

**PENGARUH PELAYANAN DAN TRANSPARANSI
TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DALAM
BERDONASI PADA LAZISMU
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syari'ah*

Oleh:

JAMALIA PERMATA SARI

NPM : 2001280053



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur pada Allah Swt. Atas segala rahmat dan karunianya-Nya, sehingga saya sampai pada titik yang diingkan semoga ilmu yang saya dapatkan dapat bermanfaat bagi semua orang Aamiin.

*Karya Ilmiah ini Dipersembahkan pada Keluargaku
Ayahanda Budiono
Ibunda Siti Aisyah
Kedua Adikku Sofia Putri Dewi Dan
Alqomariatul Muharammah*

*Yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk
kesuksesan dan keberhasilan bagi diriku*

MOTO :

*Memulai dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan
dengan Penuh Keikhlasan, Menyelesaikan dengan
Penuh Kebahagiaan*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jamalia Permata Sari

Npm : 2001280053

Jenjang Pendidikan : S1 (Strata Satu)

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan”. Merupakan karya asli saya. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku. -

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 04 September 2024

Yang Menyatakan,



Jamalia Permata Sari

2001280053

PERSETUJUAN
Skripsi Berjudul

PENGARUH PELAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP
LOYALITAS MUZAKKI DALAM BERDONASI
PADA LAZISMU KOTA MEDAN

Oleh :

JAMALIA PERMATA SARI
NPM: 2001280053

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, 04 September 2024

Pembimbing,



Dr. Sri Sudiarti, MA

FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024

**PENGARUH PELAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP
LOYALITAS MUZAKKI DALAM BERDONASI
PADA LAZISMU KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh :

Jamalia Permata Sari
NPM : 2001280053

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Pembimbing,



Dr. Sri Sudiarti, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

PERNYATAAN DOSEN PEMBIMBING

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi a.n Jamalia Permata sari

Medan, 07 September 2024

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Jamalia Permata Sari** yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) Manajemen Bisnis Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Dr. Sri Sudiarti, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Jamalia Permata Sari
NPM : 2001280053
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : VIII
Tanggal Sidang : 12/10/2024
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PEMBIMBING : Dr. Sri Sudiarti, MA
PENGUJI I : Dr. Abdul Hadi Ismail, MA
PENGUJI II : Mutiah Khairah Sihotang, MA



PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Assoc. Prof. Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Percaya



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fai.umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini di susun oleh :

Nama Mahasiswa : **Jamalia Permata Sari**
NPM : **2001280053**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syari'ah**
Semester : **VIII**
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 12/10/2024

Pembimbing

Dr. Sri Sudiarti, MA

DISETUJUI OLEH :
KETUA PROGRAM STUDI

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Dekan,



Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	2	3	4
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te

ث	Sa	Ş	es (dengan titik di atas)
1	2	3	4
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ş	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Komentar
1	2	3	4
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza	?	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
1	2	3	4
—	fatḥah	A	A
1	2	3	4
◌َ	Kasrah	I	I
و —	ḍammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antaraharkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabung Huruf	Nama
ـِ ـِى	fathāh dan ya	Al	a dan i
ـِ ـِو	fathāh dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba: كَتَبَ
- fa'ala: فَعَلَ
- kaifa: كَيْفَ

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـِ ـِا	fathāh dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـِى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ـِو ـِو	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

- qāla : قال
- ramā : رم
- qīla : قِيلَ

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) a marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat ḥarkat fathah, kasrah dan

«ammah, transliterasinya (t).

2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- rauḍah al-aṭfāl - rauḍatul aṭfāl: أَرْضُ الْوَالِدَاتِ
- al-Madīnah al-munawwarah : الْمَدِينَةُ الْمُنِيرَةُ
- ṭalḥah: طَلْحٌ

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau tasydid yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- rabbanā : رَبَّنَا
- nazzala : نَزَّلَ
- al-birr : لَبْرًا
- al-hajj : حَجَّ
- nu'ima : نَعِمَ

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturannya yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. Contoh:

- ar-rajulu: للرجا
- as-sayyidatu: ئسدا
- asy-syamsu: لشمس
- al-qalamu: لقلم
- al-jalalu: للجالا

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: تا خون
- an-nau': النوء
- syai'un: شيء
- inna: ان

- *umirtu*: اُمرت
- *akala*: اكل

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Innaawwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laż³unzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-lażiunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naşrunminallahiwafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an

– Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

ABSTRAK

Jamalia Permata Sari, 2001280053. Pengaruh Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan. Pembimbing: Dr. Sri Sudiarti, MA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi, (2) Pengaruh Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi, (3) Pengaruh Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan..

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif. Penentuan sampel menggunakan metode Purposive Sampling. Sampel yang diperoleh sebanyak 52 responden muzakki yang Berdonasi pada LAZISMU Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian pada LAZISMU Kota Medan menunjukkan bahwa: Pelayanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas muzakki, Transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki dan Pelayanan dan Transparansi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada LAZISMU Kota Medan.

Kata Kunci: Pelayanan, Transparansi, Loyalitas Muzakki

ABSTRACT

Jamalia Permata Sari, 2001280053. The Influence of Service and Transparency on Muzakki Loyalty in Donating at LAZISMU Medan City. Advisor: Dr. Sri Sudiarti, MA

This study aims to determine (1) The Influence of Service on Muzakki Loyalty in Donating, (2) The Influence of Transparency on Muzakki Loyalty in Donating, (3) The Influence of Service and Transparency on Muzakki Loyalty in Donating at LAZISMU Medan City.

The method used in this study is a quantitative method using descriptive statistical data analysis techniques. Determination of the sample using the Purposive Sampling method. The sample obtained was 52 muzakki respondents who donated to LAZISMU Medan City. Based on the results of the study at LAZISMU Medan City, it shows that: Service has an influence but is not significant on the loyalty of muzakki, Transparency has a significant influence on the loyalty of muzakki and Service and Transparency together have a significant influence on the loyalty of muzakki in donating to LAZISMU Medan City.

Keywords: Service, Transparency, Loyalty of Muzakki

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 (S1) Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Shalawat serta salam semoga tercurahkan atas tauladan umat akhir zaman, Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini diajukan dengan judul ***“Pengaruh Pelayanan dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan”***.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pemahaman, pengetahuan dan wawasan yang penulis miliki sehingga pada proposal skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam penyajian materi maupun penggunaan tata bahasa. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuan dan bimbingan serta penghargaan yang tidak ternilai kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang teristimewa untuk kedua orang tua terkasih ayahanda Budiono dan ibunda Siti Aisyah yang telah memberikan motivasi dan semangat serta do'a yang tulus dengan penuh kasih sayang, semoga senantiasa tetap dalam lindungan-Nya.
3. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Assoc. Prof. Dr. Zailani, S.Pd.I, M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Assoc. Prof. Dr. Munawir Pasaribu, M.A selaku Wakil

Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Ibu Dr. Isra Hayati, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Syahrul Amsari, S.E, S.y, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Ibu Dr. Sri Sudiarti, MA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi.
10. Bapak Muhammad Arifin Lubis S.E, Sy, M.E selaku pimpinan Lembaga LAZISMU Kota Medan beserta seluruh staff LAZISMU Kota Medan yang telah memberikan izin serta dukungan kepada saya dalam menyelesaikan proposal.
11. Seluruh Staff Dosen Pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
12. Ketiga saudari penulis yang penulis sayangi Sofia Putri Dewi Alqomariatul Muharammah dan Dwi Putri.
13. Para teman seperjuangan, Rina Wati Sagala, Alfi Purnama Sari, Mawar Putri, Azzahra Zulaitha Saragih, Kaka Adila, Isna Yusra, Alya Tsamara dan seluruh teman-teman Manajemen Bisnis Syariah B1 Pagi angkatan 2020 yang telah mendoakan dan mendukung saya untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semuanya dan penulis berharap proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah

Medan, Agustus 2024

Penulis

Jamalia Permata Sari

NPM : 2001280053

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Zakat.....	7
2. Pelayanan	12
3. Transparansi.....	21
4. Loyalitas Muzakki.....	26
B. Penelitian Yang Relevan.....	31
C. Kerangka Berpikir	44
D. Hipotesis	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Pendekatan Penelitian	45
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	45
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	46
D. Variabel Penelitian.....	47
E. Definisi Operasional Variabel	47

F. Teknik Pengumpulan Data	49
G. Instrumen Penelitian	49
H. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Hasil Penelitian	54
1. Deskripsi Responden	54
2. Hasil Analisis Data	55
a. Uji Kualitas Data	57
1) Uji Validitas Data	57
2) Uji Reliabilitas Data.....	59
b. Uji Asumsi Klasik.....	60
1) Uji Normalitas.....	60
2) Uji Multikolinearitas	61
3) Uji Heteroskedastisitas	61
c. Uji Regresi Linear Berganda.....	62
d. Uji Hipotesis	63
1) Uji Parsial dengan t_{test}	63
2) Uji Simultan dengan f_{test}	64
3) Uji Determinasi R Square (R^2)	65
B. Pembahasan	66
1. Pengaruh Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Muzakki (Y)	66
2. Pengaruh Transparansi (X2) Terhadap Loyalitas Muzakki (Y).....	67
3. Pengaruh antara Pelayanan (X1), Transparansi (X2) Terhadap Loyalitas Muzakki (Y).....	68
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian yang Relevan	31
Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian	46
Tabel 3. 2 Skala Model Likert.....	49
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4.4 Distribusi Status Responden Perkawinan.....	55
Tabel 4.5 Skor Variabel Pelayanan (X1)	56
Tabel 4.6 Skor Variabel Transparansi (X2)	56
Tabel 4.7 Skor Variabel Loyalitas Muzakki (Y).....	57
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1).....	57
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Transparansi (X2)	58
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Loyalitas Muzakki (Y).....	58
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X1).....	59
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Transparansi (X2).....	59
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Muzakki (Y)	60
Tabel 4.14 Uji Normalitas	60
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.16 Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.17 Uji Parsial dengan t_{test}	63
Tabel 4.18 Uji Simultan dengan f_{test}	65
Tabel 4.19 Determinasi dengan R Square (R^2)	66

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	44
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zakat merupakan kewajiban untuk mengeluarkan sebagian pendapatan atau harta seseorang yang telah memenuhi syarat syariah Islam guna di berikan kepada berbagai unsur masyarakat yang telah ditetapkan dalam syariah Islam. Selain suatu kewajiban bagi umat Islam melalui zakat, Al-Qur'an menjadikan suatu tanggung jawab bagi umat Islam untuk tolong menolong antar sesama. Dalam kewajiban zakat terkandung unsur moral, sosial dan ekonomi. Dalam bidang moral zakat mengikis habis ketamakan dan keserakahan orang kaya, menyucikan jiwa orang yang menunaikannya dari sifat kikir, menyucikan dan mengembangkan harta miliknya. Walaupun secara zhahir harta muzakki berkurang jumlahnya, namun secara hakikatnya harta tersebut berkembang dan akan bertambah keberkahannya. Dalam bidang sosial, dengan zakat orang fakir dan miskin dapat berperan dalam kehidupannya, melaksanakan kewajibannya kepada Allah.

Zakat merupakan sumber dana yang potensial untuk mengentaskan kemiskinan, zakat dapat berfungsi seagai modal kerja bagi orang miskin untuk dapat membuka lapangan pekerjaan, sehingga ia bisa berpenghasilan dan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan kata lain, sudah menjadi sunatullah jika di dunia ini ada yang kaya dan ada yang miskin. Dalam zakat pula orang fakir dan miskin merasakan bahwa mereka bagian dari anggota masyarakat, bukan kaum yang disia-siakan dan diremehkan. Dalam bidang ekonomi, zakat mencegah terjadinya penumpukan kekayaan pada segelintir orang saja dan mewajibkan orang kaya untuk mendistribusikan harta kekayaannya pada orang miskin.

Faktor yang mempengaruhi muzakki dalam membayar zakat salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh dari jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*Expected*

Service). Pelayanan yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan juga akan semakin tinggi. Dan bila kepuasan pelanggan tinggi, maka akan menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut. Menurut KNKG, transparansi merupakan kondisi dimana lembaga menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Sedangkan menurut NCG (*National Committee on Governance*), para pengelola wajib menjalankan prinsip keterbukaan dalam proses keputusan dan dalam menyampaikan informasi. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi maksudnya adalah bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar dan tepat waktu kepada semua pihak pemangku kepentingan.

Para muzakki yang telah berdonasi atau membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) harus sangat diperhatikan, karena muzakki tersebut memiliki pengaruh yang besar bagi Lembaga Amil Zakat (LAZ). Muzakki yang terus menerus membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) akan berpengaruh pada peningkatan penerimaan zakat lembaga tersebut. Maka LAZ harus terus berupaya untuk mempertahankan para muzakki yang telah mereka miliki sehingga akan terbentuk loyalitas muzakki. Keberlangsungan suatu Lembaga Amil Zakat salah satunya ditentukan oleh adanya muzaki. Untuk itu, Lembaga Amil Zakat harus mampu mempertahankan para muzaki yang telah dimiliki sehingga dapat terbentuk loyalitas muzakki. Maka loyalitas muzakki ialah suatu komitmen muzakki terhadap suatu lembaga amil zakat, di mana loyalitas tersebut dapat dilihat dari sikap positif muzakki terhadap lembaga dan tercermin dari pembayaran zakat secara konsisten terhadap lembaga amil zakat, meskipun banyak lembaga amil zakat lainnya yang melakukan promise muzakki tersebut tidak terpengaruh. Pada konteks ini pembelian yang dilakukan oleh muzakki tersebut merupakan pembayaran infaq atau zakat secara terus menerus kepada lembaga amil zakat.

LAZISMU adalah lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana

zakat, infaq, wakaf dan dana kederewanan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya. Didirikan oleh PP Muhammadiyah pada tahun 2002, selanjutnya dikukuhkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai Lembaga Amil Zakat Nasional melalui SK No. 457/21 November 2002. Dengan telah berlakunya Undang undang Zakat nomor 23 tahun 2011, Peraturan Pemerintah nomor 14 tahun 2014 dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 333 tahun 2015. LAZISMU sebagai lembaga amil zakat nasional telah dikukuhkan kembali melalui SK Menteri Agama Republik Indonesia nomor 730 tahun 2016.

Latar belakang berdirinya LAZISMU terdiri atas dua faktor. Pertama, fakta Indonesia yang berselimut dengan kemiskinan yang masih meluas, kebodohan dan indeks pembangunan manusia yang sangat rendah. Semuanya berakibat dan sekaligus disebabkan tatanan keadilan sosial yang lemah. Kedua, zakat diyakini mampu bersumbangsih dalam mendorong keadilan sosial, pembangunan manusia dan mampu mengentaskan kemiskinan. Sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi zakat, infaq dan wakaf yang terbilang cukup tinggi. Namun, potensi yang ada belum dapat dikelola dan didayagunakan secara maksimal sehingga tidak memberi dampak yang signifikan bagi penyelesaian persoalan yang ada. Saat ini, LAZISMU telah tersebar hampir di seluruh Indonesia yang menjadikan program-program pendayagunaan mampu menjangkau seluruh wilayah secara cepat, fokus dan tepat sasaran.

Berdasarkan paparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul *“Pengaruh Pelayanan dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan”*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Kurangnya pelayanan yang dilakukan LAZISMU Kota Medan kepada Muzakki
2. Kurangnya transparansi LAZISMU Kota Medan kepada Muzakki

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada LAZISMU Kota Medan?
2. Apakah transparansi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada LAZISMU Kota Medan?
3. Apakah pelayanan dan transparansi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada LAZISMU Kota Medan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh pelayanan terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada LAZISMU Kota Medan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh transparansi terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada LAZISMU Kota Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh pelayanan dan transparansi terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada LAZISMU Kota Medan.

E. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan pihak yang membutuhkan dalam mengangkat permasalahan yang sama, serta menambah keilmuan dalam aspek ekonomi syariah, khususnya yang berkenaan dengan pelayanan dan transparansi terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada lembaga amil zakat.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi LAZISMU Kota Medan dalam upaya meningkatkan pelayanan dan transparansi terhadap loyalitas muzakki dalam

berdonasi.

b. Bagi Akademik

Dapat menambah kepustakaan dalam khazanah keilmuan yang ada dipustaka UMSU sebagai bahan rujukan bagi pihak yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

c. Bagi Peneliti

Sebagai sarana dalam menerapkan dan mengembangkan ilmu yang telah dipelajari dibangku perkuliahan, khususnya memberikan ilmu pengetahuan tentang pelayanan dan transparansi terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada lembaga amil zakat.

F. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami lebih jelas penelitian ini, maka materi-materi yang tertera pada proposal ini terdiri dari 5 bab dengan sistematika penyampaian yang artinya sesuai dengan urutan bukan secara acak. Adapun sistematika penulisan tugas pada pembuatan skripsi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang deskripsi umum dipenulisan skripsi yang meliputi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Bab ini berisikan tentang teori-teori berupa deskripsi teori yang diambil dari kutipan buku dan berupa literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian, penelitian yang relevan, kerangka berpikir, dan tentang perbandingan variabel-variabel dependen dan dapat ditarik hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel, teknik penarikan sampel, variabel penelitian, defenisi operasional variabel, teknik

pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang inti atau hasil penelitian, objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan. Bab ini juga berisikan data-data penting yang telah diolah dan memuat hasil penelitian dengan penelusuran titik temu antara teori dan dikaitkan dengan hasil temuan yang realita di lapangan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilengkapi dengansaran dari peneli

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Zakat

a. Pengertian Zakat

Zakat adalah salah satu lima pilar utama dalam agama Islam dan merupakan kewajiban keuangan yang dikenakan kepada umat Muslim yang mampu untuk membersihkan harta seseorang dari sifat-sifat negatif seperti kekikiran, keserakahan, dan egoisme. Zakat merupakan ibadah yang mengandung unsur sosial, ekonomi, dan spiritual. Selain itu, zakat juga salah satu cara untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT dan mendapatkan pahala dan keberkahan dari-Nya. Zakat mengandung harapan untuk mendapatkan berkah, membersihkan jiwa, serta menumbuhkan dan mengembangkannya dengan berbagai kebaikan, berasal dari kata "zaka" yang memiliki makna suci, baik, berkah, tumbuh, dan berkembang. (Fiqih Sunnah, Sayyid Sabiq: 5).

Menurut Istilah, zakat adalah suatu ibadah yang wajib dilaksanakan dengan memberikan sejumlah kadar tertentu dari harta milik sendiri kepada orang yang berhak menerimanya menurut yang ditentukan syariat Islam. Menurut Terminologi Syariat, zakat adalah nama bagi sejumlah harta tertentu yang telah mencapai syarat tertentu yang diwajibkan oleh Allah untuk dikeluarkan dan diberikan kepada yang berhak menerimanya dengan persyaratan tertentu pula. (Syahrul. A, 2019).

Pegertian zakat ditinjau dari segi bahasa memiliki beberapa arti, yaitu Al-Barakatu yang artinya keberkahan, Al-Nama' yang artinya pertumbuhan dan perkembangan, Ath-Thaharatu yang berarti kesucian, dan Ash-Shalahu yang artinya keberesan. Untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan ketentuan pada Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 60:

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمَوْلَّاتِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ
وَالْغَرْمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

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

Ulama berbeda dalam mendefinisikan zakat. Ulama mazhab Maliki mendefinisikannya dengan mengeluarkan bagian tertentu dari harta tertentu yang telah mencapai satu nisab bagi orang yang berhak menerimanya, dengan ketentuan harta itu milik sempurna, telah mencapai haul (satu tahun), dan bukan merupakan barang tambang.

Ulama mazhab Hanafi mendefinisikannya dengan pemilikan bagian tertentu dari harta tertentu yang dimiliki seseorang berdasarkan ketetapan Allah. Definisi ini pun hanya untuk zakat harta, karena pengertian harta tertentu dimaksudkan sebagai harta yang telah mencapai nisab.

Ulama mazhab Syafi'i mendefinisikan zakat sebagai sesuatu yang dikeluarkan dari harta atau jiwa dengan cara tertentu. Dalam definisi ini jelas bahwa zakat yang mereka maksudkan adalah zakat harta dan zakat fitrah, karena pencantuman kata 'harta' dan 'jiwa' dalam definisi ini mengandung pengertian zakat harta dan zakat fitrah (jiwa).

Ulama mazhab Hanbali mendefinisikannya dengan hak wajib pada harta tertentu bagi (merupakan hak) kelompok orang tertentu pada waktu tertentu pula. Definisi ini hanya mencakup zakat harta saja, tidak termasuk zakat fitrah, karena ungkapan 'harta tertentu' mengandung pengertian bahwa harta itu telah mencapai satu nisab, sedangkan satu nisab adalah salah satu syarat wajib zakat harta.

Yusuf Al-Qardawi mengemukakan definisi: sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah menyerahkannya kepada orang-orang yang berhak. Menurutnya, zakat juga bisa berarti mengeluarkan jumlah harta tertentu itu sendiri. Artinya, perbuatan mengeluarkan hak yang wajib dari harta itu pun dinamakan zakat dan bagian tertentu yang dikeluarkan dari

harta itu pun dikatakan zakat.

Meskipun para ulama di dalam menafsirkannya berbeda-beda, tetapi semuanya mengarah pada satu arti yaitu mengeluarkan sebagian harta benda untuk diberikan kepada fakir miskin sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditentukan dalam Al-Qur'an, sebagai pembersih serta penghapus kesalahankesalahan manusia.

Menurut Istilah dalam Kitab Al-Hâwî dan Al-Mawardi mendefinisikan zakat dengan nama pengambilan tertentu dari harta tertentu, menurut sifat-sifat tertentu dan untuk diberikan kepada golongan tertentu. Orang yang menunaikan zakat disebut Muzaki. Sedangkan orang yang menerima zakat disebut Mustahik.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2011, zakat diartikan sebagai harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat islam.

Sementara menurut Peraturan Menteri Agama No 52 Tahun 2014, Zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha yang dimiliki oleh orang Islam untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat Islam. Zakat dikeluarkan dari harta yang dimiliki. Akan tetapi, tidak semua harta terkena kewajiban zakat. Dalam pandangan Islam, memberikan hartanya kepada orang lain yang membutuhkan bisa mensucikan jiwa mereka dan juga sebagai pengingat bahwa harta itu bukanlah milik mereka, namun milik Allah SWT yang dititipkan kepada mereka.

Zakat merupakan salah satu dari rukun Islam. Sedangkan menurut Istilah adalah sejumlah harta tertentu yang wajib dikeluarkan oleh orang yang beragama islam dan diberikan kepada golongan yang berhak menerimanya menurut ketentuan yang telah ditetapkan oleh Islam. Zakat juga mampu membangun relasi yang harmonis antara kedua golongan tersebut, yang kaya bisa memperhatikan yang miskin dan yang miskin selalu mendoakan dan ikut menjaga yang kaya. Diantara fungsi sosial yang ada ialah sebagai penenang hati dan penyebar Islam. Itulah sebab zakat itu diberikan kepada orang-orang yang hatinya masih lemah

terhadap islam disamping menenangkan hati mereka, dapat pula menyebarkan Islam kepada keluarga dan masyarakat mereka. (Pradesyah. R, 2022).

Berdasarkan pengertian secara Bahasa dan Istilah tersebut dapat disimpulkan bahwa zakat memiliki empat sifat. Pertama, zakat memberikan keberkahan bagi mereka yang mengeluarkan zakat (muzakki). Kedua, tumbuh dan berkembang. Dari harta zakat yang dioptimalkan akan menumbuh kembangkan potensi-potensi baik dari para muzakki maupun dari masyarakat secara umum. Ketiga adalah kecucian. Dengan zakat, Allah SW Menyucikan baik harta maupun jiwa manusia. Keempat, Beres atau keberesan. Sifat ini mengandung pengertian bahwa harta yang selalu dizakati senantiasa terjauhkan dari permasalahan baik di dunia maupun di akhirat.

b. Tujuan Zakat

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh islam dibalik kewajiban zakat, yaitu sebagai berikut:

1. Mengangkat derajat fakir miskin dan membantunya keluar dari kesulitan hidup dan penderitaan.
2. Membantu pemecahan masalah yang dihadapi oleh gharim, Ibnu sabil, mustahiq dan lain-lainnya.
3. Membentangkan dan membina tali persaudaraan sesama umat islam dan manusia pada umumnya.
4. Menghilangkan sifat kikir dan atau loba pemilik harta kekayaan.
5. Membersihkan sifat dengki dan iri (kecemburuan sosial) dari hati orang-orang miskin.
6. Menjembatani jurang pemisah antara yang kaya dengan yang miskin dalam suatu masyarakat.
7. Mengembangkan rasa tanggung jawab sosial pada diri seseorang, terutama pada mereka yang mempunyai harta.

8. Mendidik manusia untuk berdisiplin, menunaikan kewajiban dan menyerahkan hak orang lain yang ada padanya.
9. Sarana pemerataan pendapatan (rezeki) untuk mencapai keadilan sosial.

c. Waktu Mengeluarkan Zakat

Adapun waktu untuk mengeluarkan zakat ialah sebagai berikut:

1. Zakat wajib dikeluarkan segera, tidak lama setelah iya memenuhi syarat-syarat wajib mengeluarkan zakat.
2. Kewajiban membayar zakat tidak akan gugur (tidak akan terhapus) dengan kematian pemilik harta dan ini dianggap sebagai hutang yang wajib ditunaikan dalam harta pusaka tanpa memandang itu diwasiatkan ataupun tidak.
3. Kewajiban membayar zakat tidak akan gugur (tidak akan terhapus) dengan berlakunya masa.
4. Apabila hasil tanaman atau buah-buahan rusak disebabkan oleh suatu bencana (hama, musibah) sebelum sempat dipetik kewajiban zakatnya akan gugur, kecuali apabila iya masih meninggalkan sisa yang mencukupi nishab ataupun lebih dari sisa tersebut wajib dikeluarkan zakatnya.
5. Tanggung jawab harta terletak ditangan seorang amil yang bertugas memungut dan mengumpulkan zakat, tetapi jika harta zakat tersebut rusak karena tidak sengaja dan bukan karena kelalaiannya maka tidak wajib menggantikan.

d. Macam-macam Zakat

Secara umum zakat terbagi menjadi dua macam, zakat jiwa (nafs) zakat fitrah dan zakat harta/zakat (maal).

1. Zakat nafs/zakat fitrah, ialah ciptaan, sifat asal, balat, perasaan keagamaan, dan perangai, sedangkan zakat fitrah adalah zakat yang berfungsi mengembalikan manusia muslim kepada fitrahnya,

dengan menyucikan jiwa mereka dari kotoran-kotoran (dosa-dosa) yang disebabkan oleh pengaruh pergaulan dan sebagainya sehingga manusia itu menyimpang dari fitrahnya.

2. Zakat harta/zakat maal ialah zakat yang dikenakan atas harta (maal) yang dimiliki oleh seorang atau lembaga dengan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Maal (harta) menurut bahasa ialah segala sesuatu yang diinginkan sekali oleh manusia untuk menyimpan dan memilikinya, sedangkan menurut hukum islam adalah segala yang dapat dipunyai (dikuasai) dan dapat digunakan (dimanfaatkan) menurut kebiasaannya.

Pada umumnya dalam Fiqih Islam, harta kekayaan yang wajib dizakati atau dikeluarkan zakatnya digolongkan kedalam beberapa kategori, yaitu sebagai berikut:

- a). Emas, perak, dan uang (simpanan)
- b). Barang yang diperdagangkan/harta perniagaan
- c). Hasil pertanian
- d). Hasil peternakan
- e). Hasil tambang dan barang temuan
- f). Lain-lain (zakat profesi, saham, rezeki tidak terduga, undian (kuis) berhadiah.

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian tindakan, aktivitas, atau proses yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau entitas lainnya dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain. Secara umum, pelayanan melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan, di mana penyedia layanan berupaya memberikan manfaat atau nilai tambah kepada penerima layanan.

Menurut Kotler dan Keller, pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Terdapat lima kategori dari pelayanan yang dapat dibedakan dari:

- 1) Pure tangible (produk fisik murni) Penawaran semata-mata hanya terdiri atas produk fisik, tanpa ada pelayanan atau pelayanan yang melengkapinya.
- 2) Tangible good with accompanying service (produk fisik dengan pelayanan pendukung) Kategori berupa produk fisik disertai dengan satu atau beberapa pelayanan pelengkap untuk meningkatkan daya tarik produk bagi pelanggan.
- 3) Major service with accompanying minor goods and service (pelayanan yang utama dilengkapi dengan barang dan pelayanan yang minor) penawaran terdiri dari suatu pelayanan pokok bersama-sama dengan pelayanan tambahan (pelengkap) atau barang-barang pendukung.

Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu:

- a) Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang,
- b) Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan
- c) Evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan

Leonard Berry, seorang ahli manajemen pelayanan, mendefinisikan pelayanan sebagai "tindakan, atau kinerja yang menawarkan manfaat bagi orang lain". Baginya, pelayanan merupakan interaksi antara

penyedia layanan dan penerima layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan.

Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai "setiap tindakan yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan lainnya dan yang tidak menghasilkan kepemilikan apa pun".

Suatu jalan untuk mempertahankan agar organisasi atau perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain sebagai berikut:

- 1) Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya.
- 2) Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan.
- 3) Memperlakukan pelanggan dengan pola yang terbaik.

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. (Indrasari, 2019:57).

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswarna dalam Indrasari, (2019:58) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

b. Pelayanan Dalam Islam

Pelayanan dalam Islam memiliki beragam aspek yang mencakup pengabdian kepada Allah, hubungan dengan sesama manusia, dan pengelolaan lingkungan. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas melainkan yang berkualitas kepada orang lain.

Menurut Ensiklopedi Islam, pelayananan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum (Muhammad, 2013).

Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut (Fadla, 2016):

1. Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun)

Qutub (1992) mengemukakan bahwa: memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Maidah:2 yang berbunyi:

الْقَلَابِدَ وَلَا الْهُدْيَ وَلَا الْحَرَامَ الشَّهْرَ وَلَا اللَّهَ شَعَابِرَ تُحِلُّوْا لَا اٰمَنُوْا الَّذِيْنَ يٰٓاَيُّهَا
 حَلَلْتُمْ ۗ وَاِذَا وَّرَضُوْا رِبِّهٖم مِّنْ فُضْلًا يَّبْتَغُوْنَ الْحَرَامَ الْبَيْتِ اٰمِيْنَ وَلَا
 اَنْ الْحَرَامِ الْمَسْجِدِ عَنِ صَدُوْكُمْ اَنْ قَوْمٍ شَنَاٰنُ يَجْرِمَنَّكُمْ ۗ وَلَا فَاِصْطٰدُوْا
 ۗ وَاَتَّقُوا الْعُدُوْا اِلَيْكُمْ عَلٰى تَعٰوُنُوْا وَلَا وَالْتَفُوْا اِلَيْهِ عَلٰى وَتَعٰوُنُوْا تَعْتَدُوْا
 الْعِقَابِ شَدِيْدٍ اللّٰهُ ۗ اِنَّ اللّٰهَ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar

kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (menggangu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) menggangu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi dari Masjidil Haram, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksaan-Nya. (Q.S Al-Maidah:2).

Sebuah hadist mengatakan bahwa: “Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (HR. Muslim). Maksud hadist tersebut adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal (Rahman, 2010).

2. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya (Khatimah, 2011). Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah Islam menghilangkan sama sekali kesulitan

yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat Islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah:185 yang berbunyi:

وَالْفُرْقَانَ الْهُدَىٰ مِّنْ وَبَيَّتٍ لِّلنَّاسِ هُدًى الْقُرْآنَ فِيهِ أَنْزَلَ الَّذِي رَمَضَانَ شَهْرٌ
مِّنْ فَعِدَّةٍ سَفَرٍ عَلَىٰ أَوْ مَرِيضًا كَانَ ۖ وَمَنْ فَلْيَصُمْهُ الشَّهْرَ مِنْكُمْ شَهْدَ فَمَنْ
الْعِدَّةَ ۖ وَلِتُكْمِلُوا الْعُسْرَ بِكُمْ يُرِيدُ وَلَا الْيُسْرَ بِكُمْ اللَّهُ ۖ يُرِيدُ آخِرَ أَيَّامٍ
تَشْكُرُونَ وَلَعَلَّكُمْ هَدَيْتُمْ مَا عَلَى اللَّهِ وَلِتُكَبِّرُوا

Artinya: Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al-Qur'an, sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang benar dan yang batil). Karena itu, barangsiapa di antara kamu ada di bulan itu, maka berpuasalah. Dan barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (dia tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur. (Q,S AL-Baqarah:185)

Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Mali Ra, ia berkata: Rasulullah saw bersabda yang berbunyi: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”.

3. Prinsip Persamaan (Musawah)

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu:

- 1) Mereka yang berbuat bagus, bertakwa dan mulia disisi Allah.

- 2) Orang-orang durhaka (Fajir), celaka dan hina disisi Allah (Fadla, 2016).

Seperti yang dikatakan dalam sebuah hadist ketika Rasulullah SAW berkhotbah pada hari kemenangan Mekah, Nabi bersabda: “wahai manusia!, sesungguhnya Allah sungguh-sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliah dan mengagung-agungkan bapak mereka, maka manusia terbagi dua golongan: golongan yang bagus, bertakwa dan mulia disisi Allah, dan golongan yang fajir celaka dan hina disisi Allah. Dan manusia adalah anak turun Adam yang diciptakan dari tanah” (Tarmidzi, 2014). Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur’an Surah Al-Hujurat:13 yang berbunyi:

إِنَّ ۙ لِّتَعَارَفُوا ۖ وَقَبَائِلَ شُعُوبًا ۖ وَجَعَلْنٰكُمْ وَأَنْثَىٰ ذَكَرٍ ۖ مِنْ خَلَقْتُمْ ۖ إِنَّا النَّاسُ يَأْتِيهَا
خَيْرٌ ۖ عَلِيمٌ ۖ اللَّهُ ۖ إِنَّ ۙ اتَّقَىٰكُمْ ۖ اللَّهُ ۖ عِنْدَ ۙ أَكْرَمَكُمْ

Artinya: Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia disisi Allah adalah yang paling takwa. Sungguh allah maha mengetahui dan maha mengenal. (QS. Al-Hujurat: 13).

Ayat di atas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal (Nasution & Effendi, 2010).

4. Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur’an Surah Ali-‘Imran:112 yang

berbunyi:

كَانُوا بِأَنَّهُمْ ذَلِكَ ۖ الْمَسْكَنَةُ عَلَيْهِمْ وَضُرِبَتْ اللَّهُ مِّنْ بَعْضِ وَيَأْخُذُ النَّاسِ
يَعْتَدُونَ وَكَانُوا عَصَوْا بِمَا ذَلِكَ حَقٌّ بغيرِ الْأَنْبِيَاءِ وَيَقْتُلُونَ اللَّهَ بِآيَاتِ يَكْفُرُونَ

Artinya: Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka (berpegang) pada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia. Mereka mendapat murka dari Allah dan (selalu) diliputi kesengsaraan. Yang demikian itu karena mereka mengingkari ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi, tanpa hak (alasan yang benar). Yang demikian itu karena mereka durhaka dan melampaui batas. (QS. Ali-‘Imran:112).

Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik Ra: “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri. (HR. Bukhori). Inti hadits ini adalah “perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri sendiri” (Utsman, 2016).

5. Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin)

Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan” (Al-Badr, 2014). Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur’an Surah Ali ‘Imran:159 yang berbunyi:

فَاعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَانْفُضُوا الْقَلْبِ عَلِيظًا فَظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ لَهُمْ وَاسْتَغْفِرْ عَنْهُمْ
الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ

Artinya: Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah

membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal. (Q.S Ali- 'Imran: 159).

Al-Hasan mengatakan, “Berlaku lemah lembut inilah akhlaq Muhammad SAW yang dimana beliau diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini” (Katsir, 2012). Yang dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata kasar (Katsir, 2012: 233).

6. Prinsip Kekeluargaan (Ukhuwah)

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam Surah Al-Hujurat:10 yang berbunyi:

تُرْحَمُونَ لِعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا أَخَوِيكُمْ بَيْنَ فَاصِلِحُوا إِخْوَةَ الْمُؤْمِنُونَ إِنَّمَا

Artinya: Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat. (Q.S Al-Hujurat:10).

Menurut Bahasa kata Ukhuwah (Persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama Islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama (Shihab, 2015).

Sebuah hadist juga disebutkan: “Seorang muslim adalah saudara orang muslim lainnya. Ia tidak boleh menzalimi dan tidak boleh membiarkannya di ganggu orang lain (bahkan ia wajib menolong dan membelanya)” (Soetari, 2013).

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan adalah komponen atau aspek yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu layanan. Dimensi ini memberikan gambaran tentang seberapa baik atau seberapa buruk suatu layanan diberikan kepada pelanggan. Untuk mempermudah penilaian

dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat kualitas layanan yang disebut *SURVQUAL (Service Quality)*, *SURVQUAL* ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan.

d. Indikator Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (dalam Ratu Syifa Nabila Khansa, 2022), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.
2. Ketanggapan (Responsiveness) adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.
3. Jaminan (Assurance) adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. Empati (Empathy) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Berwujud (Tangibles) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

3. Transparansi

a. Pengertian Transparansi

Transparansi adalah prinsip atau konsep yang mengacu pada keterbukaan, kejelasan, dan aksesibilitas informasi. Dalam konteks bahasa formal, transparansi merujuk pada kemampuan untuk melihat, memahami, dan mengakses informasi tanpa hambatan atau penyimpangan. Ini berarti bahwa informasi disampaikan dengan jelas,

tanpa menyembunyikan fakta atau motif tertentu.

Secara Bahasa, "transparansi" berasal dari Bahasa Latin "trans-" yang berarti "melalui" atau "sepanjang", dan "parere" yang berarti "muncul" atau "terlihat". Jadi, secara Harfiah, transparansi menggambarkan kondisi ketika sesuatu bisa terlihat atau dipahami dengan jelas melalui. Dalam konteks sosial, politik, atau bisnis, transparansi sering kali merujuk pada kebijakan atau praktik untuk memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dan informasi yang relevan tersedia untuk pihak yang berkepentingan tanpa adanya pengecualian atau manipulasi yang tidak adil.

Transparansi adalah kebalikan dari kerahasiaan, transparansi digambarkan sebagai lingkungan dalam organisasi yang berpengaruh pada proses internal dan eksternal. Transparansi menyediakan hasil yang bermanfaat untuk membangun hubungan dan kepercayaan. Transparansi adalah konsep yang penting dalam berbagai disiplin ilmu dan bidang kehidupan, termasuk ekonomi, politik, hukum, dan manajemen.

Michael E. Porter dan Mark R. Kramer: Dalam artikelnya yang terkenal berjudul "Strategy & Society: The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility", mereka menggambarkan transparansi sebagai "keterbukaan yang ekstensif kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang mencakup informasi yang akurat, jelas, dan tepat waktu mengenai identitas, situasi, dan kinerja suatu perusahaan."

Lawrence Lessig: Profesor hukum dan aktivis politik Lawrence Lessig mengaitkan transparansi dengan konsep dalam politik dan hukum. Baginya, transparansi adalah tentang memastikan bahwa proses politik dan pengambilan keputusan diatur dengan cara yang terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat.

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara

langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan (Mardiasmo).

Menurut Toni dan Nur (2019), transparansi adalah menyediakan informasi yang memadai dan bersifat terbuka bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Government Governance).

Menurut Firmansyah dan Nuryani (2020), transparansi merupakan salah satu prinsip dalam good governance yang didefinisikan sebagai prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat mendapat serta memperoleh informasi yang seluas-luasnya terkait dengan pengelolaan keuangan daerah. Jadi transparansi memiliki arti segala kegiatan dan informasi terkait Pengelolaan Keuangan dapat diketahui dan diawasi oleh pihak lain yang berwenang.

Transparansi adalah penyajian laporan semua orang dengan transparan tanpa ada yang ditutupi, hal ini terkait dengan pelaksanaan dan pengelolaannya dengan unsur yang menjadi dasar dari sebuah keputusan dan dilaksanakannya aktivitas (Kabib et al., 2021).

Transparansi harus dibangun atas dasar kebebasan informasi yang dapat diakses oleh siapa saja yang membutuhkannya dimana informasi yang disampaikan dapat disediakan secara memadai dan dimengerti sehingga dapat dijadikan sebagai bahan untuk monitoring dan evaluasi. Transparansi akan menciptakan feedback yang baik antara pemerintah dengan masyarakat jika dilaksanakan dengan baik pula melalui kemudahan informasi yang dapat diakses masyarakat.

Transparansi memiliki dua aspek, yaitu komunikasi publik oleh pemerintah, dan hak masyarakat terhadap akses informasi. Keduanya akan sangat sulit dilakukan jika pemerintah tidak menangani kinerjanya dengan baik. Manajemen kinerja yang baik adalah titik awal dari transparansi.

b. Transparansi Dalam Perspektif Islam

Transparansi dalam perspektif Islam adalah konsep yang sangat penting dan ditekankan dalam ajaran agama Islam. Transparansi mengacu pada keterbukaan, kejujuran, dan akuntabilitas dalam segala aspek kehidupan, baik dalam hubungan antara individu dengan individu lainnya, maupun antara individu dengan pemerintah atau otoritas lainnya.

Menurut Al-Ghazali dalam *Ihya 'Ulum al-din*, *shiddiq* atau kejujuran mengandung enam makna: kejujuran dalam berbicara, kejujuran dalam niat dan kemauan, kejujuran dalam perencanaan, kejujuran dalam melaksanakan rencana, kejujuran dalam melaksanakan tindakan, kejujuran dalam merealisasikan semua ketentuan agama. Secara singkat, dalam bahasa mutakhir, *shiddiq* adalah kejujuran dalam menerima, mengolah, dan menyampaikan informasi. Transparansi juga tersirat dalam Al – Qur'an Surah Al – Baqarah ayat 143:

عَلَيْكُمْ الرَّسُولُ وَيَكُونُ النَّاسُ عَلَى شُهَدَاءَ لِتَكُونُوا وَسْطًا أُمَّةً جَعَلْنَاكُمْ وَكَذَلِكَ
يَنْقَلِبُ مِمَّنْ الرَّسُولَ يَتَّبِعُ مَنْ لِنَعْلَمَ إِلَّا عَلَيْهَا كُنْتَ الَّتِي الْفَيْلَةَ جَعَلْنَا وَمَا شَهِدًا
إِيمَانَكُمْ لِيُضِيعَ اللَّهُ كَانَ وَمَا اللَّهُ هَدَى الَّذِينَ عَلَى إِلَّا لِكَبِيرَةٍ كَانَتْ وَإِنْ عَقَبِيهِ عَلَى
رَحِيمٍ ① لِرَعُوفٍ بِالنَّاسِ اللَّهُ إِنَّ

Artinya : Dan demikian pula Kami telah menjadikan kamu (umat Islam) "umat pertengahan" agar kamu menjadi saksi atas (perbuatan) manusia dan agar Rasul (Muhammad) menjadi saksi atas (perbuatan) kamu. Kami tidak menjadikan kiblat yang (dahulu) kamu (berkiblat) kepadanya melainkan agar Kami mengetahui siapa yang mengikuti Rasul dan siapa yang berbalik ke belakang. Sungguh, (pemindahan kiblat) itu sangat berat, kecuali bagi orang yang telah diberi petunjuk oleh Allah. Dan Allah tidak akan menyalah-nyaikan imanmu. Sungguh, Allah Maha Pengasih, Maha Penyayang kepada manusia. (Q.S Al-Baqarah:143)

Arti dari ayat diatas menjelaskan bahwa umat Islam dijadikan

umat yang adil dalam mendapatkan maupun menyampaikan pilihan, karena mereka akan menjadi saksi atas perbuatan orang yang menyimpang dari kebenaran baik didunia maupun diakhirat.

Transparansi adalah salah satu bentuk etika Islam dan ekspresi ketidak berpihakan dan kejujuran oleh semua pihak membuat pengungkapan yang akurat, adil dan transparan dalam semua kegiatan bisnis mereka.

Nilai kejujuran (Shiddiq), keterbukaan/transparansi kepada publik termanifestasikan melalui kecakapan dalam berkomunikasi (Tabligh), baik itu secara verbal maupun non verbal sehingga pihak-pihak yang membutuhkan informasi tersebut merasa mudah untuk membaca dan memahami maksud dari si pemberi informasi. Dengan adanya kontribusi antara kejujuran dan kecakapan berkomunikasi maka informasi yang disajikan akan cepat dan tepat dimengerti oleh penggunanya

c. Manfaat Transparansi

Peran penting transparansi lebih ditujukan untuk memahami bagaimana mentransfer kepercayaan dalam konteks sosial organisasi untuk kepentingan organisasi dan stakeholder. Transparansi mempunyai manfaat sebagai berikut:

- a) Dapat merencanakan dan bertindak untuk menyesuaikan
- b) Menghubungkan dan mendorong untuk bertindak dan berubah
- c) Membantu melihat kekuatan yang mempengaruhi lini dasar
- d) Memungkinkan pesan konsisten dan menghindari distorsi berita berita melalui gosip
- e) Menciptakan konsistensi dan memotivasi untuk merespon dengan cara serupa.
- f) Menyebabkan eksekusi cepat, efisien, memfasilitasi penyelarasan dan dan menciptakan rasa mendesak bersama.

- g) Menyembuhkan perpecahan kita atau mereka yang bekerja pada tujuan yang berbeda.
- h) Membuat orang berkinerja tinggi tetap ingin bekerja pada perusahaan yang memperlakukan mereka dengan hormat (*Quint studer CEO Studer Group*).

d. Indikator Transparansi

Menurut sudut pandang Islam (dalam H Listanti, 2023) indikator transparansi adalah sebagai berikut:

1. Organisasi bersifat terbuka (informasi mudah diakses), 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.

4. Loyalitas Muzakki

a. Pengertian Loyalitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), loyalitas adalah kepatuhan atau kesetiaan, sedangkan Menurut Kamus Merriam Webster, loyalitas adalah kualitas, keadaan, atau contoh dari kesetiaan. Cambridge Dictionary menjelaskan loyalitas sebagai kualitas menjadi loyal.

Loyalitas adalah sebuah proses, pada akhir proses tersebut, kepuasan mempunyai efek pada *perceived quality*, yang dapat memberikan dampak kepada loyalitas dan niat untuk perilaku tertentu dari seorang pelanggan. (Shaq (2014). Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas pada dasarnya merupakan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada

seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik.

Menurut Nina Rahmayanty, loyalitas adalah tentang persentase orang yang pernah membeli dalam rangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama.

Loyalitas merupakan suatu kondisi sikap mental untuk tetap memegang teguh kesetiaan baik kepada perusahaan, atasan, maupun rekan sekerja. Loyalitas bisa berubah menjadi fanatisme ketika menjadi liar dan tidak masuk akal. Itu juga bisa menjadi pasrah ketika

Menurut Istilah dan Bahasa, loyalitas muzaki merujuk pada kesetiaan atau komitmen seorang muzaki (pemberi zakat) terhadap kewajiban zakat mereka dalam kerangka agama Islam. Istilah loyalitas sendiri mengacu pada kualitas atau sifat dari seseorang yang setia atau taat terhadap suatu kewajiban, prinsip, atau hubungan.

Loyalitas muzaki dalam Bahasa Sederhana adalah komitmen atau kesetiaan seorang pemberi zakat untuk memenuhi kewajiban zakat mereka secara teratur, tepat waktu, dan dengan penuh tanggung jawab, sesuai dengan ajaran agama Islam. Ini mencakup pemahaman akan pentingnya zakat dalam Islam, kesadaran akan tanggung jawab sosial, serta integritas dalam melakukan kewajiban agama.

Loyalitas muzakki mengacu pada komitmen atau kesetiaan seseorang terhadap kewajiban zakat mereka sebagai seorang Muslim. Seorang muzakki adalah seseorang yang memberikan zakat, atau sumbangan wajib, yang merupakan salah satu dari lima pilar Islam. Loyalitas muzakki mencakup konsistensi dalam memberikan zakat sesuai dengan ketentuan agama dan keyakinan pribadi, serta menjaga integritas dalam penyaluran dana zakat kepada mereka yang berhak menerimanya. Ini melibatkan penghormatan terhadap kewajiban agama dan kepercayaan bahwa zakat memiliki potensi untuk membantu memperbaiki kondisi sosial dan ekonomi masyarakat yang membutuhkan

b. Loyalitas Dalam Islam

Loyalitas dalam Islam disebut dengan Al-Wala'. Secara Etimologi Al-Wala' memiliki beberapa makna, antara lain mencintai, menolong, mengikuti dan mendekat kepada sesuatu. Konsep loyalitas dalam Islam atau Al-Wala' adalah ketundukan mutlak kepada Allah SWT dalam wujud menjalankan syariah Islam sepenuhnya. Loyalitas dalam Islam terjadi apabila aktivitas itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam.

Al-Qur'an memberi petunjuk agar dalam bisnis tercipta hubungan yang harmonis, saling ridha, dan tidak ada unsur eksploitasi.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa ayat 29:

تَرَاضٍ عَنِ تِجَارَةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنَّ ۖ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا ۖ مِنْكُمْ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu (Q.S An-Nisa:29).

Ayat tersebut menjelaskan tentang bagaimana menjalin hubungan baik dalam melakukan perniagaan dengan suka sama suka dan penuh keridhaan antara pedagang dan konsumen atau dalam hal ini, karyawan LAZISMU Kota Medan dengan muzakki. muzakki akan lebih menyukai pengalaman berinteraksi dengan karyawan yang sopan dan ramah dalam menghadapi muzakki. Kepuasan muzakki/donatur diperoleh dari pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan pelayanan di kantor LAZISMU Kota Medan dan akan membuat muzakki loyal sehingga kembali menggunakan pelayanan di LAZISMU Kota Medan.

Loyalitas muzakki adalah tentang mematuhi dan memelihara

kewajiban zakat sesuai dengan ketentuan syariat Islam, serta menunjukkan kesetiaan dan tanggung jawab terhadap agama dan sesama Muslim. Dalam Ilmu Fiqih (Ilmu Hukum Islam), loyalitas muzakki (pemberi zakat) bisa dilihat dari beberapa sudut pandang, terutama terkait dengan pelaksanaan kewajiban zakat. Berikut adalah beberapa aspek yang relevan:

1. **Kewajiban Agama:** Zakat adalah salah satu dari lima rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap Muslim yang mampu. Kewajiban zakat dianggap sebagai wujud ketaatan kepada Allah SWT dan merupakan salah satu bentuk ibadah yang paling mendasar.
2. **Integritas dan Keadilan:** Muzakki diharapkan untuk memelihara integritas dalam pembayaran zakat dan memastikan bahwa harta yang dikeluarkan sebagai zakat benar-benar memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan dalam syariat Islam. Ini termasuk memastikan bahwa jumlah, jenis, dan penerima zakat sesuai dengan ketentuan fiqih.
3. **Konsistensi dan Ketaatan:** Loyalitas muzakki juga tercermin dalam konsistensi dan ketaatan mereka terhadap kewajiban zakat. Seorang muzakki yang loyal akan membayar zakat secara teratur sesuai dengan waktu yang ditetapkan, tanpa meninggalkan kewajiban tersebut.
4. **Perhatian Terhadap Kesejahteraan Umat:** Muzakki yang loyal akan memperhatikan kebutuhan dan kesejahteraan umat Islam di sekitarnya. Mereka akan memberikan zakat dengan penuh kesadaran akan tanggung jawab sosial dan kemanusiaan mereka terhadap sesama Muslim yang membutuhkan bantuan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan

Penjelasan tentang pengertian loyalitas pelanggan dikatakan bahwa seorang pelanggan yang loyal akan tetap setia untuk

menggunakan (mengkonsumsi) merk suatu produk yang ia percayai yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan.

Menurut Tjiptono, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi 40 harapan konsumen.

2. Kepuasan Pelanggan (customer Satisfaction)

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang membeli dan menerima nilai dari barang dan jasa yang ditawarkan. Para pelanggan mempunyai pilihan, jika pelanggan tidak menyukai apa yang di tawarkan atau cara menaarkannya, maka pelanggan bisa membeli ditempat lain. Dan perusahaan mengalami kerugian dan kehilangan kepercayaan pelanggan.

d. Indikator Loyalitas Muzakki

Menurut Jill Griffin (dalam Riska Asnawi dkk, 2019) indikator loyalitas muzakki adalah sebagai berikut :

1. Frekuensi Donasi: Seberapa sering muzakki memberikan zakat atau sedekah. Loyalitas dapat terlihat dari konsistensi dan regularitas dalam melakukan donasi.
2. Tingkat Kepuasan: Kepuasan muzakki terhadap pengelolaan dan penggunaan dana zakat. Jika muzakki merasa bahwa dana mereka digunakan dengan baik dan efektif, mereka cenderung lebih loyal.
3. Partisipasi dalam Kegiatan: Keterlibatan muzakki dalam kegiatan atau program yang diadakan oleh lembaga zakat, seperti acara sosialisasi, seminar, atau kegiatan sosial.
4. Referensi dan Rekomendasi: Seberapa sering muzakki merekomendasikan lembaga zakat kepada orang lain atau membawa

donatur baru. Ini menunjukkan tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi.

5. Feedback dan Komunikasi: Partisipasi dalam memberikan umpan balik atau saran untuk perbaikan. Muzakki yang loyal biasanya terlibat aktif dalam memberikan masukan.

B. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan akan dijadikan untuk menyusun konsep-konsep pada penelitian ini yaitu:

Tabel 2.1

Penelitian Yang Relevan

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Edi Sudrajat (2020)	Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung)	Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif.	Berdasarkan hasil penelitian beserta pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Berdasarkan hasil Uji T diketahui bahwa Variabel Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap Variabel Loyalitas (Y) dilihat dari nilai t hitung < t tabel (-0,183 < 2.019) dengan signifikansi sebesar 0,856 > 0,05. Diketahui bahwa Ho diterima dan Ha ditolak. Sedangkan Variabel kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap Variabel

				<p>Loyalitas (Y) dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($4,817 > 2.019$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.</p> <p>2. Berdasarkan hasil Uji F menunjukkan bahwa Variabel Pelayanan (X1) dan Variabel Kepercayaan (X2) berpengaruh Simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap Variabel Loyalitas (Y) dilihat dari nilai F hitung $>$ F tabel ($912,513 > 3.23$) dengan Signifikansi $0,000 < 0,05$. Diketahui bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.</p> <p>3. Tinjauan Ekonomi Syariah dari hasil Penelitian yang dilakukan, Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Muzakki telah sesuai dengan Ekonomi Syariah. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan dengan tanggapan Tertinggi 70% atau 33 Muzakki menjawab setuju bahwa lembaga IZI</p>
--	--	--	--	---

				telah melakukan tugasnya dengan benar, rapi, tertib, dan teratur.
2	Muhammad, Multazam, Dede Irwan Sunardi (2023)	Pengaruh transparansi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzakki pada lembaga amil zakat di yogyakarta dengan trust sebagai variabel intervening	Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Bentuk hubungan antar variabel dalam penelitian ini adalah hubungan bentuk kausal.	Hasil penelitian menemukan bahwa transparansi berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas muzakki pada lembaga amil zakat, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas muzakki, trust (kepercayaan) berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas muzakki, transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki melalui trust (kepercayaan), dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki melalui trust (kepercayaan). Adapun besar pengaruh variabel transparansi dan kualitas pelayanan terhadap variabel trust adalah sebesar 65,4%, dan

				sisanya 34,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini. Serta besar pengaruh variabel transparansi, variabel kualitas pelayanan dan variabel trust terhadap variabel loyalitas muzakki sebesar 58,9% sedang sisanya 41,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini
3	Khoirunnisa Ritonga, Tuti Anggraini, Arnida Wahyuni Lubis (2024)	Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Pengelolaan Zakat, Infaq dan Shadaqoh terhadap Minat Masyarakat Berdonasi di Lembaga Amil Zakat Al-Washliyah	Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian yang digunakan, menggunakan penelitian survey. Informasi yang dikumpulkan berupa angket atau kuesioner. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.	1. Transparansi berpengaruh dan signifikan terhadap Minat Masyarakat Berdonasi, dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel ($2.076 > 1.993$) dan nilai sig ($0.041 < 0.05$). Maka disimpulkan bahwa dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Masyarakat Berdonasi. 2. Akuntabilitas tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Minat Masyarakat Berdonasi, dilihat dari

				<p>nilai t hitung $> t$ tabel ($1.759 < 1.993$) dan sig ($0.083 > 0.05$)</p> <p>3.Kualitas pengelolaan tidak berpengaruh & tidak signifikan terhadap Minat Masyarakat Berdonasi, dari hasil tabel diatas diperoleh nilai t hitung lebih besar dari t tabel dalam hal ini ($1.499 < 1.993$) dan nilai sig ($0.138 < 0.05$) 4. Dan dalam penguji secara bersama-sama atau secara simultan Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pengelolaan berpengaruh terhadap Minat Masyarakat Berdonasi pada Lembaga Amil Zakat Al-Washliyah dalam hal ini f hitung $> f$ tabel ($29.029 > 3.12$) dan taraf signifikan ($0,000 < 0.05$). Nilai R Square sebesar 0.551 berarti 55.1 % besaran ikatan variabel Transparansi, Akuntabilitas,dan Kualitas Pengelolaan terhadap Minat Masyarakat Berdonasi pada Lembaga Amil Zakat Al-Washliyah, sedangkan sisanya</p>
--	--	--	--	---

				44.9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Disimpulkan bahwa untuk meningkatkan hasil yang optimal dalam menarik minat masyarakat berdonasi maka harus meningkatkan transparansi, akuntabilitas dan kualitas pengelolaan zakat, infaq dan shodaqoh.
4	Muhammad Syfaul Adib, Sri Muljaningsih (2023)	Pengaruh Kepercayaan, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki LAZ Solo Peduli	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yaitu tiga variabel independen dan satu variabel dependen maka dapat dihitung 4×10 yaitu 40 responden yang dibutuhkan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable Kepercayaan, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh kuat terhadap variable Loyalitas Muzakki Lembaga Amil Zakat Solo Peduli. Untuk variable Kepercayaan berpengaruh terhadap Muzakki Lembaga Amil Zakat Solo Peduli yang artinya semakin besar kepercayaan maka akan semakin besar pula Loyalitas muzakki LAZ Solo Peduli, begitupun sebaliknya. Selanjutnya untuk variabel Transparansi tidak berpengaruh terhadap Muzakki Lembaga Amil Zakat Solo

				<p>Peduli, yang artinya semakin besar transparansi maka Loyalitas Muzakki LAZ Solo Peduli akan menurun, begitupun sebaliknya. Dan yang terakhir variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Muzakki Lembaga Amil Zakat Solo Peduli, yang artinya semakin besar kualitas pelayanan maka semakin besar pula Loyalitas Muzakki LAZ Solo Peduli, begitupun sebaliknya.</p>
5	<p>Alya Safira Meinanda, Ach. Bakhrul Muchtasib (2022)</p>	<p>Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Amil Zakat</p>	<p>Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan kuisioner dengan metode survei diolah dengan menggunakan program SPSS 25. Metode Pengambilan Sampel berupa <i>Non Probability Sampling</i> dengan</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data mengenai pengaruh transparansi, akuntabilitas dan kepercayaan terhadap loyalitas muzakki dalam menyalurkan dana zakat di Lembaga Amil Zakat, maka disimpulkan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan variabel

			pendekatan <i>Accidental Sampling</i> .	<p>Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki yang berdomisili di DKI Jakarta pada Lembaga Amil Zakat DKI Jakarta. Hal ini dapat disebabkan karena muzakki merasa sudah memahami kebijakan-kebijakan serta kegiatan yang dikeluarkan dan sudah sangat mengandalkan Lembaga Amil Zakat dalam pengelolaan dana zakat.</p> <p>• Terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan variabel Akuntabilitas terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> yang berdomisili di DKI Jakarta pada Lembaga Amil Zakat DKI Jakarta. <i>Muzakki</i> merasa Lembaga Amil Zakat sudah profesional dan Amanah terhadap pengelolaan dana zakat. Karena akuntabilitas lembaga sangat dibutuhkan para <i>muzakki</i> agar semakin meningkatnya reward mereka</p>
--	--	--	---	---

				<p>terhadap lembaga yaitu loyalitas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan variabel Kepercayaan terhadap loyalitas muzakki yang berdomisili di DKI Jakarta pada Lembaga Amil Zakat DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan terciptanya loyalitas disebabkan kepercayaan yang sudah dibentuk Lembaga Amil Zakat kepada muzakki. • Transparansi, Akuntabilitas dan Kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> pada Lembaga Amil Zakat. Sebanyak 74,4% variabel bebas tersebut mempengaruhi variabel terikat yaitu loyalitas <i>muzakki</i>.
6	Fadhil Yuda Sya'bandani, M.Pudjhardjo, (2023)	Analisis Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki	Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu bahwa akuntabilitas,

		Membayar Zakat di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang	kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>random sampling</i> . Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer.	transparansi dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang.
7	Muhammad Saiul Arifin Ritonga (2021)	Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, Shodaqoh Terhadap Minat Masyarakat Berdonasi di Lazismu Kota Medan	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif, mencakup pengumpulan data dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analisis deskriptif. Deskriptif yaitu	Rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap LAZ ini menjadikan banyak masyarakat memilih untuk menyalurkan melalui lembaga penghimpun zakat yang belum memiliki izin secara resmi untuk mengelola zakat. Dimana populasi yang digunakan adalah jumlah muzakki 2018 sampai 2022 yaitu sebanyak 464 populasi. Penelitian ini teknik penentuan sampel yang digunakan peneliti adalah <i>sampling jenuh</i> . sebanyak 85 sampel. penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini

			<p>menggambarkan, menginterpretasikan obyek penelitian secara apa adanya sesuai dengan hasil penelitian.</p>	<p>transparansi berpengaruh terhadap minat masyarakat terlihat dari t hitung t tabel ($7.838 > 1.663$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0,05$). dalam penelitian ini akuntabilitas berpengaruh terhadap minat masyarakat terlihat dari t hitung t tabel ($3.269 > 1.663$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0.002 < 0,05$). Dalam penelitian ini transparansi dan akuntabilitas berpengaruh terhadap minat masyarakat hal ini terlihat Fhitung Ftabel ($88.629 > 3.11$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0.000 < 0,05$), koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0.684 berarti 68.4%. adanya secara simultan transparansi dan akuntabilitas mempengaruhi minat masyarakat berdonasi pada Lazismu kota medan sebesar 68.4%, dan selebihnya 32.6% di pengaruhi oleh</p>
--	--	--	--	---

				variabel lain diluar variabel penelitian ini
8	Ridho Revo Aranda (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Muzakki LAZISMU Kalimantan Barat	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dimana data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic selain itu metode ini merupakan salah satu metode tradisional, serta ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, objektif, terukur, rasional, sistematis, dan dapat diulang. Sedangkan metode yang digunakan adalah deskriptif yaitu suatu metode penelitian untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang	Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan yaitu variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i> LAZISMU Kalimantan Barat. Dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 3,550 dan ttabel sebesar 2,037, dengan signifikan sebesar 0,001. Dikarenakan nilai thitung > ttabel dan signifikansi $\leq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas <i>muzakki</i> LAZISMU Kalimantan Barat. Kemudian variabel kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas LAZISMU Kalimantan Barat. Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,693 dan ttabel sebesar 2,037,

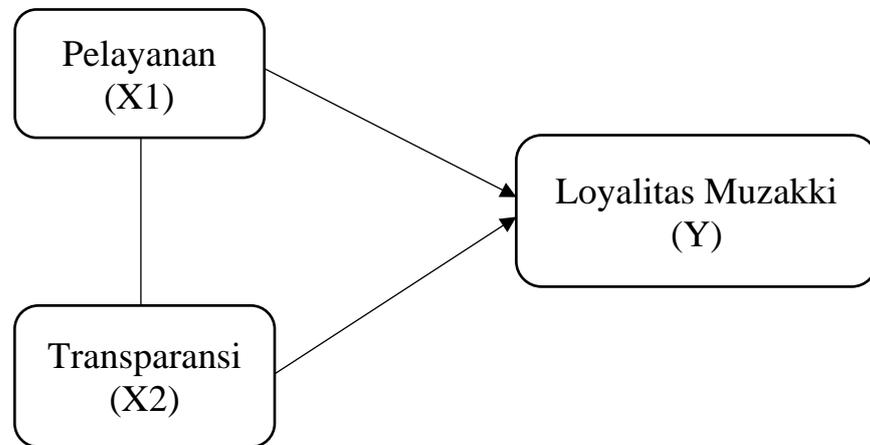
			ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau.	dengan signifikan sebesar 0,011. Dikarenakan nilai thitung > ttabel dan signifikansi $\leq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan mempengaruhi loyalitas <i>muzakki</i> LAZISMU Kalimantan Barat
--	--	--	--	--

Beberapa penelitian terdahulu diatas, maka persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah menggunakan teknik penelitian yang sama yaitu terkait dengan pengaruh pelayanan dan transparansi terhadap loyalitas muzakki sedangkan perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada tahun yang diteliti dan objek penelitian.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir mengacu pada struktur konseptual atau metode yang digunakan untuk menyusun, memahami dan mengorganisir informasi. Fungsinya adalah sebagai dasar yang mendukung individu dalam mengolah, menganalisis dan menginterpretasi ide, data atau situasi yang dihadapi. Dengan adanya kerangka berpikir yang benar maka dapat menjelaskan suatu permasalahan secara teoritis antara variabel yang akan diteliti. (Sulhan, 2021). Kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Berpikir



Pada kerangka berpikir diatas penulis mencoba menguraikan apakah terdapat hubungan antara variabel X terhadap variabel Y. Adapun variabel X meliputi (Pelayanan dan Transparansi) dan variabel Y yaitu (Loyalitas Muzakki). Sehingga dari kerangka berpikir diatas dapat dibuat menjadi hipotesis penelitian.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu proposisi atau asumsi yang diajukan sebagai landasan untuk penelitian atau penyelidikan. Pernyataan ini dapat diuji guna mengidentifikasi atau mengeksplorasi keterkaitan antara dua atau lebih variabel. Dalam konteks penelitian ilmiah, hipotesis berperan sebagai fondasi untuk pengujian dan pengumpulan bukti empiris dengan tujuan mendukung atau menolak pernyataan yang diajukan. Berdasarkan hal tersebut adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha1: Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada LAZISMU Kota Medan

Ha2 : Transparansi berpengaruh terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada LAZISMU Kota Medan

Ha3 : Pelayanan dan Transparansi berpengaruh terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi pada LAZISMU Kota Medan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini melibatkan kegiatan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh hipotesis yang diajukan dengan menganalisis data kuantitatif. Data kuantitatif, termasuk data deret waktu, terdiri dari angka-angka. Penelitian kuantitatif menurut (Sugiyono, 2020) adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme sebagai metode ilmiah karena memenuhi prinsip-prinsip ilmiah secara konkrit atau empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Penelitian kuantitatif menekankan pada analisis data numerik (angka), yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di LAZISMU Kota Medan Jl. Mandala By Pass No.140, Bantan, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20224.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2024 sampai dengan selesai. Adapun jadwal penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan/Minggu																							
		November 2023				Maret 2024				April 2024				Juli 2024				Agustus 2024				Oktober 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																								
2	Penyusunan Proposal																								
3	Bimbingan Proposal																								
4	Seminar Proposal																								
5	Pengumpulan Data																								
6	Bimbingan Skripsi																								
7	Sidang Skripsi																								

C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari subjek atau sumber data penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi juga bukan hanya orang, tapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan muzakki perorangan di LAZISMU Kota Medan pada tahun 2023 yang berjumlah sebanyak 108 populasi.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. (Supardi, 2005). Sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah para muzakki di LAZISMU Kota Medan yang berjumlah minimal 52 responden

3. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Dimana jumlah sampel dalam penelitian ini diperoleh dan ditentukan dengan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

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

$$n = \frac{108}{1 + 108x(0,1)^2}$$

$$n = \frac{108}{1 + (108x0,01)}$$

$$n = \frac{108}{2,08}$$

$$n = 52$$

Keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan

Dengan menggunakan nilai e yaitu 10%.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini, variabel dibedakan menjadi dua yaitu variabel bebas (independent) terdiri dari Pelayanan (X1) dan Transparansi (X2), dan variabel terikat (dependent) yaitu Loyalitas Muzakki (Y).

E. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Bebas Pelayanan (X1)

Pelayanan menurut Kotler, 2005 pada penelitian Kasmaniar (2022), merupakan kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu.

Berikut adalah beberapa indikator pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Reliability (keandalan)
- b. Responiveness (respon)
- c. Tangible (berwujud)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Emphaty (empati)

2. Variabel Bebas Transparansi (X2)

Transparansi adalah Penyampaian laporan kepada semua pihak yang merupakan sifat terbuka dalam suatu pengelolaan melalui penyertaan semua unsur dalam pengambilan keputusan dan proses pelaksanaan kegiatan.

Berikut adalah beberapa indikator transparansi yaitu sebagai berikut:

- a. Organisasi bersifat terbuka (informasi mudah diakses).
- b. Informasi harus diungkapkan secara jujur dan lengkap.
- c. Pemberian informasi juga perlu dilakukan secara adil kepada semua pihak yang membutuhkan informasi.

3. Variabel Terikat Loyalitas Muzakki (Y)

Loyalitas muzakki adalah adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau lebih suka produk atau layanan di masa depan meskipun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku.

Berikut adalah beberapa indikator loyalitas muzakki yaitu sebagai berikut:

- a. Frekuensi Donasi
- b. Tingkat Kepuasan
- c. Partisipasi dalam Kegiatan
- d. Referensi dan Rekomendasi
- e. Feedback dan Komunikasi

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian guna menjawab rumusan masalah penelitian (Sujarweni & Endaryanto, 2012). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuesioner atau angket. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan di LAZISMU Kota medan.

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016).

G. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian yaitu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data survey atau wawancara, pedoman observasi tertulis, dan daftar pertanyaan dan pernyataan yang dirancang untuk memperoleh informasi dari responden. Pengumpulan data penelitian melibatkan pengumpulan data yang relevan bagi peneliti. Instrument penelitian ini berupa angket yang diungkapkan melalui indikator variabel, instrumen penelitian yang digunakan untuk melakukan pengukuran yang ditujukan terhadap data kuantitatif yang relevan. Penelitian ini menggunakan angket, dan pengukurannya menggunakan skala likert dengan lima pernyataan dan lima preferensi jawaban, dan pilihan jawaban ditulis sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Model Likert

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Angket sebagai instrument pengumpulan data haruslah diuji terlebih dahulu terkait tentang validitasnya dan reabilitasnya.

H. Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif adalah analisis data dalam bentuk angka-angka yang pembahasannya melalui perhitungan statistik berdasarkan jawaban angket dari responden. Alat yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah SPSS Versi 25. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur. Suatu skala pengukur dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017).

Setiap uji statistik memiliki dasar dalam pengambilan keputusan sebagai bahan acuan atau pedoman agar dapat membuat kesimpulan. Begitu juga dengan uji validitas. Dasar dalam pengambilan uji ini adalah:

- 1) Jika nilai r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikan 0,05), maka item angket tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikan 0,05), maka soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur (instrument) yang digunakan dapat dipercaya atau dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran (Situmorang, 2009).

Uji reabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrument angket dapat digunakan secara konsisten atau tidak. Adapun uji reliabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua menggunakan uji Cronbach's alpha.

Adapun kriteria yang termasuk kedalam uji reabilitas yaitu:

- 1) Jika nilai koefisien Cronbach alpha ≥ 0.80 , maka dapat dikatakan bahwa angketnya termasuk reabilitas yang sangat baik.
- 2) Jika nilai koefisien Cronbach alpha $0.6 - 0.79$, maka dapat dikatakan bahwa angketnya termasuk realibel (realibitasnya diterima).
- 3) Jika nilai koefisien Cronbach alpha ≤ 0.60 , maka dapat dikatakan angketnya termasuk tidak realibel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antara variabel bebas. Uji asumsi klasik dapat dilakukan dengan melakukan beberapa uji berikut, yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Apabila nilai probabilitas $< 0,05$ maka data dinyatakan berdistribusi tidak normal, begitupun sebaliknya, apabila nilai probabilitas $> 0,05$ maka data dinyatakan berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independent yang memiliki kemiripan antar variabel independent dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independent akan menyebabkan korelasi yang kuat. Selain itu pengujian ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Ketentuan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas yaitu:

1. Jika nilai toleransi $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.
2. Jika nilai toleransi $< 0,10$ maka artinya terjadi multikolinearitas

dalam model regresi

Variance Inflation Factor (VIF)

- 1) Jika nilai VIF < 10,00 maka artinya terjadi multikolinearitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai VIF > 10,00 maka artinya terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independent manakah yang dijelaskan oleh variabel independent lainnya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari suatu pengamatan ke pengamatan-pengamatan yang lain. Jika varian dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Suatu penelitian variabel terikat atau sumbu Y akan dipengaruhi oleh variabel bebas atau sumbu X. Oleh karena itu untuk menguji atau melakukan estimasi dari suatu permasalahan yang memiliki lebih dari satu variabel bebas maka tidak dapat dilakukan dengan analisis regresi sederhana. Persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (loyalitas muzakki)

A = Konstanta persamaan regresi

X₁ = Variabel independent (Pelayanan)

X₂ = Variabel independent (Transparansi)

b₁, b₂, b_n = arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada

perubahan variabel independent. Bila + maka terjadi kenaikan dan bila – maka terjadi penurunan.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial dengan t_{test}

Uji t_{test} dilakukan untuk menguji apakah variabel (X) secara individual mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atau tidak terhadap variabel (Y). Kriteria pengujian penelitian hipotesis adalah jika signifikan $< 0,05$ H_0 diterima, berarti ada pengaruh signifikan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 ditolak berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan dengan f_{test}

Uji f_{test} digunakan untuk menguji secara bersama-sama antara variabel Pelayanan dan Transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki dalam berdonasi padan LAZISMU Kota Medan. Uji f_{test} ini juga digunakan untuk mengetahui semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan nol.

Kriteria untuk penarikan kesimpulan secara manual yaitu:

- 1) Bila $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $-f_{hitung} < -f_{tabel}$, maka H_0 ditolak, menunjukkan ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) Apabila $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ atau $-f_{hitung} \geq -f_{tabel}$, maka H_0 diterima, menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

c. Uji Determinasi dengan R Square (R^2)

Uji R^2 sangatlah penting dalam regresi, hal ini dikarenakan R^2 memiliki fungsi untuk memberikan informasi bagus atau tidaknya regresi yang terestimasi. Angka koefisien determinasi (R^2) dapat mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat (Y) yang dapat diterangkan dengan variabel (X).

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Bab ini akan membahas hasil penelitian tentang Pengaruh Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan. Data yang digunakan merupakan data primer hasil kuesioner yang disebarakan kepada 52 responden. Pembahasan ini meliputi uraian tentang deskripsi karakteristik responden, hasil analisis data, dan pembahasan.

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden penelitian ini adalah bagian dari populasi pada Muzakki di LAZISMU Kota Medan dengan jumlah sampel sebanyak 52 yang terdiri dari beberapa karakteristik.

Tabel 4. 1

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase%
1	Laki-Laki	24	46,2%
2	Perempuan	28	53,8%
Jumlah		52	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 24 orang (46,2%), sedangkan responden perempuan sebanyak 28 orang (53,8%). Hal ini disebabkan pada saat penyebaran angket lebih banyak diterima jenis kelamin perempuan dibandingkan laki - laki.

Tabel 4. 2

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase%
1	20-30 Tahun	21	40,4%
2	31-40 Tahun	19	36,5%
3	41-50 Tahun	7	13,5%
4	51-60 Tahun	5	9,6%
Jumlah		52	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa responden pada kelompok yang terbesar pada umur 20-30 tahun sebanyak 21 orang (40,4%), sedangkan kelompok terkecil berada pada umur 51-60 tahun sebanyak 5 orang (9,6%).

Tabel 4. 3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase%
1	SMP	16	30,8%
2	SMA/SMK	21	40,4%
3	Sarjana	15	28,8%
Jumlah		52	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa pendidikan terakhir responden yang terbesar adalah SMA/SMK sebanyak 21 orang (40,4%), sedangkan kelompok terkecil adalah Sarjana sebanyak 15 orang (28,8%).

Tabel 4. 4
Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No	Status Perkawinan	Jumlah	Persentase%
1	Belum Menikah	16	30,8%
2	Menikah	36	69,2%
Jumlah		52	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berstatus Belum Menikah adalah sebanyak 16 orang (30,8%), sedangkan responden yang berstatus Menikah adalah sebanyak 36 orang (69,2%).

2. Hasil Analisis Data

Untuk menerangkan tanggapan responden terhadap variabel penelitian maka dilakukan analisis terhadap tanggapan yang diberikan oleh responden yang berkaitan dengan pernyataan yang disebarkan terdiri dari 21 item pernyataan yaitu 7 item pernyataan Pelayanan, 7 item pernyataan Transparansi dan 7 item pernyataan Loyalitas Muzakki.

Tabel 4. 5
Variabel Pelayanan (X₁)

No	Bobot	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju	5	138
2	Setuju	4	223
3	Kurang Setuju	3	3
4	Tidak Setuju	2	0
5	Sangat Tidak setuju	1	0

Dari hasil tabel dapat kita lihat bahwasannya dari 52 responden yang di temui, peneliti berhasil mendapatkan hasil data bahwa responden yang memilih pendapat sangat setuju terkait variabel Pelayanan berjumlah 138, memilih setuju 223, memilih kurang Setuju 3, memilih tidak setuju 0, memilih sangat Tidak Setuju 0, hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden lebih banyak memilih Setuju.

Tabel 4. 6
Variabel Transparansi (X₂)

No	Bobot	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju	5	120
2	Setuju	4	232
3	Kurang Setuju	3	12
4	Tidak Setuju	2	0
5	Sangat Tidak setuju	1	0

Dari hasil tabel dapat kita lihat bahwasannya dari 52 responden yang di temui, peneliti berhasil mendapatkan hasil data bahwa responden yang memilih pendapat sangat setuju terkait variabel Transparansi berjumlah 120, memilih setuju 232, memilih Kurang Setuju 12, memilih Tidak Setuju 0, memilih Sangat Tidak Setuju 0, hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden lebih banyak memilih Setuju.

Tabel 4. 7
Variabel Loyalitas Muzakki (Y)

No	Bobot	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju	5	134
2	Setuju	4	219
3	Kurang Setuju	3	11
4	Tidak Setuju	2	0
5	Sangat Tidak setuju	1	0

Dari hasil tabel dapat kita lihat bahwasannya dari 52 responden yang di temui, peneliti berhasil mendapatkan hasil data bahwa responden yang memilih pendapat Sangat setuju terkait variabel loyalitas muzakki berjumlah 134, memilih setuju 219, memilih kurang setuju 11, memilih tidak setuju 0, memilih sangat tidak setuju 0, hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden lebih banyak memilih Setuju.

a. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode statistik yaitu korelasi. Sebuah kuesioner bisa dikatakan valid apabila nilai rhitung > rtabel, jika nilai rhitung < rtabel maka kuisisioner dinyatakan tidak valid. Di bawah ini merupakan tabel hasil uji validitas dari variabel Pelayanan (X1), Transparansi (X2) dan Loyalitas Muzakki(Y) :

Tabel 4. 8
Uji Validitas Variabel Pelayanan (X₁)

Item	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Keterangan
1	0,719	0,268	Valid
2	0,684	0,268	Valid
3	0,681	0,268	Valid
4	0,755	0,268	Valid
5	0,823	0,268	Valid
6	0,777	0,268	Valid
7	0,694	0,268	Valid

Berdasarkan dari tabel diatas, pengolahan data variabel Pelayanan yang didapatkan dari pengolahan data menggunakan program SPSS 25 menunjukkan bahwa seluruh nilai rhitung lebih besar dari pada nilai rtabel, artinya dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel Pelayanan valid.

Tabel 4. 9
Uji Validitas Variabel Transparansi (X₂)

Item	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Keterangan
1	0,659	0,268	Valid
2	0,623	0,268	Valid
3	0,787	0,268	Valid
4	0,670	0,268	Valid
5	0,742	0,268	Valid
6	0,720	0,268	Valid
7	0,688	0,268	Valid

Berdasarkan dari tabel diatas, pengolahan data variabel Transparansi yang didapatkan dari pengolahan data menggunakan program SPSS 25 menunjukkan bahwa seluruh nilai rhitung lebih besar dari pada nilai rtabel, artinya dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel Transparansi valid.

Tabel 4. 10
Uji Validitas Variabel Loyalitas Muzakki (Y)

Item	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Keterangan
1	0,729	0,268	Valid
2	0,640	0,268	Valid
3	0,779	0,268	Valid
4	0,550	0,268	Valid
5	0,774	0,268	Valid
6	0,680	0,268	Valid
7	0,695	0,268	Valid

Berdasarkan dari tabel diatas, pengolahan data variabel Loyalitas Muzakki yang didapatkan dari pengolahan data menggunakan program SPSS 25 menunjukkan bahwa seluruh nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r_{tabel} , artinya dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan variabel Loyalitas Muzakki valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu angket yang merupakan bagian dari indikator variabel. Sebuah angket dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ dan dikatakan tidak reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$. Dibawah ini merupakan tabel hasil uji reliabilitas variabel Pelayanan (X1), Transparansi (X2) dan Loyalitas Muzakki (Y):

Tabel 4. 11

Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	7

Berdasarkan pada data tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel Pelayanan memperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,857. Oleh karena itu nilai *Cronbach Alpha* variabel Pelayanan pada penelitian ini lebih besar dari pada nilai *Cronbach Alpha* 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian ini reliabel.

Tabel 4. 12

Uji Reliabilitas Variabel Transparansi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	7

Berdasarkan pada data tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel Transparansi memperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,826. Oleh karena itu nilai *Cronbach Alpha* variabel Pelayanan pada penelitian ini lebih besar dari pada nilai *Cronbach Alpha* 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian ini reliabel.

Tabel 4. 13
Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Muzakki (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	7

Berdasarkan pada data tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel Loyalitas Muzakki memperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,815. Oleh karena itu nilai *Cronbach Alpha* variabel Loyalitas Muzakki Pegawai pada penelitian ini lebih besar dari pada nilai *Cronbach Alpha* 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian ini reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam jenis regresi variabel dependen serta independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Suatu data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan $> 0,05$ dan tidak berdistribusi normal jika nilai signifikan $< 0,05$. Cara yang bisa digunakan untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan *klomogrov-smirnov*. Hasil uji normalitas terdapat pada tabel berikut:

Tabel 4. 14
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19209995
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.110
	Negative	-.098
Test Statistic		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.164 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil tabel diatas, keputusan uji normalitas ini sebesar 0,164. Artinya nilai tersebut lebih besar ($>$) dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh data penelitian ini berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Jika nilai *tolerance* $>$ 0,10 maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas. Jika nilai *Variance Inflation Factor* atau *VIF* $<$ 10,00 maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas. Berikut merupakan tabel hasil pengujiannya:

Tabel 4. 15
Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	10.843	5.101		2.126	.039		
	Pelayanan	.196	.125	.195	1.570	.123	.989	1.011
	Transparansi	.449	.126	.442	3.560	.001	.989	1.011

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzaki

Berdasarkan hasil tabel diatas, dapat diketahui bahwa pada variabel Pelayanan dan Transparansi memiliki nilai tolerance $0,989 >$ 0,10 dan nilai VIF $1,011 <$ 10,00. Dengan demikian, variabel XI, X2 dan Y terbebas dari masalah Multikolinearitas. Maka data penelitian ini dikatakan layak untuk dipakai.

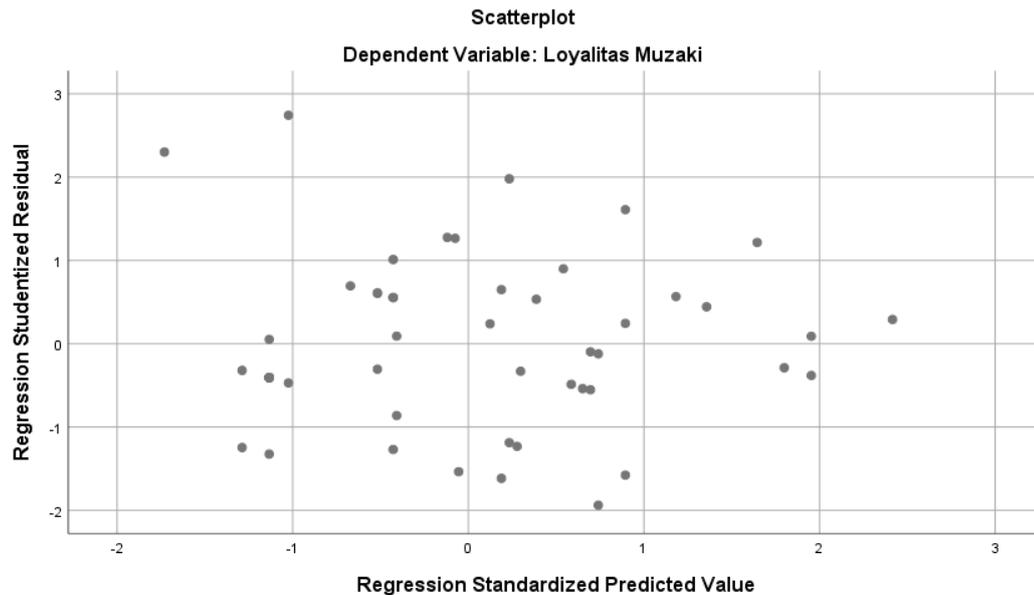
3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi ada tidaknya gejala Heteroskedastisitas pada suatu model, yang dimana model tersebut dapat dilihat dari pola gambar *Scatter plot*. Tidak terjadi Heteroskedastisitas jika:

1. Tidak ada pola yang jelas
2. Tidak menyebar diatas dan dibawah angka nol
3. Titik-titik yang ada tidak membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit).

Gambar 4.1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan pada gambar diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola apapun, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda digunakan dalam mengatasi permasalahan analisis regresi yang mengakibatkan hubungan dari dua variabel bebas. Berikut ini merupakan hasil dari uji regresi linier berganda:

Tabel 4. 16

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	10.843	5.101		2.126	.039
	Pelayanan	.196	.125	.195	2.570	.123
	Transparansi	.449	.126	.442	3.560	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzaki

- 1 Konstanta sebesar 10,843 mengatakan bahwa variabel Pelayanan (X1), Transparansi (X2) dalam keadaan tetap (konstan), maka nilai Y (Loyalitas Muzakki) sebesar 10,843.
- 2 Koefisien regresi Pelayanan (X1), sebesar 0,196 yang artinya jika Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1% maka volume Loyalitas Muzakki akan mengalami kenaikan 0,196 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.
- 3 Koefisien regresi Transparansi (X2), sebesar 0,449 yang artinya jika Transparansi mengalami kenaikan sebesar 1% maka volume Loyalitas Muzakki akan mengalami kenaikan 0,449 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

d. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial dengan t_{test}

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial (individual) yang diberikan oleh variabel independen Pelayanan (X1) dan Transparansi (X2) terhadap variabel dependen Loyalitas Muzakki (Y). Berikut merupakan tabel hasil uji t_{test} dengan menggunakan program SPSS 25:

Tabel 4. 17

**Uji Parsial dengan t_{test}
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.843	5.101		2.126	.039
	Pelayanan	.196	.125	.195	2.570	.123
	Transparansi	.449	.126	.442	3.560	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzaki

$$\begin{aligned}
 t \text{ tabel} &= t (\alpha /2; n-k-1) \\
 &= t (0,05/2; 52-2-1) \\
 &= t (0,025; 49) = 2.009
 \end{aligned}$$

Dari hasil pengolahan data diatas dapat diketahui bahwa:

1. Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi Pada Lazismu kota Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t (parsial) dimana nilai t hitung > t tabel yaitu $2,570 > 2.009$ dengan nilai signifikansi $0,123 > 0,05$, maka dapat diketahui dari hasil tersebut adalah H_a ditolak dan H_o diterima yang menunjukkan bahwa Variabel Pelayanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi Pada Lazismu Kota Medan.
2. Transparansi berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi Pada Lazismu kota Medan. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t (parsial) dimana nilai t hitung > t tabel yaitu $3,560 > 2,009$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dari kesimpulan tersebut H_o ditolak dan H_a diterima artinya Variabel Transparansi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi Pada Lazismu Kota Medan.

2) Uji Simultan dengan f_{test}

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan oleh variabel independen Pelayanan (X1) dan Transparansi (X2) terhadap variabel dependen Loyalitas Muzakki (Y). Berikut merupakan tabel hasil uji f_{test} dengan menggunakan program SPSS 25:

Tabel 4.18
Uji Simultan dengan f_{test}

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82.372	2	41.186	8.235	.001 ^b
	Residual	245.070	49	5.001		
	Total	327.442	51			

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzaki

b. Predictors: (Constant), Transparansi, Pelayanan

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= F (k; n-k) \\
 &= F (2;52-2) \\
 &= F (2;50) = 3,18
 \end{aligned}$$

Pelayanan dan Transparansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada Lazismu Kota Medan. Hal ini dbuktikan dengan hasil dari uji f_{test} (simultan), dimana nilai f_{test} hitung $>$ F tabel yaitu $8,235 > 3,18$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dari kesimpulan tersebut H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel Pelayanan dan Transparansi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada Lazismu Kota Medan.

3) Uji Determinasi dengan R Square (R^2)

Uji determinasi ini berfungsi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel Pelayanan dan variabel Transparansi terhadap variabel Loyalitas Muzakki. Berikut merupakan tabel hasil uji koefisien determinasi.

Tabel 4.19

Uji Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.502 ^a	.252	.221	2.236

a. Predictors: (Constant), Transparansi, Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Muzaki

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,252 \times 100\%$$

$$D = 25,2\%$$

Berdasarkan dari hasil tabel diatas, dapat diketahui nilai koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,502. Sedangkan nilai R Square (R^2) Sebesar 0,252 atau 25,2%.

Hal tersebut menunjukkan sekitar 25,2% variabel Loyalitas Muzakki (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan (X1) dan variabel Transparansi (X2) atau dapat dikatakan bahwa kontribusi pelayanan dan transparansi terhadap loyalitas muzakki dalam berdonasi adalah 25,2% dan sisanya 74,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Muzakki (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung $2,570 > t$ tabel $2,009$ dengan signifikan $0,123$ yang menunjukkan bahwa lebih besar daripada $0,05$. Dimana hal ini menyatakan bahwa H_a ditolak dan H_o diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi Pada Lazismu Kota Medan. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pelayanan yang mempengaruhi loyalitas muzakki untuk tetap berdonasi karena muzakki menganggap bahwa berdonasi

merupakan hal yang baik atau tindakan sukarela tanpa mengharapkan imbalan apa pun. Hal ini dapat dibuktikan dari semangat muzakki untuk terus berdonasi dan juga niat beribadah kepada Allah SWT dengan mengesampingkan pelayanan karena tujuan utamanya adalah ibadah agar lebih dekat dengan Allah SWT selain itu bisa meningkatkan kesejahteraan diri muzakki untuk mendapatkan kebahagiaan dan kedamaian di dunia dan di akhirat .

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian Alda Srilupita, Aidil Novia, Rozalinda, Haria Toni, (2024) Pengaruh Transparansi Zakat, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Terhadap Loyalitas Muzaki dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. Dengan kata lain bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah Provinsi Sumatera Barat. Dalam konteks sehari-hari, kualitas pelayanan tidak serta merta dapat membuat muzakki menjadi loyal.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Sulistyawati, (2020) terhadap Loyalitas Muzaki Dalam Berdonasi Pada Lazismu kota Medan Gorontalo Malang dimana pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang di dapatkan oleh konsumen

2. Pengaruh Transparansi (X2) Terhadap Loyalitas Muzakki (Y)

Transparansi berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi Pada Lazismu Kota Medan. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung yaitu $3,560 > 2,009$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Taraf signifikan tersebut terbukti lebih kecil dari pada $0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, dimana hal ini mengindikasikan bahwa dari hasil kesimpulan tersebut H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel Transparansi berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi Pada Lazismu Kota Medan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Jodi Heryansah, Dkk (2024) Hubungan Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Pengelola Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki yang menyatakan bahwa Transparansi mengandung arti keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada pihak yang membutuhkan atas suatu aktivitas pengelolaan sumber daya publik. Transparansi sangatlah dibutuhkan baik untuk menjaga maupun meningkatkan loyalitas muzakki karena tanpa adanya transparansi maka muzakki sendiri tidak akan berminat untuk menyalurkan dana mereka apalagi memiliki keinginan untuk loyal karena tidak adanya kejelasan dari dana tersebut

3. Pengaruh antara Pelayanan (X1), Transparansi (X2) Terhadap Loyalitas Muzakki (Y)

Secara simultan variabel Pelayanan dan Transparansi berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi pada Lazismu Kota Medan, yaitu terlihat pada hasil Uji F pada tabel 4.18 yaitu menunjukkan bahwa nilai sig F adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ yaitu $8,235 > 3,18$. Maka dari kesimpulan tersebut H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel Pelayanan dan Transparansi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi pada Lazismu Kota Medan.

Penelitian ini sejalan dengan Edi Sudrajat (2020) yang menyatakan bahwa secara simultan variabel pelayanan dan transparansi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas muzakki Studi Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang diperoleh menunjukkan bahwa:

1. Pelayanan (X1) berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Loyalitas Muzakki (Y) dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil parsial (Uji-T) menunjukkan nilai sig untuk Pelayanan adalah sebesar $0,123 > 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($2,570 > 2,009$).
2. Transparansi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki (Y) dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil parsial (Uji-T) menunjukkan nilai sig untuk Transparansi adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,560 > 2,009$).
3. Pelayanan (X1) dan Transparansi (X2) secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan. Hal ini terbukti bahwa nilai signifikan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ ($8,235 > 3,18$). Hasil penelitian menunjukkan nilai Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebesar 0,252. Hal ini berarti bahwa kontribusi variabel Loyalitas Muzakki sebesar 25,2% yang dapat dipengaruhi oleh variabel Pelayanan dan Transparansi, sedangkan sisanya 74,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Saran

Berdasarkan dari beberapa kesimpulan diatas penulis memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi semua pihak, termasuk pihak LAZISMU Kota Medan. Adapun sarannya adalah sebagai berikut:

1. LAZISMU Kota Medan sebaiknya terus menginformasikan mengenai zakat secara terbuka, membimbing dan melayani dengan baik agar Muzakki bisa terus berdonasi di LAZISMU Kota Medan.
2. LAZISMU Kota Medan juga perlu meningkatkan program kerja agar

masyarakat lebih percaya untuk membayarkan zakatnya melalui LAZISMU Kota Medan.

3. Untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih baik, diperlukan adanya penelitian lebih lanjut terkait loyalitas muzakki dalam berdonasi melalui LAZISMU Kota Medan dengan menggunakan variabel-variabel yang lebih sesuai agar dapat memberikan informasi yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Addury, Muhamad Mansyur, Multazam Irwan Sunardi, Dede *Pengaruh Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat di Yogyakarta Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening*
- Alfabeta, Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Alfabeta
- Amsari, Syahrul., (2019). Analisis Efektifitas Pendayagunaan Zakat Produktif Pada Pemberdayaan Mustahik (Studi Kasus LAZISMu Pusat). *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2). <https://doi.org/10.30596/aghniya.v1i2.319>
- Apriliana, & Sukaris (2022). *Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoudho Nusantara*
- Cahyani, N. (2023). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas Pengelolaan Dana Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki untuk Membayar Zakat Pada LAZ Inisiatif Zakat Sumut. *Jurnal Manajemen Akuntansi* , 3(3), 1879–1896
- Febriyanti, Putu Devi, Sunitha, *Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur Pada Lembaga Bali Children Foundation (BCF)*
- Grahesti, Angrahita Hutami, Ayna Sekar Rohmah, Jundiayah Miftahur, Pengaruh Akuntabilitas, Kredibilitas, dan Transparansi Terhadap Minat Membayar Zakat pada Lembaga Amil Zakat di Surakarta
- Hermawan, I Putu Heri & Lucy Sri Musmini (2021). *Transparansi Pengelolaan Keuangan Pura Agung Asem Kembar dalam Bingkai Yadnya*
- Khansa, Ratu Syifa Nabila, Pengaruh Kualitas Pelayanan, FASILITAS, DAN PROMOSI Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar GYM (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Purijakarta Barat)
- Meinanda, Alya Safira, Ach Bakhrul Muchtasib, *Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Amil Zakat*

- Muhamad, Multazam Mansyur Addury, Dede Irwan Sunard (2023), Pengaruh transparansi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzakki pada lembaga amil zakat di yogyakarta dengan trust sebagai variabel intervening, *IBSE Economic Journal Vol 2 No 1 Mei 2023 ISSN: 2986-2329 (Electronic)*
Open Access: <https://jurnal.stejogja.ac.id/index.php/ibseej>
- M, Anis,. (2020). Zakat Solusi Pemberdayaan Masyarakat. *El-Iqthisadi : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Hukum*, 2(1), 42.
<https://doi.org/10.24252/el-iqthisadi.v2i1.14074>
- Nurhadi, Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis ISSN 2549-4988 (p) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ISSN 2550-1267 (o) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*
- Pradesyah, R. (2020). Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan. *Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 113–122.
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- Pradesyah. R., (2022). *Al-Sharf Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam*. 3(3).
- Pratiwi, I., & Hayati, I. (2023). Pengaruh Transparansi Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki Pada Dompot Dhuafa Waspada Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(3), 1047–1053.
<https://doi.org/10.31604/jips.v10i3.2023.1047>
- Putri, Mawar (2024) Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Perindustrian Perdagangan ESDM Provinsi Sumatera Utara
Aghniya Jurnal Ekonomi Islam, 1(2). <https://doi.org/10.30596/aghniya.v1i2.3191>
- Raden, Saleh, A., & Wahab, M. A., Psikologi Dalam Prespektif Islam. Prenada Media.
- Rahayu, N & Lutfi M. (2023). *Pengaruh Pengetahuan Zakat, Pendapatan, Promosi, Religiusitas, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat Profesi Di BAZNAS Kota Tangerang Selatan*.
- Rahmawati, Dewi (2019) *Pengaruh promosi, transparansi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap minat muzaki membayar zakat, infaq dan sedekah di Baitul Maal Forum Komunikasi Aktivis Masjid Cabang*

Pekalongan. Undergraduate Thesis thesis, IAI

- Ritonga, Khoirunnisa,. Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Pengelolaan Zakat, Infaq dan Shadaqoh terhadap Minat Masyarakat Berdonasi di Lembaga Amil Zakat Al-Washliyah e-ISSN: 2962-0821; ISSN: 2964-5298, Hal 243-252 DOI: <https://doi.org/10.30640/digital.v3i1.2208>
- Ritonga, Muhammad Saiul Arifin,. Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, Shodaqoh Terhadap Minta Masyarakat Berdonasi di Lazismu Kota Medan
- Sudrajat, Edi (2020). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki. 2020, hal. 1–95.
- Said, Syihabudin., Tenny Badina., Syarah Syahidah., Pengaru Kualitas Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Serang
- Supardi. (2005). Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. UII Press.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. PT.
- Srilupita Alda , Aidil Novia, Rozalinda, Haria Toni. (2004). Pengaruh Transparansi Zakat, Kualitas Pelayanan, Religiusitas, Terhadap Loyalitas Muzaki dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 2024, 2176-2190
- Situmorang, S. H. (2009). Analisis Data Penelitian (Menggunakan Program SPSS. USU Press.
- Sya'bandani, Fadhil Yuda, M. Pudjihardjo., Analisis Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang
- Syafitri., Wildan N., Huda N., & Rini N. (2021). Tingkat Religiusitas dan Pendapatan: Analisis Pengaruh Terhadap Keputusan Membayar Zakat, Infaq dan Shadaqah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*

- Syfaul, Adib Muhammad,. Sri Muljaningsih, Pengaruh Kepercayaan, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Laz Solo Peduli
- Taufiq Amir. *Dinamika Pemasaran*. Grafindo persada.
- Tristiara, Jilan Luthfia,. Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Semarang
- Urif, Iffa, Fajria, N., & Aulia, S. M. (2020). Peran Zakat Dan Wakaf Dalam Pembangunan Ekonomi Umat Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Studi Islam*, 1(2), 202–224. <http://ejournal.stitbima.ac.id/index.php/fitua>
- Wibowo, *Manajemen Perubahan*. Grafindo Persada
- Widyartono, A. (2020). *Pengaruh Faktor-Faktor Di Dalam Trust Dan Perceived Value Terhadap E-WOM Pada Situs Belanja Online Di Kota Palembang. Jurnal MODUS, 32(1), 1–14.*
- Widyartono,. (2020). *Pengaruh Faktor-Faktor Di Dalam Trust Dan Perceived Value Terhadap E-WOM Pada Situs Belanja Online Di Kota Palembang. Jurnal MODUS, 32(1), 1–14.*
- Yusuf, Fitria Melynsyah, Yuwin Ali, Sariyanti P. Bouti (2021). Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa Umbolo Tango Kecamatan Tolangohula

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

ANGKET

**PENGARUH PELAYANAN DAN TRANSPARANSI
TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DALAM
BERDONASI PADA LAZISMU
KOTA MEDAN**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

di-

Tempat

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, maka saya melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan". Oleh karena itu, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi angket yang terdiri dari beberapa pernyataan.

Kesediaan dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini. Selain itu jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan juga merupakan masukan yang sangat berharga bagi saya

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian angket ini.

Hormat Saya

Jamalia Permata Sari

I. Identitas Responden

1. Nama:
2. Jenis Kelamin
 Laki-Laki Perempuan
3. Usia:
 20-30 tahun 41-50 tahun
 31-40 tahun 50-60 tahun
4. Pendidikan Terakhir:
 SMP Sarjana
 SMA/SMK
5. Status Perkawinan:
 Belum Menikah Menikah

II. Daftar Angket dan Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang (√) pada pernyataan dibawah ini yang telah disediakan. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju diberi skor 5

S = Setuju diberi skor 4

KS = Kurang Setuju diberi skor 3

TS = Tidak Setuju diberi skor 2

STS = Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

1. Pernyataan Untuk Variabel Pelayanan (X_1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Lazismu Kota Medan mampu memberikan pelayanan yang terpercaya terhadap Muzakki					
2	Proses verifikasi dan evaluasi program Lazismu Kota Medan dilakukan secara menyeluruh dan dapat diandalkan.					
3	Pelayanan yang dilakukan staff LAZISMU Kota Medan memberikan pengaruh yang positif terhadap loyalitas Muzakki					
4	Staff Lazismu Kota Medan menunjukkan perhatian yang tulus terhadap situasi atau kondisi para Muzakki					

5	Lazismu Kota Medan mampu memberikan respon atau tanggapan dengan cepat terhadap masukan dan keluhan dari Muzakki.					
6	Saya percaya bahwa Lazismu Kota Medan memiliki sistem pelayanan yang baik sehingga dana zakat dapat disalurkan secara tepat dan efisien.					
7	Saya merasa pelayanan yang diberikan Lazismu Kota Medan ini penting dalam mempertahankan loyalitas saya					

2. Pernyataan Untuk Variabel Transparansi (X₂)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Staff Lazismu Kota Medan terbuka dalam proses pengambilan Keputusan					
2	Lazismu Kota Medan memberikan informasi kepada muzakki secara transparansi sehingga informasi tersebut memberikan pengaruh yang positif					
3	Program-program yang dilaksanakan oleh Lazismu Kota Medan memberikan manfaat yang jelas dan terlihat bagi Muzakki					
4	Karena informasi dan komunikasi secara transparan, saya merasa percaya dan akan terus berdonasi di Lazismu Kota Medan					
5	Prosedur dan kebijakan Lazismu Kota Medan dipublikasikan secara tertulis dan dapat diakses semua pihak yang berkepentingan					
6	Staff Lazismu Kota Medan bekerja sesuai dengan standar operasional, prosedur dan ketentuan yang berlaku					
7	Staff Lazismu Kota Medan telah mengetahui visi, misi dan tujuan operasional Perusahaan					

3. Pernyataan Untuk Variabel Loyalitas Muzakki (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya melakukan donasi kepada Lazismu Kota Medan pada waktu-waktu tertentu seperti bulan Ramadan atau hari-hari besar keagamaan.					
2	Kegiatan yang dilaksanakan oleh Lazismu Kota Medan memberikan dampak yang jelas bagi Muzakki					
3	Pelayanan yang baik dan informasi secara transparan dapat memberikan pengaruh yang baik sehingga muzakki loyal dalam berdonasi					
4	Saya memberikan saran atau masukan terhadap Lazismu Kota Medan dalam pengelolaan dana zakat.					
5	Saya merekomendasikan Lazismu Kota Medan kepada orang lain agar berdonasi di Lazismu Kota Medan					
6	Perubahan dalam komunikasi, informasi atau laporan dari Lazismu Kota Medan mempengaruhi seberapa sering saya berdonasi.					
7	Saya merasa bahwa program-program Lazismu Kota Medan mencerminkan nilai-nilai dan tujuan yang baik					

LAMPIRAN 2

Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase%
1	Laki-Laki	24	46,2%
2	Perempuan	28	53,8%
Jumlah		52	100%

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase%
1	20-30 Tahun	21	40,4%
2	31-40 Tahun	19	36,5%
3	41-50 Tahun	7	13,5%
4	51-60 Tahun	5	9,6%
Jumlah		52	100%

Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase%
1	SMP	16	30,8%
2	SMA/SMK	21	40,4%
3	Sarjana	15	28,8%
Jumlah		52	100%

Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan

No	Status Perkawinan	Jumlah	Persentase%
1	Belum Menikah	16	30,8%
2	Menikah	36	69,2%
Jumlah		52	100%

LAMPIRAN 3

Hasil Analisis Data

Variabel Pelayanan (X_1)

No	Bobot	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju	5	138
2	Setuju	4	223
3	Kurang Setuju	3	3
4	Tidak Setuju	2	0
5	Sangat Tidak setuju	1	0

Variabel Transparansi (X_2)

No	Bobot	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju	5	120
2	Setuju	4	232
3	Kurang Setuju	3	12
4	Tidak Setuju	2	0
5	Sangat Tidak setuju	1	0

Variabel Loyalitas Muzakki (Y)

No	Bobot	Skor	Jumlah
1	Sangat Setuju	5	134
2	Setuju	4	219
3	Kurang Setuju	3	11
4	Tidak Setuju	2	0
5	Sangat Tidak setuju	1	0

LAMPIRAN 4

Uji Validitas Data

Uji Validitas Variabel Pelayanan (X₁)

Item	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Keterangan
1	0,719	0,268	Valid
2	0,684	0,268	Valid
3	0,681	0,268	Valid
4	0,755	0,268	Valid
5	0,823	0,268	Valid
6	0,777	0,268	Valid
7	0,694	0,268	Valid

Uji Validitas Variabel Transparansi (X₂)

Item	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Keterangan
1	0,659	0,268	Valid
2	0,623	0,268	Valid
3	0,787	0,268	Valid
4	0,670	0,268	Valid
5	0,742	0,268	Valid
6	0,720	0,268	Valid
7	0,688	0,268	Valid

Uji Validitas Variabel Loyalitas Muzakki Y)

Item	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Keterangan
1	0,729	0,268	Valid
2	0,640	0,268	Valid
3	0,779	0,268	Valid
4	0,550	0,268	Valid
5	0,774	0,268	Valid
6	0,680	0,268	Valid
7	0,695	0,268	Valid

LAMPIRAN 5

Uji Reliabilitas Data

Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	7

Uji Reliabilitas Variabel Transparansi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	7

Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Muzakki (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	7

LAMPIRAN 6

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19209995
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.110
	Negative	-.098
Test Statistic		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.164 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

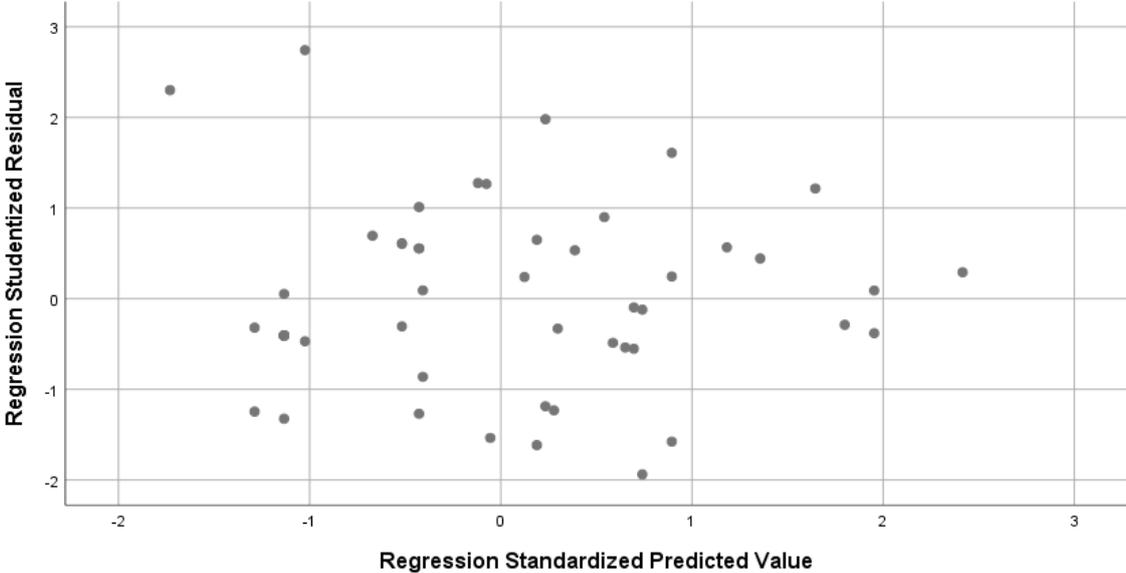
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.843	5.101		2.126	.039		
	Pelayanan	.196	.125	.195	1.570	.123	.989	1.011
	Transparansi	.449	.126	.442	3.560	.001	.989	1.011

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzaki

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Loyalitas Muzaki



LAMPIRAN 7

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.843	5.101		2.126	.039
	Pelayanan	.196	.125	.195	2.570	.123
	Transparansi	.449	.126	.442	3.560	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzaki

LAMPIRAN 8

Uji Hipotesis

Uji Parsial dengan t_{test}

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.843	5.101		2.126	.039
	Pelayanan	.196	.125	.195	2.570	.123
	Transparansi	.449	.126	.442	3.560	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzaki

Uji Simultan dengan f_{test}

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82.372	2	41.186	8.235	.001 ^b
	Residual	245.070	49	5.001		
	Total	327.442	51			

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzaki

b. Predictors: (Constant), Transparansi, Pelayanan

Uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.502 ^a	.252	.221	2.236

a. Predictors: (Constant), Transparansi, Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Muzaki



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 59/SK/DAN/PT/Akre-PT/HL/2019
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623400 Fax. (061) 6623474, 6631003
 http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada Yth : Dekan FAI UMSU

20 Rabiul Akhir 1445 H
 04 November 2023 M

Di -
 Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jamalia Permata Sari
 NPM : 2001280053
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Kredit Kumulatif : 3,86



Mengajukan Judul sebagai berikut:

No	Pilihan Judul	Pilihan Tugas Akhir		Persetujuan Prodi	Usulan Pembimbing	Persetujuan Dekan
		Skripsi	Jurnal			
1	Strategi Untuk Menarik Minat Masyarakat Dalam Membayar Zakat di LAZISMU Kota Medan	-	-	-	-	-
2	Pengaruh Pelayanan dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan	✓	-	8-11-2023		
3	Strategi Fundraising Dalam Meningkatkan Penerimaan Dana Zakat Infaq Sedekah (ZIS) Pada LAZISMU Kota Medan	-	-	-	-	-

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Nb. Mahasiswa yang bersangkutan sudah mendownload dan mencetak buku panduan skripsi FAI UMSU

Wassalam
 Hormat Saya

Jamalia Permata Sari

Keterangan:

Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :

1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Program Studi yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Program Studi pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Sila menjawab surat ini agar
disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.Si
Dosen Pembimbing : Dr. Sri Sudiarti, MA

Nama Mahasiswa : **Jamalia Permata Sari**
Npm : **2001280053**
Semester : **VIII**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
27/04/24	Perbaikan daftar isi dan penambahan jurnal dibagian penelitian yg relevan		
29/04/24	Perbaikan daftar pustaka		
02/05/24	Tambahkan teori - teori menurut para ahli di bagian BAB II		
06/05/24	ACC seminar proposal		

Medan, 06 Mei 2024

Diketahui/Disetujui
Dekan

Asoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Pembimbing Proposal

Dr. Sri Sudiarti, MA



INDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474,
 http://fai.umsu.ac.id fai@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
 Nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
 MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**

Pada hari **Senin, 22 Juli 2024 M** telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Manajemen Bisnis Syariah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Jamalia Permata Sari
Npm : 2001280053
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	-
Bab I	Ubah PM.
Bab II	ubah Kerangka Berpikir
Bab III	Hilangkan saja tumus & ada karena payolaha dan wignuman, SPSS
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 22 Juli 2024

Tim Seminar

Ketua

(Isra Hayati, S.Pd., M.Si)

Sekretaris

(Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si)

Pembimbing

(Dr. Sri Sudiarti, MA)

Pembahas

(Mutiah Khaira Sihotang, MA)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Sila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Manajemen Bisnis Syariah** yang diselenggarakan pada Hari **Senin, 22 Juli 2024 M** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Jamalia Permata Sari**
Npm : **2001280053**
Semester : **VIII (Delapan)**
Fakultas : **Agama Islam**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Proposal : **Pengaruh Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan**

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan 22 Juli 2024

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Isra Hayati, S.Pd., M.Si)

Sekretaris Program Studi

(Syahrul Amsari, SE.Sy., M.Si)

Pembimbing

(Dr. Sri Sudiarti, MA)

Pembahas

(Mutiah Khaira Sibtang, MA)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I



Assoc. Prof. Dr. Zailani, MA



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PTXU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fal.umsu.ac.id> fal@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 420/II.3/UMSU-01/F/2024
Lamp : -
Hal : Izin Riset

19 Muharram 1446 H
25 Juli 2024 M

Kepada Yth :
Pimpinan LAZISMU Kota Medan
di-

Tempat:

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Jamalia Permata Sari
NPM : 2001280053
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekap
Wakil Dekan I



Dr. Zailani, MA
NIDN : 0108108003

CC. File



Nomor : 187.BP/III.19/G/2024
Lampiran : -
Perihal : **Surat Balasan Izin Riset**

Medan, 26 Shafar 1445 H
30 Agustus 2024 M

Kepada Yth,
Pimpinan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh..

Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Kota Medan telah menerima surat dari Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor: 420/II.3/UMSU-01/F/2024 tanggal 25 Juli 2024 M perihal: *Izin Riset*, berdasarkan keputusan Badan pengurus LAZISMU Kota Medan dengan ini memberikan Izin Riset kepada Mahasiswa/i yang bersangkutan dibawah ini.

Nama : Jamalia Permata Sari
NPM : 2001280053
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi/ T.A : PENGARUH PELAYANAN DAN TRANSPARANSI
TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DALAM BERDONASI
PADA LAZISMU KOTA MEDAN

Demikian Surat balasan Izin Riset ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, seraya berdoa kiranya Allah SWT meridhoi atas segala usaha dan upaya yang kita lakukan. Aamiin.

BADAN PENGURUS
LEMBAGA AMIL ZAKAT, INFAQ DAN SHADAQAH MUHAMMADIYAH (LAZISMU)
PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN

Ketua


Muhammad Arifin Lubis, S.E.Sy, M.E
NKTAM: 1.226.458



Sekretaris


Muhammad Rifki, S.E.Sy
NKTAM: 1.287.122



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Sila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238(Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Isra Hayati, M.Si
Dosen Pembimbing : Dr. Sri Sudiarti, MA

Nama Mahasiswa : Jamalia Permata Sari
Npm : 2001280053
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Berdonasi Pada LAZISMU Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
19/09/24	Bimbingan Kuesioner	sc	
31/09/24	Bimbingan Bab IV	sc	
02/09/24	Revisi Bab IV Bimbingan Bab V	sc sc	
04/09/24	Ace	sc	

Medan, 04 September 2024

Diketahui/Disetujui
Dekan

Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Isra Hayati, M.Si

Pembimbing Skripsi

Dr. Sri Sudiarti, MA

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : JAMALIA PERMATA SARI
NPM : 2001280053
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DALAM BERDONASI PADA LAZISMU KOTA MEDAN

Medan, 04 September 2024

Pembimbing



Dr. Sri Sudiarti, MA

Di Setujui Oleh:
Ketua Program Studi



Dr. Isra Hayati, M.Si

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : JAMALIA PERMATA SARI

NPM : 2001280053

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN DAN TRANSPARANSI
TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DALAM
BERDONASI PADA LAZISMU KOTA MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 04 September 2024

Pembimbing



Dr. Sri Sudiarti, MA

Di Setujui Oleh:
Ketua Program Studi



Dr. Isra Hayati, M.Si

Dekan,



Asst. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Jamalia Permata Sari
Tempat/Tgl Lahir : Medan, 03 Februari 2002
Alamat : Jl. Platina III Lk XIV, Kel. Titi Papan, Kec. Medan Deli
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Warga Negara : Indonesia
No. Handphone : 082181238652
Email : jamalia0302@gmail.com

Data Orang Tua

Nama Ayah : Budiono
Nama Ibu : Siti Aisyah
Alamat Orang Tua : Jl. Platina III Lk XIV, Kel. Titi Papan, Kec. Medan Deli