntabilitas partisipasi masyarakat dan transparansi kebijakan publik sebagai pemoderasi hubungan pengetahuan dewan tentang anggaran dan pengawasan keuangan daerah. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 110-125.
- Devi, E., Irfan, & Astuty, W. (2018). Analisis Akuntabilitas Dalam Kualitas Laporan Keuangan (Studi Pada BAZNAS Provinsi Sumatera utara). *APPPTMA*, 1-11.
- Devi, N. C., & Noor, i. (2019). Pengaruh Motivasi Masyarakat Kabupaten Mojokerto Dalam Membayar Zakat Infaq Shadaqoh. *Universitas Brawijaya*.

- Endahwati, Y. D. (2014). Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, dan Shadaqoh (ZIS). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 1356-1379.
- Endahwati, Y. d. (2014). Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 1357-1379.
- Flurentin, E. (2012). Latihan Kesadaran Diri (Self Awareness) dan Kaitannya dengan penumbuhan karakter. *Jurnal inspirasi Pendidikan*, 9-18.
- Guring, H. R., & Ritonga, H. d. (2015). Analisis Tingkat Kesadaran Masyarakat Kecamatan Medan Baru Dalam Membayar Zakat. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 490-504.
- Hanifah, S. I., & Praptoyo, S. (2015). Akuntabilitas dan Transparansi Pertanggung Jawaban Anggaran Pendapatan Belanja Desa (APBDes). *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 1-15.
- Inayah, N., & Muanisah, Z. (2018). Hubungan Kepercayaan, Transparansi, Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat Studi Kasus di Kecamatan Tegalsari Banyuwangi. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 17-33.
- Iskandar, D., & Nasution, M. I. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i FEB UMSU). *PUSKIBII*, 128-137.
- Lubiz, H. Z., & saragih, I. S. (2018). Implementasi PSAK No. 109 Pada Badan Amil Zakat Sumatera Utara. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara*.
- Muhammad, R. (2006). Akuntabilitas Keuangan Pada Organisasi Pengelolaan Zakat (OPZ) di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 34-55.
- Mukhlis, A., & Belk, R. S. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi tingkat Kepatuhan membayar Zakat: Studi Kasus Kabupaten Bogor. *Jurnal Al-Muzara'ah*, 83-106.
- Muliati, H., & Rasyid, C. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Kesadaran Muzakki Dalam Membayar Zakat di Kabupaern Pinrang. *Jurnal Syariah dan Hukum*, 128-150.
- Muliati, H., & Rasyid, S. C. (2019). Persepsi Masyarakat terhadap Kesadaran Muzakki dalam Membayar Zakat Di Kabupaten Pinrang. *Jurnal Syariah dan Hukum*, 128-150.

- Nugraha, E. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelolaan Zakat Terhadap Komitmen Muzakki: Kepercayaan Muzakki Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Akuntansi*, 167-186.
- Rahmat, R., Atmaja, a. T., & Sulindawati, N. L. (2017). Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infag, Shadaqah, (Studi Kasus Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Buleleng). *e-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Ridla, H. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Citra Lembaga dan Religiussitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi. *Membangun Profesiionalisme Keilmuan*, 207-228.
- Ritonga, P. (2017). Analisis Akuntabilitas Zakat Berdasarkan PSAK No.109 Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Sumatera Utara. *KITABAH* , 1-19.
- Rochman, T., Tanjung, H., & Sukarno, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki di Amil Zakat Daerah Kabupaten Cilacap. *Journal Of Islamic Economy*, 176-189.
- Safitri, D., & Nurkhin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, 501-515.
- Satrio, E., & Siswantoro, D. (2016). Analisis Faktor Pendapatan, Kepercayaan dan Religiussitas Dalam Mempengaruhi Minat Muzakki untuk Membayar Zakat Penghasilan Melalui Lembaga Amil Zakat. *simposium Nasional Akutansi*, 1-22.
- Sudarman, A. (2018). Strategi Komunikasi untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Zakat Maal. *Jurlan Ilmu Komunikasi*, 39-60.
- Sudrajat, A. (2008). Teori-Teori Motivasi. *Tentang Pendidikan*, 1-7.
- 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*, 59-70.
- Wahid, H., Ahmad, S., & Noor, M. a. (2007). Kesadaran Membayar Zakat Pendapatan di Malaysia. *Kumpulan Kajian Ekonomi & Kewangan Islam*, 53-70.

Wahid, h., Amad, S., & Noor, M. A. (2007). Kesadaran Membayarzakat Pendapatan. *Islamiyyat*, 53-70.

Yuliafitri, I., & Khoiriyah, A. N. (2016). Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntansibilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki. *Jurnal Ekonomi Islam*, 205-218.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Denai No. 217 Medan 20226 Telp. 061 - 88811104 Fax. 061 - 88811111
Website: www.umsu.ac.id - www.pascasarjana.umsu.ac.id
E-mail: pps@umsu.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari ini, tanggal 12 November 2020 telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, sbb :

Nama Mahasiswa : MAHYUDIN
NPM : 1820050009
Prog.Studi/Peminatan : Magister Akuntansi /Akuntansi & Keuangan Syariah
Judul Tesis : PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KESADARAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA

dengan catatan wajib memperbaiki:

Pembimbing I : _____
Pembimbing II : _____
Penguji I : _____
Penguji II : _____
Penguji III : BAB II DAN BAB IV

Berita acara ini ditandatangani setelah tesis diperbaiki sesuai petunjuk/arahan dari Pembimbing dan Penguji/pembahas.

Medan, 12 November 2020

1. **Dr. IRFAN, S.E., M.M.**
Pembimbing I
2. **Dr. WIDIA ASTUTY, S.E., M.Si., QIA., Ak., CA.CPA.**
Pembimbing II
3. **Dr. MAYA SARI, S.E., Ak., M.Si., CA**
Penguji I
4. **Dr. EKA NURMALA SARI, S.E., M.Si., Ak. CA.**
Penguji II
5. **DAHRANI, S.E., M.Si.**
Penguji III



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PROGRAM PASCASARJANA**

Jalan Denai No. 217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax. 061-88811111

Website : www.umsu.ac.id - www.pascasarjana.umsu.ac.id

E-mail: pps@umsu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN TESIS

Nama Mahasiswa : MAHYUDIN
NPM : 1820050009
Program Studi : MAGISTER AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI & KEUANGAN SYARIAH
Judul Tesis : PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KESADARAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT SEBAGAI VARIABEL MODRASI STUDI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA
Tgl. Seminar Hasil : 02 OKTOBER 2020

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	23-11-2019	- Konsultasi Judul - Data Pendukung Tesis Penelitian	
2	01-02-2020	- Revisi BAB I Latar Belakang - Identifikasi Masalah Dilengkapi	
3	13-03-2020	- Landasan Teori di perhatikan dan di perbanyak - Kerangka Konseptual dan Hipotesis	
4	27-03-2020	- Pembahasan di pertajam - Lampirkan kuesioner dan data serta hasil pengolahannya	
5	01-04-2020	BAB III Populasi dan Sampel Teknik analisis data, Pengujian Hipotesis dilengkapi. Lihat dan sesuaikan dengan pedoman penelitian	
6	07-04- 2020	Acc Seminar Proposal	

Pembimbing I,

Dr. Irfan, S.E., M.M

Medan, 7 April 2020

Pembimbing II,

Dr. Widia Astuty, S.E., M.Si., QIA, Ak., CA.,CPA

Diketahui Oleh :
Ketua / Sekretaris

Dr. Widia Astuty, S.E., M.Si., QIA, Ak., CA.,CPA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Denai No. 217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax. 061-88811111

Website : www.umsu.ac.id - www.pascasarjana.umsu.ac.id

E-mail: pps@umsu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN TESIS

Nama Mahasiswa : MAHYUDIN
NPM : 1820050009
Program Studi : MAGISTER AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI & KEUANGAN SYARIAH
Judul Tesis : PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KESADARAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT SEBAGAI VARIABEL MODRASI STUDI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA
Tgl. Seminar Hasil : 02 OKTOBER 2020

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	1 Agustus 2020	Sistem Penulisan Sesuai dengan Pedoman	
2	7 Agustus 2020	Deskripsi variabel penelitian diuraikan dengan jelas	
3	14 Agustus 2020	- Hasil Analisis Delengkapi Dengan Sub Struktur yang jelas - Pembahasan di perjelas dengan menelaah kembali rumusan masalah	
4	3 September 2020	- Pembahasan di pertajam - Lampirkan kuesioner dan data serta hasil pengolahannya	
5	15 September 2020	Perbaiki Kesimpulan dan Saran Abstrak penelitian dibuat dalam bahasa Indonesia dan Inggris	
6	2 November 2020	Acc Sidang Tesis	

Medan, 2 November 2020
Pembimbing II,

Pembimbing I,

Dr. Irfan, S.E., M.M

Dr. Widia Astuty, S.E., M.Si., QIA, Ak., CA., CPA

Diketahui Oleh :
Ketua / Sekretaris

Dr. Widia Astuty, S.E., M.Si., QIA, Ak., CA., CPA



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Denai No. 217 Medan 20226 Telp. 061-88811104 Fax. 061-88811111

Website : www.umsu.ac.id - www.pascasarjana.umsu.ac.id

E-mail: pps@umsu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN TESIS

Nama Mahasiswa : MAHYUDIN
NPM : 1820050009
Program Studi : MAGISTER AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI & KEUANGAN SYARIAH
Judul Tesis : PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KESADARAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT SEBAGAI VARIABEL MODRASI STUDI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA
Tgl. Seminar Hasil : 02 OKTOBER 2020

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1	7 Agustus 2020	Sistem Penulisan Sesuai dengan Pedoman	
2	16 Agustus 2020	Deskripsi variabel penelitian diuraikan dengan jelas	
3	27 Agustus 2020	- Hasil Analisis Delengkapi Dengan Sub Struktur yang jelas - Pembahasan di perjelas dengan menelaah kembali rumusan masalah	
4	3 September 2020	- Pembahasan di pertajam - Lampirkan kuesioner dan data serta hasil pengolahannya	
5	15 September 2020	Perbaiki Kesimpulan dan Saran Abstrak penelitian dibuat dalam bahasa Indonesia dan Inggris	
6	2 November 2020	Acc Sidang Tesis	

Pembimbing I,

Dr. Irfan, S.E., M.M

Medan, 2 November 2020

Pembimbing II,

Dr. Widia Astuty, S.E., M.Si., QIA, Ak., CA., CPA

Diketahui Oleh :
Ketua / Sekretaris

Dr. Widia Astuty, S.E., M.Si., QIA, Ak., CA., CPA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Denai No. 217 Medan 20226 Telp. 061 - 88811104 Fax. 061 - 88811111
Website: www.umsu.ac.id - www.pascasarjana.umsu.ac.id
E-mail: pps@umsu.ac.id

Pada hari ini, Senin, tgl. 13 April 2020 telah dilaksanakan secara Daring (Dalam Jaringan) Seminar Kolokium bagi mahasiswa Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, sbb :

Nama Mahasiswa : MAHYUDIN
NPM : 1820050009
Prog.Studi/Peminatan : Magister Akuntansi / Akuntansi & Keuangan Syariah
Judul Proposal Tesis : PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT TERHADAP KESADARAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT STUDI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA

dengan catatan wajib memperbaiki:

Item	Komentar	
Judul	Judul ditelaah kembali	
Bab I	Latar belakang dan Identifikasi masalah dipertajam kembali	
Bab II	Teori ditambahkan	
Bab III	Metode penelitian dilengkapi	
Lainnya		
Kesimpulan	Perbaikan minor	
	Perbaikan mayor	√
	Seminar Ulang	

Medan, 13 April 2020

TIM SEMINAR

Ketua Program Studi,

Sekretaris Program Studi,

Dr. WIDIA ASTUTY, S.E., M.Si., QIA, Ak., C.A.CPA

Dr. EKA NURMALA SARI, S.E., M.Si., Ak. CA

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. IRFAN, S.E., M.M.

Dr. WIDIA ASTUTY, S.E., M.Si., QIA, Ak., C.A.CPA

Pembanding

Dr. MAYA SARI, S.E., Ak., M.Si., CA

PERSETUJUAN PEMBIMBING

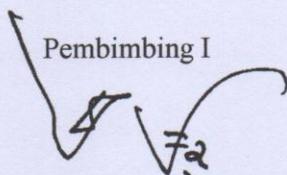
Nama : **MAHYUDIN**
NPM : 1820050009
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
Judul Tesis : PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT TERHADAP KESADARAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT STUDI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA

Disetujui untuk disampaikan kepada

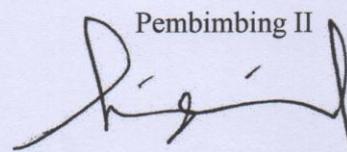
Panitia Seminar Proposal/Kolokium

Medan, 13 April 2020

Komisi Pembimbing

Pembimbing I


Dr. IRFAN, SE., M.M., Ph.D

Pembimbing II


Dr. WIDIA ASTUTY, SE., M.Ak., Ak

PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : **MAHYUDIN**
NPM : 1820050009
PRODI : MAGISTER AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI & KEUANGAN SYARIAH
JUDUL TESIS : *PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KESADARAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL PROVINSI SUMATERA UTARA.*

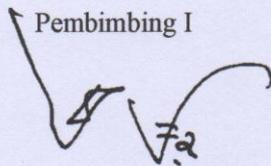
Disetujui untuk disampaikan kepada

Panitia Seminar Hasil

Medan, 19 Agustus 2020

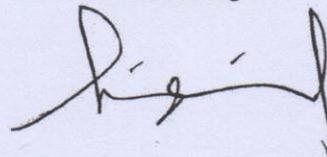
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. IRFAN, S.E., M.M

Pembanding II



Dr. WIDIA ASTUTY, S.E., M.Si., QIA, Ak., CA, CPA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Mahyudin
Jenis/Tanggal Lahir : Blangkejeren, 20 Agustus 1988
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia
Alamat : Jl. A Sani Muthalib LK-I Terjun Kec. Medan Marelan
Anak Ke : 5 dari 6 Bersadara

Nama Orang Tua

Nama Ayah : Mumahhad Kamis
Nama Ibu : Nurijah

Pendidikan

SD Kampung Lempuh : 1995-2001
SMP N 1 Belangkejeren : 2001-2004
MAN 1 Blangkejeren : 2004-2007
Politeknik Unggul LP3M (DIII) : 2011-2014
Universitas Pembangunan Panca Budi (S1) : 2015-2016
Universitas Muhammadiyah Sumut : 2018-2020

Pengalaman Kerja

Menjadi Staf kemahasiswaan Politeknik Unggul LP3M Medan
Mengajar Akuntansi tanpa NIDN Politeknik Unggul LP3M Medan