

**PENGARUH RELIGIUSITAS, TRANSPARANSI, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KONSISTENSI
MUZAKKI DALAM MENUNAIKAN ZAKAT DI LAZ DOMPET
AMANAH UMAT SIDOARJO**

SKRIPSI

Oleh:
Fandi Eko Saputra
NIM : C97216038



**UNIVERSITAS NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
SURABAYA
2021**

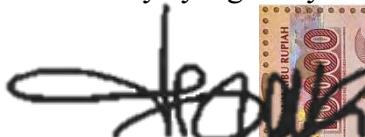
PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Fandi Eko Saputra
Nim : C97216038
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Zakat dan Wakaf
Judul Skripsi : Pengaruh Religiusitas, Transparansi dan Kuaitas
Pelayanan Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam
Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat
Sidoarjo.

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 21 November 2020
Saya yang menyatakan



A 2000 Indonesian Rupiah banknote is used as a seal or stamp. The note is oriented vertically and features the text 'DUA RUPIAH' at the top, '2000' in the center, 'METERAI TEMPEL' at the bottom right, and a unique serial number '4068AAJX014111699' at the bottom left.

Fandi Eko Saputra
NIM: C97216038

PERSETUHUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Fandi Eko Saputra NIM. C97216038 ini telah diperiksa dan disetujui untuk di munaqsahkan.

Surabaya, 21 November 2020

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lilik Rahmawati'.

Lilik Rahmawati, MEI

NIP. 198106062009012008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Fandi Eko Saputra dengan NIM C97216038 berjudul **“Pengaruh Religiusitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat Di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo”** telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, 13 Januari 2021, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) dalam program studi Manajemen Zakat dan Wakaf.

Majelis Munaqosah Skripsi :

Penguji I



Lilik Rahmawati, M.EI
NIP. 198106062009012008

Penguji II



Dr. H. Abdul Hakim, M.EI
NIP. 197008042005011003

Penguji III



Li'an Fuad, Lc., MA
NIP. 198504212019031011

Penguji IV



M. Maulana Asegaf, Lc., M.HI
NIP. 198709042019031005

Surabaya, 13 Januari 2021

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan,





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax. 031-8413300 E-mail:
perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FANDI EKO SAPUTRA
NIM : C97216038
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/MANAJEMEN
ZAKAT DAN WAKAF
E-mail address : fandisaputra348@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH RELIGIUSITAS, TRANSPARANSI DAN KUALITAS

PELAYANAN TERHADAP KONSISTENSI MUZAKKI DALAM

MENUNAIKAN ZAKAT DI LAZ DOMPET AMANAH UMAT SIDOARJO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 Juli 2021
Penulis

(Fandi Eko Saputra)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Religiusitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsistensi *Muzakki* Dalam Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo” merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* cara penarikan sampel memakai metode *simple random sampling*. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 68 responden di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo. Untuk menganalisis data menggunakan IBM SPSS Statistics Versi 25 yang digunakan untuk menguji seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji linier berganda, uji t (parsial) dan uji F (simultan).

Penelitian ini menghasilkan bahwa variabel religiusitas dan transparansi secara parsial tidak berpengaruh terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo, secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo. Secara simultan variabel religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

Saran yang dapat diberikan kepada LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo yaitu lebih giat lagi mensosialisasikan tentang zakat di masyarakat luas. Selain itu LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo diharapkan lebih terbuka dalam memaparkan segala bentuk kegiatan berzakat. Dan bagi para *muzakki* LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo bisa ikut serta memantau kinerja lembaga yang dipercayai dalam mengelola zakatnya maupun menyalurkan zakatnya juga menjaga citra lembaga dalam meningkatkan *trust muzakki*.

Kata kunci: religiusitas, transparansi, kualitas pelayanan dan konsistensi *muzakki*.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Hasil Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Konseptual	46
D. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian	48
B. Waktu dan Tempat Penelitian	48
C. Populasi dan Sampel Penelitian	49

D. Variabel Penelitian	50
E. Definisi Operasional	51
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
G. Data dan Sumber Data	56
H. Teknik Pengumpulan Data	56
I. Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN	64
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	64
B. Analisis Data	73
BAB V PEMBAHASAN	85
A. Pengaruh Religiusitas Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo ..	85
B. Pengaruh Transparansi Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo ..	87
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo ..	89
D. Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo ..	91
BAB VI PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional	51
Tabel 3.2 Tingkatan Skala Likert	57
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Sampel.....	69
Tabel 4.2 Usia Sampel	70
Tabel 4.3 Data Pekerjaan Sampel.....	70
Tabel 4.4 Data Lama Menjadi Muzakki.....	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas	75
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	79
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Korelasi Determinasi.....	80
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Simultan)	81
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial).....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... 46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam mengajarkan beberapa cara yang dapat dilakukan dalam menangani masalah kemiskinan, yakni dengan saling tolong menolong antara sesama manusia lainnya. Antara lain melalui infaq, sedekah maupun zakat. Menunaikan zakat merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan setiap umat Islam. Islam mengajarkan bahwa melalui zakat maka dapat mengurangi kesenjangan sosial dari ketidak adilan ekonomi yang tercipta dimasyarakat. Konsep zakat dalam Islam menyatakan, terdapat sebagian hak bagi orang lain terutama hak kaum fakir miskin terhadap orang-orang yang memiliki harta berlebih. Harta yang dimiliki akan lebih berkah jika sebagian dari harta itu dapat disalurkan baik dengan sedekah maupun zakat. Hal ini tentu sedikit banyak akan sangat membantu dalam mengentaskan kemiskinan.

Secara bahasa zakat berarti tumbuh, bersih, berkah dan berkembang dengan baik. Sedangkan secara istilah zakat berarti mengeluarkan sejumlah harta benda tertentu yang diwajibkan Allah SWT kepada orang-orang yang telah mencapai haul (batas waktu mengeluarkan zakat) atau nisab (jumlah harta yang harus dikeluarkan zakatnya).¹ Di dalam Al-Qur'an, terdapat 32 kata zakat serta 82 kali diulang dengan sinonim kata zakat yakni infaq dan shodaqoh. Pengulangan kata tersebut mengandung bahwa zakat mempunyai kedudukan,

¹ Gustian Juanda, dkk, *Pelaporan Zakat Pengurang Pajak Penghasilan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), Hal. 10

peranan, dan fungsi yang penting dalam Islam.² Kewajiban untuk berzakat yang termaktub dalam QS. Al- Taubahayat 103:

حُذِّرَ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطْبِرُهُمْ وَتُزَيِّنُهُمْ إِنَّ صَلَوةَكَ سَكُنٌ لَّهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلَيْمٌ ۝

Artinya: “*Ambillah zakat dari harta mereka guna membersihkan dan mensucikan mereka dan berdo’alah untuk mereka. Sesungguhnya do’amu itu menumbuhkan ketentraman jiwa bagi mereka. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui*”³.

Dalam penjelasan ayat tersebut yang dimaksud dengan membersihkan diri yaitu zakat dapat membersihkan diri seseorang dari kekiran dan cinta yang berlebih-lebihan terhadap harta benda, adapun maksud dari kata mensucikan adalah zakat itu mensuburkan sifat-sifat kebaikan dalam hati mereka dan memperkembangkan harta benda mereka.

Zakat terdiri dari dua jenis yaitu zakat fitrah dan zakat maal. Zakat fitrah merupakan zakat yang wajib dibayarkan setiap umat muslim tanpa terkecuali yang dibayarkan sebelum pelaksanaan shalat idhul fitri sedangkan zakat maal adalah zakat harta benda yang dapat dibayarkan tanpa terikat waktu tertentu, akan tetapi mengeluarkannya saat sudah mencapai nisab (jumlah harta benda yang harus dikeluarkan zakatnya sesua isyariat).⁴

Jadi apabila semua masyarakat umat Islam yang telah memiliki harta mencapai haul (batas waktu saat mengeluarkan zakat) dan nisab (jumlah harta

² Abdurahman Qodir, *Zakat Dalam Dimensi Mahdah dan Social*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), Hal. 43

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: Duta Ilmu, 2005).

⁴ Abdul Aziz, Muhammad Azzam, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: AMZAH, 2010), Hal. 7

benda yang harus dikeluarkan zakatnya sesuai syariat) agar supaya menyadari akan pentingnya dan wajibnya membayar zakat, maka dana zakat yang terkumpul dapat tersalurkan kepada masyarakat yang tidak mampu atau golongan asnaf (orang yang berhak menerima zakat), sehingga zakat akan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan perekonomian masyarakat. Pada awalan ayat tersebut terdapat perintah untuk menjemput atau mengambil zakat dari mereka (*muzakki*) yang dalam hal ini adalah lembaga yang berwenang untuk mengumpulkan dan mentasyarufkan harta zakat itu sendiri. Dalam teori ketatanegaraan Islam, pengelolaan zakat diserahkan kepada *waliyatul amr* yang dalam kontek ini adalah pemerintah.⁵

Dalam meningkatkan potensi zakat, perlu adanya suatu lembaga yang amanah untuk mengelola dana zakat tersebut. Agar tujuan dari pengelolaan zakat itu sendiri yaitu mensejahterakan masyarakat dapat tercapai dan makmur. Proses dan pendistribusian zakat akan lebih baik apabila dana zakat dikelola melalui lembaga karena seharusnya sebuah lembaga telah mempunyai daftar mustahik (orang yang menerima zakat) yang tepat sasaran untuk menerima zakat yang sudah telah terhimpun.

Pengelolaan zakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999 yang telah diperbarui dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011. Lembaga pengelola zakat di Indonesia adalah Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Melalui lembaga tersebut masyarakat dapat menyalurkan zakatnya untuk dikelola, kemudian pihak lembaga menyalurkan kemasyarakatan

⁵ Kuntomo Noor Aflah, *Zakat dan Peran Negara*, Diterbitkan oleh Forum Zakat, 2006, Hal. 31

yang kurang mampu. Hal ini juga sejalan dengan Undang-Undang 1945 Pasal 34 Ayat 1 yang berbunyi bahwa fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh Negara. Jika masyarakat mempercayakan BAZ dan LAZ dalam mengelola dana zakatnya maka masyarakat telah ikut serta membantu peran pemerintah untuk memelihara fakir miskin dan anak terlantar yang menjadi tanggung jawabnya.⁶

Lembaga Amil Zakat (LAZ) merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang bertugas untuk menghimpun dana zakat dari masyarakat kemudian disalurkan kepada mustahik yang berhak menerimanya namun tidak berorientasi pada keuntungan, dengan kata lain LAZ merupakan Lembaga Keuangan Syari'ah non profit. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan Lembaga Keuangan Syari'ah non profit berupa Lembaga Amil Zakat (LAZ). Lembaga tersebut yaitu Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dompet Amanah Umat Sidoarjo Sebagai subjek penelitian, sedangkan sebagai objek penelitian yaitu para muzakki yang berada di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

Banyak faktor yang berpengaruh terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di Lembaga Amil Zakat. Bentuk konsistensi tersebut dapat digambarkan melalui pembayaran zakat yang dilakukan secara terus menerus yang dapat dipengaruhi oleh Religiusitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan.

⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Zakat, *Profil LPZ*, 2012, Hal. 14

Religiusitas yang dapat diartikan sebagai sebuah pengabdian, tingkah laku atau sikap yang dihubungkan dengan ajaran agama.⁷ Dikarenakan salah satu faktor dalam keberhasilan pengumpulan zakat disuatu daerah adalah tingkat pemahaman masyarakat mengenai agama tinggi.⁸ Menurut Swari (2014) Religiusitas berpengaruh terhadap konsistensi masyarakat untuk membayar zakat. Hal ini mengisyaratkan bahwa semakin tinggi tingkat religiusitas muzakki, maka semakin tinggi pula tingkat konsistensi muzakki dalam membayar zakatnya.

Transparansi adalah menyampaikan laporan kepada semua pihak secara terbuka, terkait pengoperasian suatu pengelolaan dengan mengikutsertakan semua unsur sebagai landasan pengambilan keputusan dan proses pelaksanaan kegiatan.⁹ Menurut Harahap (2019) transparansi berpengaruh positif secara parsial terhadap minat muzakki BAZNAS Provinsi Sumatra Utara. Dengan demikian bahwa semakin baik transparansi lembaga, maka semakin banyak minat muzakki untuk membayar zakatnya di lembaga tersebut.

Kualitas Pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan peroleh. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan

⁷ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, edisi keempat, 2008), Hal. 1159

⁸ Didin Hafidhuddin dkk, *The Power of Zakat: Studi Perbandingan Pengelolaan Zakat di Asia Tenggara*, Malang: UIN Malang Press, 2008, Hal. 10-11

⁹ Rani Rahmat, Anantawikrama Tungga Atmaja, Ni Luh Gede Sulindawati, E-Journal Jurusan Akuntansi, *Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, Shadaqah di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Buleleng*, Vol. 07 No. 1, (Tahun 2017), Hal. 3

baik dan memuaskan.¹⁰ Menurut Nugraha (2019) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*. Kemudian, mendorong *muzakki* berkomitmen untuk tetap membayar zakat dilembaga zakat dari pada harus membayarkannya secara langsung kepada *mustahiq*.

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, penulis berminat untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh Religiusitas, Transparansi, dan Kualitas Layanan di Lembaga Amil Zakat dengan mengambil judul **“Pengaruh Religiusitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan mempengaruhi secara simultan terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo?
 2. Apakah religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan mempengaruhi secara persial terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo?

¹⁰ Eka Dewi Setyaningriani, Journal Of Social and Politic Science, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di PO. Sumber Alam Jurusan Semarang-Cilacap*, Vol. 04 No. 1 ,(Tahun 2017), Hal. 3

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.
 2. Untuk mengetahui pengaruh religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan secara persial terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1) Kegunaan Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan kedepannya dapat menambah wawasan, pengetahuan serta pemikiran seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi peneliti maupun pihak lain dan sebagai bahan referensi dalam meneliti, mengkaji tentang masalah yang terkait dengan penelitian ini.

2) Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan lebih kepada penulis sehingga bisa menambah ilmu yang dimiliki, khususnya tentang pengaruh apa saja yang menjadikan konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di suatu lembaga.

b. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

c. Bagi institusi yang terkait

Memberikan kontribusi bagi institusi tentang pengaruh religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir, sehingga mempermudah pembaca dalam memahaminya. Berikut pembahasan sistematika penelitian ini:

Bab I berisi pendahuluan yang mengantarkan penelitian secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari lima sub bab, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian dan sistematika pembahasan.

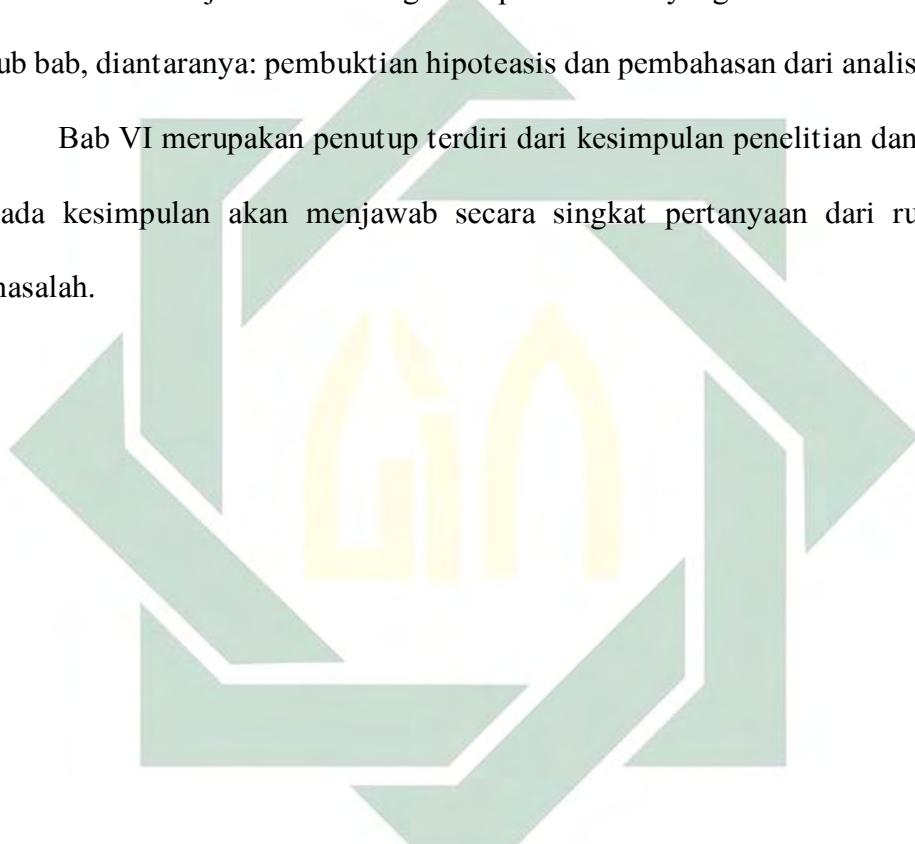
Bab II menjelaskan tentang kajian kajian pustaka yang terdiri dari beberapa sub bab, diantaranya: landasan teori yang berisi tentang teori zakat, religuitas, transparansi, kualitas pelayanan dan konsistensi. Kemudian terdapat penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis.

Bab III menjelaskan tentang metode penelitian yang terdiri dari beberapa sub bab, diantaranya: jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, uji validitas dan reliabilitas, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV menjelaskan tentang hasil penelitian yang terdiri dari beberapa sub bab, diantaranya: deskripsi umum objek penelitian, karakteristik responden, hasil uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastitas, multikolinearitas dan analisa data.

Bab V menjelaskan tentang hasil pembahasan yang terdiri dari beberapa sub bab, diantaranya: pembuktian hipoteasis dan pembahasan dari analisa data.

Bab VI merupakan penutup terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran. Pada kesimpulan akan menjawab secara singkat pertanyaan dari rumusan masalah.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Zakat

a. Pengertian Zakat

Kata zakat ditinjau dari segi bahasa yaitu *al-barakatu* (keberkahan), *al-nama'* (bertumbuh dan berkembang), *at-taharatu* (kesucian), dan *as-salahu* (baik).¹¹ Sedangkan secara istilah, zakat adalah mengeluarkan sebagian harta benda tertentu, sesuai dengan kadar nisab dan haulnya. Kemudian diserahkan kepada yang berhak menerimanya yang telah ditentukan berdasarkan syariat Islam. Adapun yang berhak menerima zakat tersebut yaitu 8 golongan asnaf, antara lain: fakir, orang miskin, amil zakat, mualaf, *riqab* (budak), *gharimin* (orang yang terlilit hutang), *fisabilillah* (orang yang berjuang dijalan Allah), *ibnu sabil* (orang yang dalam perjalanan).

Menurut UU No. 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat menjelaskan bahwa zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat islam.¹² Dengan demikian harta benda

¹¹ Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perkonomian Modern*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), Hal. 7

¹² Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat Pasal 1

yang dikeluarkan zakat akan menjadi berkah, tumbuh, berkembang dan tambah. Selain itu suci dari sifat kikir dan rakus, karena didalam harta tersebut terdapat sebagian harta hak orang lain yang harus diberikan.

Pengertian zakat ditinjau dari pendapat empat madzhab, yakni:¹³

- 1) Menurut Madzhab Maliki, mengartikan bahwa zakat mengeluarkan sebagian khusus dari harta yang telah mencapai nisab kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Dengan catatan, kepemilikan *tam* (kepemilikan penuh) dan telah mencapai haul.
 - 2) Menurut Madzhab Imam Hanafi, zakat adalah menjadikan sebagian harta yang khusus dari harta yang khusus sebagai milik orang yang khusus pula, yang telah ditentukan oleh syari'at Allah.
 - 3) Menurut Madzhab Syafi'i zakat merupakan sebuah ungkapan atas keluarnya harta dengan cara yang khusus.
 - 4) Sedangkan menurut Imam Hanbali, mengungkapkan zakat sebagai suatu kewajiban mengeluarkan harta untuk kelompok yang khusus yang telah ditentukan oleh syari'at islam.

Dapat disimpulkan bahwa, pengertian zakat merupakan mengeluarkan harta benda yang telah mencapai nisab atau haul dan memberikannya kepada orang-orang yang telah disyari'atkan oleh agama Islam, yaitu 8 golongan yang berhak menerima zakat.

¹³ Wahbah Al-Zuhayly, *Zakat Kajian Berbagai Mazhab*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1997), Hal. 83

b. Macam-Macam Zakat

Pada dasarnya zakat terbagi menjadi dua macam, yakni:

a) Zakat Fitrah

Zakat fitrah adalah zakat yang wajib dikeluarkan oleh umat muslim menjelang hari raya idhul fitri atau pada bulan ramadhan. Zakat fitrah dapat dibayar dengan 2,5 kg atau setara dengan 3,5 liter beras. Adapula yang membayar zakat fitrah dengan uang tunai, nisab zakat fitrah dengan uang tunai disamakan harga beras pada waktu itu dikalikan 2,5 kg.¹⁴

b) Zakat Maal

Zakat Maal merupakan zakat yang dikeluarkan oleh seorang yang memiliki kelebihan harta yang telah mencapai nisab dan haul serta memenuhi syarat-syarat tertentu. Zakat maal adalah zakat yang khusus dibebankan pada harta kekayaan seorang yang wajib dikeluarkan untuk golongan tertentu. Undang-Undang tentang Pengelolaan Zakat No 23 Tahun 2011 pasal 4 ayat 2 menyebutkan bahwa harta yang dikategorikan dalam zakat maal yaitu emas, perak, uang, hasil pertanian, hasil pertambangan, hasil perternakan, hasil perdagangan, *rikaz* (zakat harta barang temuan) dan zakat hewan ternak.¹⁵

¹⁴ Elsi Kartika, *Pedoman Pengelolaan Zakat*, (Semarang: UNNES Press, 2006), Hal. 21

¹⁵ Mursyidi, *Akuntansi Zakat Kontemporer*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), Hal. 80

c. Dasar Hukum Zakat

Di dalam Al-Qur'an terdapat berbagai ayat yang memuji orang-orang yang menunaikan zakatnya secara bersungguh-sungguh. Begitupun sebaliknya memberikan ancaman bagi orang yang sengaja meninggalkan kewajiban berzakat. Karena itu khalifah Abu Bakar Ash-Shidiq bertekad memerangi orang-orang yang enggan mengeluarkan zakatnya. Kata zakat dalam Al-Qur'an. Kata zakat dalam Al-Qur'an disebut sebanyak 28 kali dan selalu berdampingan dengan kata shalat. Apabila shalat merupakan bentuk komunikasi manusia dengan Allah SWT (*habluminallah*), maka zakat merupakan kewajiban atas perintah Allah SWT sebagai bentuk komunikasi dengan sesama manusia (*habluminannas*).¹⁶ Dasar hukum zakat terdapat di dalam Al-Qur'an dan hadis, di antaranya:

- 1) Al-Qur'an
 - a) Surat At-Taubah ayat 103.

حُدُّدٌ مِّنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةٌ تُطَهِّرُهُمْ وَتُرْكِبُهُمْ إِنَّ صَلَوَاتَكَ سَكِّنٌ لَّهُمْ وَاللَّهُ سَيِّعُ عَلَيْمٌ .

Artinya: “*Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdo’alah untuk mereka. Sesungguhnya do’ a kamu itu menjadi ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengetahui*”.

¹⁶ Mardani, *Hukum Islam Zakat, Infak, Sedekah dan Wakaf*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2016), Hal. 18

b) Surat Al-Mujadilah ayat 13

أَلَا شَفَقْتُمْ أَنْ تُقْدِدُ مُؤْمِنًا يَدْ يُنْجِو كُمْ صَدَقَتِ فَإِذْ لَمْ تَعْمَلُو وَتَابَ اللَّهُ عَلَيْكُمْ فَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ
وَأَتُوا الزَّكُوَةَ وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَاللَّهُ خَيْرٌ مَا تَعْمَلُونَ.

Artinya: *”Apakah kamu takut akan menjadi miskin karena kamu memberikan sedekah sebelum mengadakan pembicaraan dengan Rasul? Maka jika kamu tiada memperbuatnya dan Allah telah memberi taubat kepadamu maka dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat, taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.*

2) Hadis

- a) Hadis Riwayat Bukhari Muslim: “*Islam dibangun di atas lima hal: kesaksian sesungguhnya tiada tuhan selain Allah dan sesungguhnya Muhammad utusan Allah, melaksanakan shalat, membayar zakat, haji dan puasa ramadhan*”.

b) Hadis yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari dari Abi Hurairah r.a. bahwasannya seorang bangsa arab datang ke Rasulullah SAW, lalu bertanya: “*tunjukkan kepadaku suatu pekerjaan yang apabila dikerjakan dapat masuk surga*”. Nabi SAW bersabda yang artinya: “*sembahlah Allah dan jangan mempersekuatkan-Nya dengan sesuatu, dirikanlah shalat yang difardhukan, tunaikan zakat yang difardhukan dan berpuasa dibulan ramadhan*”. (H.R Imam Bukhari)

3) Ijma'

Yaitu adanya kesepakatan semua umat Islam di semua negara bahwa zakat hukumnya wajib bagi orang-orang yang telah mencapai *nisab* dan *haul*. Para sahabat Nabi Muhammad SAW sepakat untuk membunuh orang-orang yang enggan mengeluarkan zakat dan mereka tergolong orang kafir dalam pandangan ulama.

d. Syarat Zakat

Pada dasarnya zakat, infaq dan sedekah itu sama artinya paing tidak ensesinya, baik dalam Al-Qur'an maupun hadis. Ulama fiqih mengemukakan bahwa ada 2 jenis syarat zakat, yaitu syarat wajib zakat dan syarat sahnya zakat.

1) Syarat Wajib Zakat

Adapun syarat wajib zakat ada 2, yaitu:

- a) Orang yang wajib berzakat harus mempunyai syarat, yaitu:
 - b) Muslim, bahwa orang non muslim tidak diwajibkan membayar zakat harta mereka. Ulama fiqh sepakat menyatakan bahwa yang wajib dikenakan zakat adalah orang muslim, sedangkan orang non muslim tidak dikenakan zakat.
 - c) Merdeka, bahwa menurut ijma' para ulama ahli fiqh, hamba sahaya (budak) tidak dikenakan wajib zakat, karena diri mereka sendiri dianggap sebagai harta.
 - d) Baligh dan berakal, bahwa anak kecil/orang gila yang memiliki harta mencapai satu *nisab* tidak dikenakan kewajiban berzakat,

karena mereka tidak dituntut untuk beribadah seperti shalat dan puasa.¹⁷

2) Harta yang wajib dizakati harus memenuhi syarat sebagai berikut, yaitu:

- a) milik sempurna, bahwa harta itu dibawah kontrol dan kekuasaan orang yang wajib zakat atau berada ditangannya, tidak tersangkut di dalamnya hak orang lain, secara penuh dia dapat bertindak hukum dan menikmati manfaat harta itu.

b) Harta yang berkembang , bahwa harta itu dikembangkan dengan sengaja atau memiliki potensi untuk berkembang dalam rangka mendapatkan keuntungan, seperti pungutan atas hasil bumi dan perkembangbiakan ternak.

c) Cukup satu *nisab*, kadar minimal jumlah harta yang wajib dizakati berdasarkan ketetapan syara', yaitu zakat akan dihitung seluruh harta benda yang dimiliki, yang sudah satu *nisab* dan bukan nilai harta di atas *nisab* saja. *Nisab* yang ditetapkan syara' untuk setiap jenis harta berbeda-beda.

d) Satu *haul*, bahwa harta yang mencapai *nisab* itu sudah sampai satutahun dimilikinya. Hal ini terutama untuk harta selain tumbuh-tumbuhan, seperti emas, perak dan harta perniagaan. Sedangkan

¹⁷ Sofyan Hasan, *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*, (Surabaya: Al Ikhlas Press Cet ke-1, 1995), Hal. 28

untuk zakat tumbuh-tumbuhan dikeluarkan pada waktu panen tumbuh-tumbuhan tersebut.

- e) Bebas dari hutang, apabila seorang yang akan mengeluarkan zakat itu masih mempunyai beban hutang yang jumlahnya sama dengan *nisabnya* atau mengurangi jumlah *nisabnya*, maka orang tersebut belum terkena kewajiban untuk mengeluarkan zakat.
 - f) Melebihi kebutuhan pokok, salah satu syarat harta yang wajib dizakati adalah telah melebihi kebutuhan pokok. Artinya harta yang dimiliki oleh seorang itu melebihi kebutuhan pokok yang diperlukan oleh dirinya dan keluarganya.¹⁸

3) Syarat Sahnya Zakat

Adapun syarat sahnya zakat ada 2, yaitu:

- a) Niat, mayoritas ulama ahli fiqh berpendapat niat itu merupakan syarat dalam mengeluarkan zakat. Karena zakat itu merupakan suatu ibadah, sedangkan ibadah itu sendiri tidak sah tanpa adanya niat.
 - b) Bersifat pemilikan yang pasti, bahwa harta yang dikeluarkan sebagai zakat tersebut sepenuhnya berada dalam kekuasaan yang punya, baik kekuasaan pemanfaatan maupun kekuasaan untuk menikmati hasilnya.¹⁹

¹⁸ Wahbah Al-Zuhayly, *Zakat Kajian Berbagai Mazhab*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1997), Hal. 102

¹⁹ Khalid bin Ali Al-Musyaiqih, *Zakat Kontemporer*, (Jakarta: Embun Litera Publishing, 2010), Hal. 346

e. Muzakki Dan Lembaga Amil Zakat

1. Muzakki

Muzakki adalah orang muslim yang berkewajiban menunaikan zakat dikarenakan terdapat kemampuan atau memiliki harta benda yang lebih dari nisab dan haulnya. Menurut UU No 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, yang berbunyi muzakki seorang muslim atau badan usaha yang berkewajiban menunaikan zakat.²⁰

2. Lembaga Amil Zakat

Lembaga Amil Zakat (LAZ) adalah organisasi pengelola zakat yang sepenuhnya dibangun oleh masyarakat, keberadaannya untuk membantu BAZNAS dalam pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat maka masyarakat dapat membentuk LAZ.²¹ dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 dijelaskan bahwa pengelolaan zakat bertujuan:

- a) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat.
 - b) Meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

Hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh lembaga pengelola zakat adalah meningkatkan transparansi operasi kepada masyarakat, antara lain dengan mewajibkan lembaga pengelola zakat

²⁰ Elsi Kartika, *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*, (Jakarta: Grasindo, 2006), Hal 20

²¹ Kementerian Agama RI Direktorat Masyarakat Islam dan Direktorat Pemberdayaan Zakat, *Panduan Zakat Praktis*, (Jakarta: CV. Sinergy Multisarana, 2013), Hal. 49

untuk mempublikasikan kondisi lembaga kepada masyarakat luas melalui media, situs *website* masing-masing lembaga. Transparansi lembaga penting untuk meningkatkan peran masyarakat untuk ikut mengawasi lembaga pengelola zakat sebagai bagian yang tak terpisahkan dari sistem pengawasan lembaga secara menyeluruh.²²

Kekhawatiran sebagian masyarakat mengenai kemungkinan pembatasan untuk berzakat tampaknya lebih didasarkan pada belum adanya pengetahuan dan pengalaman yang cukup memadai tentang penunaian zakat yang lebih terkelola secara *well managed*. Masih terdapat sebagian muzakki yang ingin melihat dan mengetahui secara langsung pendistribusian harta zakat mereka kepada yang berhak menerimanya. Kenyataan ini bahwa mengetahui secara pasti hal tersebut menumbuhkan kepuasan muzakki dan sebagian lainnya bertanya-tanya apakah harta zakat yang disalurkan melalui lembaga pengelola zakat sudah didistribusikan. Untuk menjawab kekhawatiran tersebut, Undang-Undang Zakat No 23 Tahun 2011 membangun prinsip atau asas-asas pengelolaan zakat antara lain: syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegritas dan akuntabilitas.²³

²² Noor Afla, *Strategi Pengelolaan Zakat di Indonesia*, (Jakarta: FOZ, 2011), Hal. 48

²³ Kementerian Agama RI, *Standarisasi Amil Zakat di Indonesia*, (Jakarta: CV. Sinergy Multisarana, 2012) Hal. 77

f. Pengelolaan Zakat

Pengelolaan zakat menurut Undang-Undang No. 38 Tahun 1999 adalah sebuah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat.²⁴

Aktifitas pengelolaan zakat telah ada dan telah diajarkan oleh agama Islam yang mana telah dipraktekkan oleh Rasulullah SAW dan para sahabat-sahabatnya. Pada zaman Rasulullah SAW lembaga tersebut dikenal dengan sebutan Baitul Maal yang bertugas dan berfungsi untuk mengelola keuangan negara. Pemasukannya bersumber dari dana zakat, *infaq*, *kharaj*, *jizyah*, *ghanimah*, dan sebagainya. Kegunaannya untuk *mustahiq* yang telah ditentukan, kepentingan dakwah, pendidikan, kesejahteraan sosial, pembuatan infrastruktur dan sebagainya. Namun saat ini makna Baitul Maal telah mengalami penyempitan, hanya sebagai lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana zakat, *infaq*, *shadaqah* dan wakaf yang dikenal sebagai organisasi pengelola zakat.

Keberadaan organisasi pengelola zakat di Indonesia telah diatur dalam perundang-undangan, yakni UU No. 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, Keputusan Menteri Agama No. 581 Tahun 1999 tentang pelaksanaan UU No. 38 Tahun 1999 dan Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji No. D/291 Tahun

²⁴ Gustian Juanda, dkk, *Pelaporan Zakat Pengurangan Pajak Penghasilan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), Hal. 3

2000 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Zakat. Peraturan bertujuan agar organisasi pengelola zakat dapat lebih professional, amanah, dan transparan sehingga dana yang dikelola dapat berdampak positif terhadap pemberdayaan dan kesejahteraan umat.²⁵

Manajemen suatu organisasi pengelola zakat yang baik dapat diukur dan dirumuskan dengan tiga hal kata kunci yang dinamakan *Good Organization Governance*, yaitu:

1) Amanah

Sifat amanah merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki oleh setiap amil zakat. Tanpa adanya sifat tersebut maka sistem akan hancur, sebagaimana sistem perekonomian Indonesia hancur disebabkan rendahnya moral dan tidak amanahnya pelaku ekonomi. Terlebih dana yang dikelola adalah dana umat yang secara esensi milik *mustahiq*.

2) Profesional

Bahwa dengan sistem profesional yang tinggi membuat dana-dana yang dikelola akan menjadi efektif dan efisien. Setiap amil harus berprilaku konsisten dengan reputasi profesi yang baik dan menjauhi tindakan yang dapat mendiskreditkan profesi. Kewajiban untuk menjauhi tingkah laku yang dapat mendiskreditkan profesi harus dipenuhi oleh amil sebagai perwujudan tanggung jawab kepada

²⁵ Ibid, Hal. 4

muzakki, mustahiq, mitra, sesama amil dan masyarakat pada umumnya.

3) Transparan

Dengan transparannya pengelolaan zakat, maka akan menciptakan suatu sistem kontrol yang baik. Karena hal ini tidak hanya melibatkan pihak internal organisasi saja tetapi juga melibatkan pihak eksternal seperti para muzakki maupun masyarakat luas. Sehingga dengan transparansi inilah rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat akan dapat diminimalisir.²⁶

Salah satu tugas utama lembaga amil zakat dalam mendistribusikan zakat adalah menyusun skala prioritas berdasarkan program yang telah disusun sesuai dengan data yang akurat. Selain itu ada tugas penting dari lembaga amil zakat salah satunya adalah melakukan sosialisasi tentang zakat kepada masyarakat secara berkesinambungan , melalui berbagai forum kajian dan sosial media. Seperti majelis ta’lim, seminar diskusi, internet, radio dan televisi. Materi sosialisasi berkaitan dengan kewajiban berzakat, hikmah berzakat dan fungsinya berzakat, harta benda yang wajib dikeluarkan zakatnya, cara menghitung zakat yang mudan dan benar dan cara menyalurkan zakat tepat pada sasarannya.

²⁶ Hj. Umrotul Khasanah, *Manajemen Zakat Modern*, (Malang: UIN MALIKI PRESS, 2010), Hal. 72

2. Religiusitas

a. Pengertian Religiusitas

Pengertian religiusitas adalah seberapa jauh pengetahuan, seberapa kokoh keyakinan, seberapa tekun pelaksanaan ibadah dan seberapa dalam penghayatan agama yang dianut seseorang. Menurut para ahli untuk menyebut aspek religius didalam diri manusia, menunjukkan kepada suatu fakta bahwa kegiatan-kegiatan religius itu memang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Didalamnya terdapat berbagai hal yang menyangkut moral atau akhlak, serta keimanan dan ketaqwaan seseorang.²⁷ Dalam kamus besar bahasa Indonesia, religiusitas diartikan sebagai sebuah pengabdian terhadap agama.²⁸

Religiusitas dalam Islam menyangkut 5 hal yakni aqidah, ibadah amal, akhlak dan pengetahuan. Aqidah menyangkut keyakinan kepada Allah SWT, Malaikat, Rasul dan seterusnya. Ibadah menyangkut pelaksanaan hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Amal yang menyangkut pelaksanaan hubungan manusia dengan sesama makhluk. Akhlak merujuk pada suatu keinginan secara sadar untuk melakukan suatu perbuatan, sementara ihsan merujuk pada situasi dimana seseorang merasa dekat dengan Allah. Ihsan merupakan bagian dari akhlak, apabila akhlak positif/baik maka seseorang mencapai tingkatan ketaqwaan yang

²⁷ Jalaludin, *Psikologi Agama*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2005), Hal. 15

²⁸ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi keempat, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), Hal. 1159

baik, seseorang tersebut akan memperoleh berbagai pengalaman, penghayatan dan ilmu pengetahuan keagamaan.²⁹

b. Indikator Religiusitas

Menurut Glock dan Strak dalam bukunya Djamarudin Ancok menyebutkan ada lima macam dimensi keberagamaan yaitu:³⁰

- 
 - 1) Dimensi keyakinan (ideologis)
 - 2) Dimensi praktik agama (ritualistik)
 - 3) Dimensi penghayatan (eksperiensial)
 - 4) Dimensi pengetahuan agama (intelektual)
 - 5) Dimensi pengalaman dan konsekuensi

Adapun pengertian dari dimensi-dimensi yang telah disebutkan oleh Glock dan Strak adalah sebagai berikut:

- ### 1) Dimensi keyakinan

Dimensi ini berisi tentang pengharapan-pengharapan dimana orang religius berpegang teguh pada pandangan teologis tertentu.

Dimensi ini mengungkapkan hubungan manusia dengan keyakinan terhadap rukun iman, rukun Islam, kebenaran agama dan masalah-masalah ghaib yang diajarkan oleh agama.

- ## 2) Dimensi praktik agama

Merupakan dimensi praktik agama yang meliputi perilaku simbolik dari makna-makna keagamaan yang terkandung didalamnya.

²⁹ Fauzan Adhim, Jurnal Ekonomi Modernisasi, *Pengaruh Religiusitas Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Alumni dan Bukan Alumni Pesantren*, Vol. 05 No. 2, (2 Juni 2009), Hal. 128

³⁰ Jalaludin, *Psikologi Agama*, (Jakarta: PT Raja Gafindo Persada, 2005), Hal. 24

Dimensi ini berhubungan dengan sejauh mana tingkat kepatuhan seseorang dalam mengerjakan kegiatan-kegiatan ritual yang diperintahkan oleh agamanya, yakni berkaitan dengan frekuensi, intensitas dan pelaksanaan ibadah, seperti shalat, puasa, zakat, ibadah haji dan sebagainya.

3) Dimensi penghayatan

Dimensi penghayatan keagamaan merujuk pada seluruh keterlibatan dengan hal-hal suci dari suatu agama, dimensi ini mencakup pengalaman dan perasaan tentang kehadiran Tuhan dalam kehidupan, ketenangan hidup, takut melanggar larangan Tuhan, keyakinan menerima balasan dan hukuman, dorongan untuk melaksanakan perintah agama, perasaan nikmat dalam beribadah dan perasaan syukur atas nikmat yang dikanuniai oleh Allah SWT dalam menjalankan kehidupan.

4) Dimensi pengetahuan agama

Dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman seseorang terhadap ajaran-agaran agama dan kitab sucinya. Menjadikan Al-Qur'an dan Hadis sebagai pedoman hidup sekaligus sebagai sumber pengetahuan dan memberikan ajaran Islam.

5) Dimensi pengalaman dan konsekuensi

Dimensi yang mengacu pada identifikasi akibat-akibat keyakinan, penghayatan dan pengetahuan seseorang, yakni berkaitan dengan kewajiban seseorang sebagai pemeluk agama untuk

melaksanakan ajaran-agama yang dianutnya dalam kehidupan sehari-hari dengan bukti sikap dan tindakannya berlandaskan pada etika dan spiritualitas agama.

Dengan demikian, pemahaman seorang muslim terhadap norma-norma syari'ah Islam, khususnya terkait dengan kewajiban berzakat. Sangat mempengaruhi kesadaran seseorang untuk mengeluarkan zakat terlebih para *muzakki* yang harta bendanya sudah mencapai *nisab* dan haulnya.

3. Transparansi

a. Pengertian Transparansi

Transparansi adalah menyampaikan laporan kepada semua pihak secara terbuka, terkait pengoperasian suatu pengelolaan dengan mengikuti sertakan semua unsur sebagai landasan pengambilan keputusan dan proses pelaksanaan kegiatan.³¹ Membangun transparansi dalam pengelolaan zakat akan menciptakan sistem kontrol yang baik antara dua pihak yaitu lembaga dan *stakeholder*, karena tidak hanya melibatkan pihak *intern* organisasi (lembaga zakat) saja tetapi lebih kepada pihak *ekstern* yaitu *muzakki* atau masyarakat secara luas.³²

Hal inilah yang seharusnya dijadikan lembaga untuk mengurangi rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat akan diminimalisir. Sama

³¹ Muhammad Hasan, *Manajemen Zakat*, (Cet 1, Yogyakarta: Idea Press, 2011), Hal. 93

³² Rani Rahmat, Anantawikrama Tunggu Atmaja, Ni Luh Gede Sulindawati, Jurnal Jurusan Akuntansi, *Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, Shadaqoh (Studi Kasus Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Buleleng)*, Vol. 07 No. 1, (Tahun 2017), Hal. 4

halnya dengan lembaga amil zakat yang mengelola dana zakat, LAZ harus memberikan informasi pengelolaan dana zakat kepada para muzakki, karena muzakki juga memiliki hak untuk mengetahui sebagai bentuk pertanggung jawaban dari lembaga amil zakat. UU Nomor 23 Tahun 2011 juga memerintahkan agar lembaga amil zakat harus transparan dalam mengelola dana zakat guna meningkatkan kepercayaan dari para muzakki.

Dalam prespektif Islam bahwa konsep dari transparansi adalah:

- 1) Organisasi bersifat terbuka, kepada seluruh para *muzakki*. 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 tersebut.
 - 3) Pemberian informasi juga perlu dilakukan secara adil kepada semua pihak yang membutuhkan informasi.³³

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa transparansi sebagai tolak ukur lembaga yang berkaitannya dengan kejujuran, amanah dalam memberikan informasi kepada pihak yang membutuhkan. Transparansi akan menciptakan keterjalinan kepercayaan masyarakat para *muzakki*

³³ Khairunnisa R. Harahap, *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki di BAZNAS Provinsi Sumatera Utara Pada Tahun 2019*, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam), Hal. 17

dengan organisasi pengelolaan zakat dan tidak ada satupun yang harus ditutup-tutupi.

b. Indikator Transparansi

Menurut IDASA yang dikutip oleh Nico bahwa keberhasilan transparansi disuatu lembaga ditunjukkan oleh indikator sebagai berikut:³⁴

- 1) Adanya keterbukaan dalam proses anggaran.
 - 2) Diumumkan setiap kebijakan anggaran.
 - 3) Dipublikasikannya setiap hasil laporan anggaran yang telah diaudit oleh lembaga yang berwenang.
 - 4) Adanya dokumentasi anggaran yang baik.
 - 5) Terbukanya informasi tentang pembelanjaan yang aktual.
 - 6) Adanya kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penganggaran.

Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya transparansi di sebuah lembaga masyarakat akan faham keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh lembaga dan masyarakat dapat mengetahui bahwa pelaksanaan lembaga memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan.

³⁴ Nico Andrianto, *Good e-government Transparansi dan Akuntabilitas Public Melalui e-government*, (Malang: Banyumedia Publishing, 2007), Hal. 21

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebagai tingkah baik buruknya sesuatu. Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam mengartikannya. Kualitas memiliki arti yang berbeda-beda tergantung penempatan kosakata yang digunakan atau tergantung istilah apa yang digunakan. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.³⁵

Menurut Gotesh dan Davis bahawa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan, meskipun kata kualitas memiliki banyak definisi yang diterima secara universal.³⁶

Menurut Edvarson kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. ³⁷

Menurut Bates dan Hoffman mengatakan, bahwa kualitas pelayanan atau *service quality* merupakan penilaian pelanggan terhadap

³⁵ Andi Martina, Zamruddin Hasid, Isna Yuningsih, Jurnal Eksekutif, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Berzakat Profesi dan Loyalitas Muzakki Terhadap LAZ Rumah Zakat Kota Samarinda*, Vol. 12 No. 2, (Desember 2015), Hal. 288

³⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), Hal. 51

³⁷ Ari Budi Sulistiono, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap*, (Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro), 2010, Hal 11

sebuah proses penyediaan jasa.³⁸ Sedangkan Sasongko dan Bagio mengatakan, bahwa kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasanya, karena dengan kualitas pelayanan para konsumen perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkata kinerja yang telah dicapai. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diperoleh dengan pelayanan yang diharapkan atau yang telah diinginkan konsumen terhadap suatu perusahaan atau instansi.³⁹

Peneliti dapat menyimpulkan, bahwa kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yaitu berupa jasa maupun produk. Tingkat mutu atau keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Setiap perusahaan atau instansi tentunya memiliki tingkat pelayanan yang berbeda-beda kepada pelanggannya. Namun, tingkat baik buruknya kualitas pelayanan tidak dapat diukur hanya pada sudut pandang perusahaan. Tingkat baik buruknya kualitas pelayanan hanya dapat dilihat dari sisi pelanggan itu sendiri. Hal ini dikarenakan hanya pelanggan lah yang dapat menentukan baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau instansi. Pelanggan sebuah perusahaan atau instansi berhak mengkritik atau memberikan saran

³⁸ Felita Sasongko, Hartono Subagio, Jurnal Manajemen Pemasaran, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*, Vol. 01 No. 2, (Tahun 2013), Hal. 3

³⁹ Shandy Widjoyo Putro, Hatane Semuel, Ritzkt Karina, Jurnal Manajemen Pemasaran, *Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*, Vol. 02 No. 1, (Tahun 2013), Hal 78

kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi perusahaan atau instansi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Prasuraman dalam Fandy Tjiptono, dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *Intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa dimensi sebagai berikut:⁴⁰

- 1) **Bukti Langsung (*Tangible*),** bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
 - 2) **Kehandalan (*Reliability*),** yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
 - 3) **Daya Tanggap (*Responsiveness*),** yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 - 4) **Jaminan (*Assurance*),** jaminan menyangkut pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
 - 5) **Empati (*Emphaty*),** meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

⁴⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), Hal. 26

5. Konsistensi

a. Pengertian Konsistensi

Istilah konsisten diserap dari kata *consistent* dalam bahasa Inggris yang diperkirakan muncul tahun 1570. Istilah *consistent* berasal dari istilah *consistentem* yang berarti dengan kokoh atau berdiri tegak.⁴¹ Konsisten menurut KKBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah ketetapan dan kemantapan (dalam bertindak).

Merujuk pada Oxford Dictionary, pengertian konsisten adalah tindakan yang sama dilakukan secara berulang-ulang dan terus menerus dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini dilakukan agar adil dan akurat.⁴² Sikap konsisten seseorang berpengaruh terhadap perilaku yang dilakukan. Hal ini menurut Gea (2006:25) konsisten dapat diartikan sebagai kesesuaian antara perkataan dan tindakan. Senada dengan Gea, Robbins (2010:41) konsisten berarti setiap individu berusaha untuk menyelaraskan sikap dan perilaku agar terlihat rasional dan konsisten. Dapat disimpulkan bahwa seseorang yang berkonsisten berarti memiliki sikap tetap, selalu berusaha menyelaraskan perkataan dan perilakunya.

Pengertian konsisten dalam penelitian ini adalah sikap atau tindakan dari seorang *muzakki* untuk menunaikan zakatnya, dengan secara terus menerus dan tetap di lembaga amil zakat (LAZ). Menunaikan

⁴¹ www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-konsisten-dan-contohnya/. Diakses Pada Tanggal 17 April 2020 Pukul 13:45.

⁴² Antonius Atosokhi Gea, Jurnal Character Building, *Integritas Diri: Keunggulan Pribadi Tangguh*, Vol. 03 No. 1, (1 Juli 2006), Hal. 24

zakat merupakan suatu kewajiban jika harta yang telah dimiliki mencapai batas *haul* dan *nishab*. Konsisten dalam menunaikan zakat juga merupakan salah satu bentuk konsistensi dijalankan Allah SWT.

b. Indikator Konsistensi

Adapun indikator konsistensi sebagai berikut:

- 1) Continuity (berkelanjutan), bahwasannya Lembaga Amil Zakat (LAZ) mampu menjaga komitmen para *muzakki* untuk membayar zakatnya secara rutin.
 - 2) Kepercayaan, Lembaga Amil Zakat (LAZ) mampu menyakinkan para *muzakki* untuk menjadikan media menyalurkan zakatnya para *muzakki*.
 - 3) Tanggungjawab, Lembaga Amil Zakat (LAZ) memiliki peran secara keseluruhan mencakup dari penerimaan zakat sampai didistribusikan kepada para *mustahiq*.
 - 4) Transparan, Lembaga Amil Zakat (LAZ) mampu mempertanggungjawabkan keseluruhan mulai dari proses pengelolaan dana zakat sampai didistribusikan kepada para *mustahiq*. Kemudian Lembaga Amil Zakat (LAZ) memberi informasi tersebut kepada para *muzakki*.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Judul	Hasil Penelitian	Riset Gap
1.	Mujiono Satria Wibawa (2017), Pengaruh Religiusitas dan Kepercayaan Pada Institusi Pengelolaan Zakat Terhadap Istiqomah Muzakki di Surabaya.	Variabel religiusitas yang terdiri dari dimensi keimanan, pengetahuan agama Islam, intensitas ibadah ritual, pengalaman agama, pengalaman ajaran Islam. Variabel kepercayaan pada institusi pengelolaan zakat secara bersama-sama (simultan) maupun persial berpengaruh terhadap istiqomah muzakki di Surabaya.	<ol style="list-style-type: none"> Objek yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu warga Surabaya yang menjadi muzakki kemudian membayar zakatnya di lembaga amil zakat. Sedangkan dalam penelitian selanjutnya para muzakki yang membayar zakatnya di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu para muzakki di lembaga pengelolaan zakat Surabaya yang berjumlah 60 muzakki. Sedangkan dalam penelitian selanjutnya yaitu para muzakki di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo yang berjumlah 68 muzakki. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu istiqomah muzakki membayar zakat di lembaga amil zakat Surabaya. Sedangkan variabel terikat penelitian selanjutnya yaitu konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

			<p>4) Persamaan: penelitian terdahulu dan penelitian selanjutnya adalah menggunakan kuesioner dalam pengambilan data primer. Jenis penelitian kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Variabel bebas menggunakan religiusitas.</p>
2.	Galuh Parmita Ardane Swari (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi konsistensi muzakki dalam membayar zakat mal.	<p>1) Faktor religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap konsistensi muzakki dalam membayar zakat mal.</p> <p>2) Faktor peran pemerintah dan kredibilitas BAZDA tidak berpengaruh signifikan terhadap muzakki dalam membayar zakat mal.</p> <p>3) Faktor peran ulama berpengaruh negatif terhadap konsistensi muzakki dalam membayar zakat mal, dikarenakan kurangnya pemberian materi zakat mal bagi masyarakat di daerah Wonogiri.</p>	<p>1) Objek penelitian terdahulu yaitu para muzakki di BAZDA Wonogiri. Sedangkan dalam penelitian selanjutnya para muzakki yang menunaikan zakatnya di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p> <p>2) Populasi yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini sebanyak 202 muzakki sedangkan sampel penelitian yang diambil sebanyak 102 muzakki. Sedangkan dalam penelitian selanjutnya yaitu populasi muzakki berjumlah 214 sedangkan sampel penelitian yang diambil sebanyak 68 muzakki.</p> <p>3) Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu teknik <i>purposiv sampling</i>. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu teknik <i>simpel random sampling</i>.</p>

			<p>4) Variabel bebas dari penelitian terdahulu yaitu faktor religiusitas, faktor peran pemerintah, faktor kredibilitas BAZDA dan faktor peran ulama. Sedangkan variabel bebas penelitian selanjutnya yaitu religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan.</p> <p>5) Persamaan: penelitian terdahulu dan penelitian selanjutnya adalah jenis penelitian kuantitatif. Variabel dependen konsistensi.</p>
3.	Nailul Hidayatil Azimah (2016), Pengaruh Religiusitas, Gaji, dan Kepercayaan terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Kabupaten Gresik.	<p>1) Secara simultan variabel religiusitas, gaji, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Gresik.</p> <p>2) Secara parsial variabel religiusitas, gaji, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Gresik.</p> <p>3) Variabel gaji merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel terikat minat muzakki membayar zakat.</p>	<p>1) Objek penelitian terdahulu bertempat di Gresik, sedangkan penelitian selanjutnya bertempat di Sidoarjo.</p> <p>2) Populasi yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu para muzakki dari BAZNAS Kabupaten Gresik selama tahun 2015, sedangkan populasi yang digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu para muzakki dari LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p> <p>3) Variabel bebas dalam penelitian terdahulu yaitu religiusitas, gaji, dan kepercayaan. Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan.</p>

			<p>4) Persamaan: penelitian terdahulu dan penelitian selanjutnya adalah jenis penelitian kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan teknik <i>random sampling</i>. Variabel bebas menggunakan religiusitas.</p>
4.	Muh Ashari Assaggaf (2016), Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat.	<p>1) Hasil dari uji T dan uji F membuktikan baik secara parsial dan simultan variabel akuntabilitas dan transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat pada BAZNAS Kota Makassar.</p>	<p>1) objek penelitian terdahulu bertempat di BAZNAS Kota Makassar. Sedangkan dalam penelitian selanjutnya di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p> <p>2) Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu sebanyak 78 orang dari 84 yang ditargetkan, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu 68 muzakki dari 214 populasi muzakki.</p> <p>3) Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu teknik <i>convience sampling</i>. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu teknik <i>simpel random sampling</i>.</p> <p>4) Variabel bebas dalam penelitian terdahulu yaitu akuntabilitas dan transparansi. Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu religiusitas,</p>

			<p>transparansi dan kualitas pelayanan.</p> <p>5) Variabel terikat dalam penelitian terdahulu yaitu minat muzakki membayar zakat. Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat.</p> <p>6) Persamaan: penelitian terdahulu dan penelitian selanjutnya adalah jenis penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel memakai rumus <i>Slovin</i>. Pengambilan data menggunakan metode kuesioner. Variabel bebas menggunakan transparansi.</p>
5.	Muhammad Amirullah Bin Alisa (2016), Pengaruh Pemahaman, Pendapatan dan Lingkungan Muzakki Terhadap Perilaku Membayar Zakat (Studi Kasus pada Pedagang Pasar Kolombo Yogyakarta)	<p>1) Variabel pemahaman muzakki berpengaruh signifikan terhadap perilaku membayar zakat.</p> <p>2) Variabel pendapatan muzakki tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku membayar zakat</p> <p>3) Lingkungan muzakki tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku membayar zakat.</p> <p>4) Variabel yang paling dominan mempengaruhi perilaku membayar zakat adalah variabel pemahaman.</p>	<p>1) Objek penelitian terdahulu yaitu para pedangang pasar yang bertempat di pasar kolombo Jl. Kaliurang Yogyakarta. Sedangkan dalam penelitian selanjutnya yaitu para muzakki di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p> <p>2) Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu sebanyak 45 pedangang dari 639 populasi pedangang, sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu 68 muzakki dari 214 populasi muzakki.</p>

			<p>3) Variabel bebas dalam penelitian terdahulu yaitu pemahaman, pendapatan dan lingkungan muzakki. Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan.</p> <p>4) Variabel terikat dalam penelitian terdahulu yaitu perilaku membayar zakat. Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat.</p> <p>5) Persamaan: penelitian terdahulu dan penelitian selanjutnya adalah jenis penelitian kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.</p>
6.	Dwi Agil Setiawan (2018), Analisis Faktor Religiusitas, Kepercayaan dan Kesadaran diri Dalam Mempengaruhi minat muzakki di Kota Surakarta.	<p>1) Variabel religiusitas berpengaruh secara signifikan terhadap minat membayar zakat. Dari hasil uji t lebih kecil dari 0,005 sedangkan nilai t-hitung yaitu 4,390 lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,984.</p> <p>2) Variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan sebesar 0,001 terhadap minat membayar zakat. Dari hasil uji t pada variable religiusitas menyatakan bahwa signifikansi uji t</p>	<p>1) Objek penelitian terdahulu yaitu masyarakat yang telah membayar zakat di LAZIS JATENG cabang Solo dan masyarakat daerah Jajar Lawean Surakarta. Sedangkan dalam penelitian selanjutnya yaitu para muzakki di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p> <p>2) Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu sebanyak 100 responden. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian</p>

		<p>lebih kecil dari 0,005. Sedangkan nilai t-hitung yaitu 3,279 lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,984.</p> <p>3) Diketahui bahwa kesadaran diri memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dari hasil uji t pada variable religiusitas menyatakan bahwa signifikansi uji t lebih kecil dari 0,05. Sedangkan nilai t-hitung yang diperoleh yaitu 6,988 lebih besar dari nilai t-tabel yaitu 1,948.</p>	<p>selanjutnya yaitu 68 muzakki.</p> <p>3) Variabel bebas dalam penelitian terdahulu yaitu pemahaman, pendapatan dan religiusitas, kepercayaan dan kesadaran diri. Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan.</p> <p>4) Variabel terikat dalam penelitian terdahulu yaitu minat membayar zakat. Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat.</p> <p>5) Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu teknik <i>jenuh sampling</i>. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu teknik <i>simpel random sampling</i>.</p> <p>6) Persamaan: penelitian terdahulu dan penelitian selanjutnya adalah jenis penelitian kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Objek penelitian di lakukan di lembaga amil zakat (LAZ). Menggunakan variabel independen religiusitas.</p>
--	--	--	---

7	<p>Tengku Savina Goldia (2018), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Jasa BAZNAS Dalam Penyaluran Zakat (Studi Muzakki Tanjung Morawa Deli Serdang)</p>	<p>1) Variabel religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BAZNAS di Deli Serdang.</p> <p>2) Variabel pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BAZNAS di Deli Serdang.</p> <p>3) Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BAZNAS di Deli Serdang.</p> <p>4) Secara simultan variabel religiusitas, pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BAZNAS di Deli Serdang</p>	<p>1) Objek penelitian terdahulu yaitu para muzakki Tanjung Morawa Deli Serdang Sedangkan dalam penelitian selanjutnya yaitu para muzakki di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p> <p>2) Populasi yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini sebanyak 533 muzakki sedangkan sampel penelitian yang diambil sebanyak 84 responden Sedangkan dalam penelitian selanjutnya yaitu populasi muzakki berjumlah 214 sedangkan sampel penelitian yang diambil sebanyak 68 muzakki</p> <p>3) Variabel bebas dalam penelitian terdahulu yaitu religiusitas, pelayanan dan kepercayaan Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan.</p> <p>4) Variabel terikat dalam penelitian terdahulu yaitu keputusan muzakki membayar zakat di BAZNAS Deli Serdang Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p>
---	--	--	---

			<p>5) Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu teknik <i>Convinience sampling</i>. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu teknik <i>simple random sampling</i>.</p> <p>6) Persamaan: penelitian terdahulu dan penelitian selanjutnya adalah jenis penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel memakai rumus Slovin. Pengambilan data menggunakan metode kuesioner. Menggunakan uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda. Variabel bebas menggunakan religiusitas.</p>
8	Hafizal Halim Harahap (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompet Dhuafa Waspada Medan)	<p>1) Terdapat pengaruh antara variable kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan <i>muzakki</i> (Y) yang ditunjukkan oleh nilai <i>t</i>-hitung yang lebih besar dari pada <i>t</i>-tabel yaitu nilai <i>t</i>-hitung sebesar 2,879 > <i>t</i>-tabel 1,985. Sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan <i>muzakki</i>.</p> <p>2) Kemudian dapat dilihat dari uji determinasi</p>	<p>1) Objek penelitian terdahulu yaitu para muzakki di Dompet Dhuafa Waspada Medan. Sedangkan dalam penelitian selanjutnya yaitu para muzakki di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p> <p>2) Populasi yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini sebanyak 1.550 muzakki sedangkan sampel penelitian yang diambil sebanyak 60 responden. Sedangkan dalam penelitian selanjutnya yaitu populasi muzakki berjumlah 214</p>

		<p>dimana nilai R square yaitu 0,573 atau 57,3% besaran nilai presentase yang mempengaruhi variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya 42,7%. Dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.</p>	<p>sedangkan sampel penelitian yang diambil sebanyak 68 muzakki</p> <p>3) Variabel bebas dalam penelitian terdahulu yaitu kualitas pelayanan (<i>service Quality</i>) Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan.</p> <p>4) Variabel terikat dalam penelitian terdahulu yaitu Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompet Dhuafa Waspada Medan) Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p> <p>5) Persamman: penelitian terdahulu dan penelitian selanjutnya adalah jenis penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel memakai rumus Slovin. Penentuan sampel menggunakan teknik <i>random sampling</i>. Variabel bebas menggunakan kualitas pelayanan.</p>
9	Yulinda Isnaini (2018), Pengaruh Pengetahuan Zakat, Tingkat Pendapatan, Tingkat Keimanan dan	<p>1) Variabel pengetahuan zakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang, hal ini ditunjukkan pada tingkat</p>	<p>1) Objek penelitian terdahulu yaitu para muzakki di Rumah Zakat Cabang Semarang Sedangkan dalam penelitian selanjutnya yaitu para muzakki di LAZ</p>

	<p>Kepercayaan Terhadap Motivasi Muzakki Profesi (Studi Kasus di Rumah Zakat Cabang Semarang</p>	<p>signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000.</p> <p>2) Variabel tingkat pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang, hal ini ditunjukkan pada tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000.</p> <p>3) Variabel tingkat keimanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang, hal ini ditunjukkan pada tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,035.</p> <p>4) Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang, hal ini ditunjukkan pada tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,035.</p> <p>5) Dari hasil analisis koefisien determinasi (R²) diketahui nilai R-square sebesar 0,509 pada variabel pengetahuan tentang zakat, tingkat pendapatan, tingkat keimanan dan kepercayaan mempengaruhi motivasi membayar zakat profesi di</p>	<p>Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p> <p>2) Populasi yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini sebanyak 788 muzakki sedangkan sampel penelitian yang diambil sebanyak 89 responden Sedangkan dalam penelitian selanjutnya yaitu populasi muzakki berjumlah 214 sedangkan sampel penelitian yang diambil sebanyak 68 muzakki</p> <p>3) Variabel bebas dalam penelitian terdahulu yaitu pengetahuan tentang zakat, tingkat pendapatan, tingkat keimanan, kepercayaan Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan.</p> <p>4) Variabel terikat dalam penelitian terdahulu yaitu motivasi membayar zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang Sedangkan pada penelitian selanjutnya yaitu konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p> <p>5) Persamman: penelitian terdahulu dan penelitian selanjutnya adalah jenis penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel memakai rumus Slovin.</p>
--	--	---	---

		Rumah Zakat Cabang Semarang. Sedangkan 49,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.	Penentuan sampel menggunakan teknik <i>random sampling</i> .
10.	Susmeni (2017), faktor-faktor yang berpengaruh terhadap konsistensi muzakki untuk membayar zakat maal di Lembaga Amil Zakat	<p>1) Variabel religiusitas, publikasi, pengetahuan dan peran ulama tidak berpengaruh konsistensi muzakki untuk membayar zakat maal di Lembaga Amil Zakat.</p> <p>2) Variabel kepercayaan, pendapatan, peran pemerintah dan akuntabilitas keuangan berpengaruh terhadap konsistensi muzakki untuk membayar zakat maal di Lembaga Ami Zakat.</p>	<p>1) Objek penelitian terdahulu yaitu para muzakki yang membayar zakatnya di Lemabaga Amil Zakat Sedangkan dalam penelitian selanjutnya para muzakki yang menunaikan zakatnya di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.</p> <p>2) Sampel yang diambil dalam penelitian terdahulu sebanyak 61 responden Sedangkan dalam penelitian selanjutnya yaitu sampel yang diambil sebanyak 68 responden.</p> <p>3) Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu teknik <i>purposiv sampling</i>. Sedangkan pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu teknik <i>simpel random sampling</i>.</p> <p>4) Variabel bebas dari penelitian terdahulu yaitu faktor religiusitas, faktor kepercayaan, faktor publikasi, faktor pengetahuan, faktor pendapatan, faktor peran ulama, faktor peran pemerintah dan faktor</p>

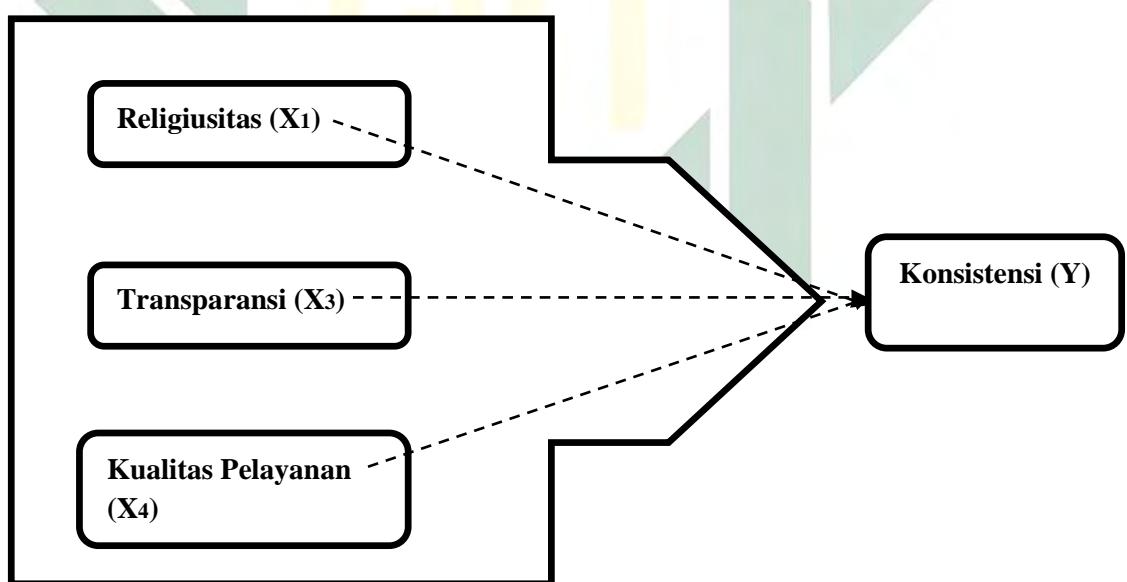
		<p>akuntabilitas keuangan. Sedangkan variabel bebas penelitian selanjutnya yaitu religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan.</p> <p>Persamaan: penelitian terdahulu dan penelitian selanjutnya adalah jenis penelitian kuantitatif. Variabel dependen konsistensi.</p>
--	--	--

Sumber: Data diolah tahun 2021

C. Kerangka Konseptual

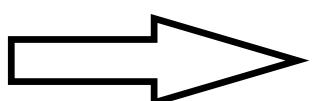
Gambar 2.1

Kerangka Konseptual Hubungan Variabel X dan Y



Keterangan:

= pengaruh secara persial



= pengaruh secara simultan

D. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka konseptual maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. H0 : Religiusitas muzakki tidak berpengaruh terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

H1 : Religiusitas muzakki berpengaruh positif terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

2. H0 : Transparansi lembaga tidak berpengaruh terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

H3 : Transparansi lembaga berpengaruh positif terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

3. H0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

H4 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

4. H0 : Religiusitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

H5 : Religiusitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

BAB III

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dengan judul “Pengaruh Religiusitas, Transparansi dan kualitas Layanan Terhadap Konsistensi Muzakki dalam Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo” menggunakan penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah penelitian yang berkaitan dengan angka-angka dari hasil jawaban responden dan dianalisis menggunakan alat uji statistik untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan data yang ada, disertai dengan suatu analisa atau gambaran mengenai situasi dan kejadian.⁴³

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai kesesuaian korelasi antara pengaruh religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo. Penelitian ini jenis sendiri yaitu penelitian yang dalam mengumpulkan data menggunakan media kuesioner dan observasi dalam menggali data dan informasi yang akan dibutuhkan dalam penelitian.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan September 2020. Tempat pelaksanaan penelitian ini dilakukan di LAZ

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007) Hal. 7

Dompet Amanah Umat Sidoarjo, yang beralamatkan di Jl. Raya Buncitan No. 01 Sedati.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁴ Maka dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh *muzakki* pada tahun 2020 dengan jumlah 214 orang yang telah menunaikan zakatnya di LAZ Dompet Amanah Umat.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampling yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representative.⁴⁵ Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi yang akan menjadi anggota sampel. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Menurut Jonathan Sarwono, *simple random sampling* dikatakan simple sederhana karena pengambilan sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi

⁴⁴ Ibid, Hal. 80

⁴⁵ Sanjaya dan Albertus Heriyanto, *Panduan Penelitian*, (Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2011), Hal. 183

itu.⁴⁶ Dalam penelitian ini teknik penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin*:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (10%)

$$n = \frac{214}{1+214(10\%)^2}$$

n = 68

Untuk memudahkan dalam pengolahan data maka sampel dibulatkan 68 menjadi 68 sampel.

D. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

⁴⁶ Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2012) Hal. 37

Variabel X merupakan variabel independen. Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya variabel dependen.⁴⁷ Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

X1 = Religiusitas

X2 = Transparansi

X3 = Kualitas Layanan

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel Y merupakan variabel dependen. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi dan menjadi akibat dari variabel dependen.⁴⁸

Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah:

Y = Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat

E. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Teori	Indikator
1.	Religiusitas	Pengertian religiusitas adalah seberapa jauh pengetahuan, seberapa kokoh keyakinan, seberapa tekun pelaksanaan ibadah dan	Menurut Glock dan Strak dalam Jalaludin (2004), religiustasi adalah keseluruhan jumlah fungsi jiwa individu mencakup keyakinan, perasaan dan perilaku pada ajaran agamanya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keyakinan 2. praktik agama 3. penghayatan 4. pengetahuan agama 5. pengalaman/k onsekuensi

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007) Hal. 39

⁴⁸ Ibid, Hal. 39

No.	Variabel	Definisi Operasional	Teori	Indikator
		seberapa dalam penghayatan agama yang dianut seseorang.	secara sadar dikerjakan.	
2.	Transparansi	<p>Transparansi adalah menyampaikan laporan kepada semua pihak secara terbuka, terkait pengoperasian suatu pengelolaan dengan mengikuti sertakan semua unsur sebagai landasan pengambilan keputusan dan proses pelaksanaan kegiatan. Dalam hal ini pihak LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo memberikan informasi mengenai dana zakat sampai dengan pendistribusian kepada para <i>muzakki</i>.</p>	<p>Menurut Hardjasoemantri dalam <i>Good Governance Dalam pembangunan Berkelanjutan di Indonesia</i>, adalah seluruh proses pemerintah, Lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses pihak-pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.</p>	<p>1. Adanya keterbukaan dalam proses anggaran.</p> <p>2. Diumumkan setiap kebijakan anggaran.</p> <p>3. Dipublikasikan nya setiap hasil laporan anggaran yang telah diaudit oleh lembaga yang berwenang.</p> <p>4. Adanya dokumentasi anggaran yang baik .</p> <p>5. Terbukanya informasi tentang pembelanjaan yang aktual.</p> <p>6. Adanya kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam penganggaran.</p>

No.	Variabel	Definisi Operasional	Teori	Indikator
3.	Kualitas Pelayanan	kualitas pelayanan adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasanya, karena dengan kualitas pelayanan para konsumen perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkta kinerja yang telah dicapai.	Menurut Gotesh dan Davis bahawa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan, meskipun kata kualitas memiliki banyak definisi yang diterima secara universal.	1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 2. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>)
4.	konsistensi	Pengertian konsisten adalah tindakan yang sama dilakukan secara berulang-ulang dan terus menerus dari waktu kewaktu, terutama tindakan ini dilakukan agar adil dan akurat.	Menurut Robbins (2010), konsisten berarti individu setiap berusaha untuk menyelaraskan sikap dan perilaku agar terlihat rasional dan konsisten.	1. Continuity (berkelanjutan) 2. Kepercayaan 3. Tanggungjawab 4. Transparan

Sumber: Data Diolah pada Tahun 2021

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁴⁹ Untuk menghitung validitas tiap item instrumen dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment pearson*. Hal ini akan diketahui sah atau tidaknya suatu kuesioner dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisiensi korelasi

N = Jumlah sampel

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat konsistensi hasil yang dicapai oleh sebuah alat ukur, meskipun dipakai secara berulang-ulang pada subjek yang sama atau berbeda. Dengan demikian suatu instrumen dikatakan reliabel jika mampu mengukur sesuatu dengan hasil yang konsisten.⁵⁰ Reliabilitas

⁴⁹ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Press, 2008), Hal. 128

⁵⁰ Imam Ghozali, *Applikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), Hal. 47

digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian reliabilitas terhadap seluruh item atau pertanyaan pada penelitian ini akan menggunakan metode Alpha (Cronbach's) yaitu:⁵¹

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrument
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir
- σ_1^2 = Varian total

Menurut Uma Sekaran, pengembalian keputusan untuk uji reliabilitas yaitu:⁵²

- a. $Cronbach Alpha \bar{0,6}$ = reliabilitas kurang baik
- b. $Cronbach Alpha 0,7$ = reliabilitas dapat diterima

Maka dari itu dapat dikatakan reliabel apabila hasil perhitungan *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

⁵¹ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), Hal. 25

⁵² Ibid, Hal 26

G. Data dan Sumber Data

Terdapat dua macam data dan sumber data dalam penelitian ini, yakni: data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer didapatkan dari sumber utama dalam suatu penelitian yaitu objek penelitian. Data primer merupakan data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari sumber utamanya yaitu dengan melalui proses wawancara, observasi dan menyebarluaskan kuesioner langsung pada target yang dituju dalam penelitian ini. Data yang didapat tersebut berupa jawaban atas setiap pernyataan yang telah dikaitkan dengan rumusan masalah dalam penelitian.

2. Data sekunder

Data yang didapatkan dari sumber yang telah tersedia dengan cara pengambilan data tidak langsung pada objek penelitian. Dalam hal ini peneliti hanya mengumpulkan data-data yang telah diperoleh dari beberapa literatur yang tersedia dan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu menunjukkan suatu cara yang digunakan dalam proses mengumpulkan data penelitian. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data untuk penelitian ini, adalah:

1. Observasi

Tidak hanya pada orang saja yang diteliti, melainkan objek-objek yang berada di sekitar tempat penelitian. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara mengamati secara langsung kondisi responden dalam aktivitas-aktivitas yang dilakukan selama di lingkungan LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara memberikan berbagai pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya guna mendapatkan jawaban atau tanggapan serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini cara membagikannya kepada responden dengan melalui media online, responden mengisi kuesioner tersebut dengan media google from. Untuk pengukurannya menggunakan skala likert yang mana terdapat lima kategori jawaban sebagai berikut.

Tabel 3.2
Tingkatan Skala Likert

Simbol	Kategori Jawaban	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁵³ Pengumpulan data dengan media kuesioner ini dilakukan secara *online*. Dimana penyebaran dengan media online yaitu menggunakan media google from dilakukan menghubungi para *muzakki* yang berada di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

I. Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui hasil uji hipotesis, penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda dikarenakan variabel bebas (independen) yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel terikat (dependen).

Tahapan dalam teknis analisis data sebagai berikut:

1. Uji Asumsi klasik

Pada analisis regresi terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi.

Sehingga persamaan regresi yang dihasilkan akan valid jika digunakan untuk memprediksi. Pengujian asumsi klasik meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Sebelum data variabel dianalisis maka persyaratan normalitas harus dipenuhi, yaitu data harus berdistribusi normal. Untuk menguji kenormalan suatu data setiap variabel penelitian

⁵³Sugiyono., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, (Bandung : Alfabeta, 2016), Hal. 93

ini digunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Adapun data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.⁵⁴

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan dilakukan uji multikolineritas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan ada hubungan linear antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat multikolinearitas. Untuk mengetahui uji multikolinearitas dapat menggunakan uji VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan bantuan SPSS. Menurut Santoso pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.⁵⁵

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.⁵⁶ Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastis atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya

⁵⁴ Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2009), Hal. 28

⁵⁵ *Ibid.*, Hal. 41

⁵⁶ Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2009), Hal. 39

heteroskedastitas dapat dilakukan dengan melihat grafik plot dari nilai prediksi variabel terikat (*dependent*) dengan residualnya.

2. Uji regresi linier berganda

Uji statistik regresi linier berganda digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Untuk menghitung pengelolaan datanya dengan menggunakan aplikasi SPPS (*Statistical Product and Service Solution*) dengan rumus regresi berganda, sebagai berikut:⁵⁷

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

Keterangan:

Y = Konsistensi muzakki

a = Konstanta

b₁ = koefisien regresi religiusitas

b_2 = koefisien regresi transparansi

b_3 = koefisien regresi kualitas pelayanan

X₁ = religiusitas

X₂ = transparansi

X₃ = kualitas pelayanan

3. Uji Hipotesis

Untuk hipotesis maka pengujian dilakukan dengan menggunakan:

a. Uji Simultan (Uji F)

⁵⁷ Abdul Muhib, *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik dengan SPSS for Windows*, (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2012), Hal 12

Uji simultan dilakukan untuk melihat apakah pengaruh variabel independen yaitu religiusitas, kepercayaan, transparansi dan kualitas layanan (X_1, X_2, X_3 ,) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y) yaitu konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo. Maka pengujian hipotesis statistik yang digunakan dalam uji secara simultan adalah sebagai berikut:

- 1) $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, = 0$, artinya variabel independen (religiusitas, transparansi dan kualitas layanan) tidak mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo).
 - 2) $H_1 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \neq 0$ artinya variabel independen (religiusitas, transparansi dan kualitas layanan) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo).

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05), kemudian kriteria pengujian sebagai berikut:⁵⁸

- H_0 diterima dan H_1 ditolak, apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$
 - H_0 ditolak dan H_1 diterima, apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

b. Uji Parsial (Uji T)

⁵⁸ Roesminingsih, *Metode Penelitian Teori dan Aplikasi*, (Surabaya: Bintang, Mei 2007), Hal. 82

Uji T (uji parsial) dilakukan untuk melihat pengaruh secara parsial masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis yang digunakan dalam uji parsial adalah:

- 1) H_0 : Religiusitas Muzakki tidak berpengaruh terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

H_1 : Religiusitas Muzakki berpengaruh positif terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

- 2) H_0 : Transparansi Lembaga tidak berpengaruh terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

H₂ : Transparansi Lemabaga berpengaruh positif terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

- 3) H_0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

H₃ : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05), kemudian kriteria pengujian sebagai berikut:⁵⁹

- H_0 diterima dan H_1 ditolak, apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$
 - H_0 ditolak dan H_1 diterima, apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

⁵⁹*Ibid.*, Hal. 85

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo

Lembaga Amil Zakat Dompet Amanah Umat Sidoarjo (LAZ DAU) adalah lembaga yang menghimpun, mendayagunakan dan menyalurkan dana zakat, infaq, sedekah dan wakaf (ZISWAF) yang telah diterima oleh amil dari para *muzakki* yang akan disalurkan sesuai aturan syariah secara profesional. LAZ DAU telah berdiri sejak tahun 2016 dengan akte pendirian SK Kemenag 520 Tahun 2017 yang dilegalitaskan oleh notaris HR. Sumarsono. Legalitas lembaga ini dibuat untuk melakukan ekspansi secara kuat dengan mendapatkan surat keputusan Menkuham dengan nomor AHU.4866.AH.10.04 Tahun 2010. Selain mempunyai surat keputusan Menkuham LAZ DAU juga mempunyai NPWP atas nama Yayasan Dompet Amanah Umat dengan nomor 02.210.865.8-643.000.

Lahirnya Lembaga Dompet Amanah Umat Sidoarjo berawal dari panti asuhan istiqomah. Panti asuhan istiqomah ini berdiri sejak tahun 2001, dilatar belakangi oleh rasa keprihatinan dan empati kepada anak-anak yang putus sekolah karena harus mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhannya. Pada tahun 2003 panti asuhan istiqomah mengajukan ke Badan Hukum Dinas Sosial Sidoarjo untuk membuat lembaga yang akan menaungi panti asuhan istiqomah dan secara resmi pada tahun itu juga panti asuhan

istiqomah dinaungi oleh Lembaga Yayasan Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

Setelah 13 Tahun panti asuhan istiqomah berdiri dan melakukan perkembangan, perbaikan-perbaikan secara signifikan telah memberikan kesan yang sangat mendalam bagi masyarakat sekitar. Yayasan yang bergerak dibidang sosial dan dakwa ini, bertekad untuk menjadi lembaga amil zakat yang mandiri. Dengan kata lain, Yayasan Dompet Amanah Umat Sidoarjo merupakan lembaga yang mengelolah dana umat yang diperuntukkan untuk kegiatan sosial. Upaya yang dilakukan guna meninjaukannya kegiatan sosial tersebut, maka dibentuklah unit usaha aqiqoh sebagai upaya yang dilakukan guna menciptakan lapangan pekerjaan baru untuk yatim dan dhuafa.

Dengan bergilirnya waktu demi waktu atas segala usaha. Unit usaha aqiqoh terus berkembang dengan baik sampai saat ini. Perhatian dan partisipasi masyarakat yang begitu besar terhadap anak yatim, piatu dan dhuafa binaan panti asuhan istiqomah. Maka tahun 2012 dibentuklah program Rumah Amal Istiqomah. Program tersebut sebagai program penghimpunan donasi sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat lebih banyak dan lebih luas.

Pada tahun 2016, yayasan Dompet Amanah Umat Sidoarjo mengajukan rekomendasi untuk memperoleh ijin sebagai lembaga amil zakat ke BAZNAS. Pada saat itu, terdapat dua yayasan dalam satu daerah yang mengajukan rekomendasi, setelah mengikuti seleksi akhirnya BAZNAS memilih Dompet Amanah Umat sebagai lembaga amil zakat tingkat

Kabupaten Sidoarjo. Berawalkan dari yayasan Dompet Amanah Umat menjadi LAZ Dompet Amanah Umat semakin mengedepankan amanah professional dalam mengelola dana zakat dan dana sosial lainnya.⁶⁰

2. Visi dan Misi LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo

Lembaga Amil Zakat Dompet Amanah Sidoarjo memiliki visi dan misi sebagai acuan guna mencapai tujuan Lembaga Amil Zakat, adapun visi dan misi LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo sebagai berikut:⁶¹

a. Visi

Menjadi lembaga peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terdepan dan terpercaya dalam memberdayakan yatim, piatu dan *mustahiq*.

b. Misi

- 1) Memberdayakan yatim, piatu dan dhuafa melalui program dakwah, pendidikan, ekonomi, kesehatan dan lingkungan.
 - 2) Meningkatkan kredibilitas lembaga melalui perbaikan kualitas manajemen dan pertanggungjawaban yang amanah secara transparan.
 - 3) Menjadi mitra pemerintah dalam meningkatkan mutu SDM umat islam.

3. Letak Geografis LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo

Lokasi Lembaga Dompet Amanah Umat Sidoarjo beralamatkan di Jalan Raya Buncitan No. 01 Sedati. Peneliti akan menjelaskan secara detail

⁶⁰ <https://www.lazdau.org/>. Diakses Pada Senin, 5 Oktober 2020 Pukul 09.00

61 ibid

lokasi penelitian ini, sesuai sesuai data yang telah diketahui. Bahwa Yayasan Dompet Amanah Umat Sidoarjo terletak di Desa Pepe Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Adapun batas-batas wilayah sekitar lokasi penelitian ini sebagai berikut:

- a. Sebelah utara : Komplek Perum TNI AL Juanda.
 - b. Sebelah selatan : Perumahan Candramas Desa Pepe
 - c. Sebelah barat : Desa Pulungan
 - d. Sebelah timur : Desa Buncitan

Tata letak LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo terdiri dari tiga lantai. Dari tiga lantai tersebut difungsikan sebagai berikut:

- a. Lantai pertama : difungsikan sebagai kantor pelayanan ZISWAFA dan administrasi.
 - b. Lantai kedua : terdapat mushola, ruang rapat dan tempat makan karyawan.
 - c. Lantai ketiga : panti asuhan istiqomah.

4. Program-Program LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo

Lembaga Amil Zakat Dompet Amanah Umat Sidoarjo merupakan lembaga yang mengelolah dan menyalurkan dana yang telah diamanahkan oleh umat yang diperuntukkan untuk kegiatan sosial. Oleh karena itu, kegiatan sosial yang didukung oleh program-program yang berhubungan dengan kegiatan sosial dakwa. Adanya program ini diharapkan dapat meringankan beban perekonomian para yatim, piatu dan dhuafa. Lembaga Amil Zakat Dompet Amanah Umat Sidoarjo mempunyai empat program

yaitu program Dau makmur, program Dau cerdas, Dau peduli dan program Dau taqwa.⁶²

a. Program Dau makmur

- 1) KOMBES (komunitas becak), program ini bertujuan untuk meringankan beban perekonomian serta memberikan pembinaan keagamaan kepada para tukang becak.
 - 2) UBYS (usaha bunda yatim istiqomah), program ini tujuannya untuk membantu bunda yatim agar tidak hanya menerima bantuan secara tunai akan tetapi juga diharapkan mampu mandiri dan berkembang. Program UBYS ini sudah mengasilkan beberapa produk olahan yang dapat dipesan, diantaranya: bandeng presto, bandeng bakar, otak-otak bandeng, bandeng cabut duri, kerupuk bandeng, abon bandeng, abon ontong pisan, petis udang, terasi udang dan kue kering.

b. Program Dau cerdas

- 1) SMP (senyum masa depan), program ini merupakan santunan dan beasiswa bagi anak yatim dan dhuafa, agar mereka bisa terus melanjutkan pendidikan hingga selesai.

c. Program Dau peduli

- 1) SENJA (senyum janda manula), program ini bertujuan untuk memberdayakan para janda dan manula dengan memberikan pelatihan kewirausahaan, bimbingan, serta mengarahkan mereka sesuai bakat dan keahlian mereka.

⁶² Sumber Data Arsip Buku Profile LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo

d. Program Dau Taqwa

- 1) GQ (Graha Al-Qur'an), maksud dan tujuan program ini ditunjukkan sebagai pusat pembelajaran Al-Qur'an dan menanamkan jiwa Qur'ani pada yatim dhuafa, sehingga dapat melahirkan generasi baru yang Qur'ani dan berjiwa leadership.

5. Struktur Organisasi LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo



6. Karakteristik Sampel

Penelitian ini membahas tentang konsistensi muzakki dalam menunaikan zakatnya di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo yang dipengaruhi oleh religiusitas, kepercayaan, transparansi dan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo dengan populasi yang berjumlah 214 *muzakki*. Sedangkan sampel dalam penelitian berjumlah 68 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner atau angket kepada responden

menggunakan metode penyebaran kuesioner atau angket secara online memakai google from. Di bawah ini akan disajikan deskripsi data sampel berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

a. Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah table data sampel 68 responden yang didasarkan pada frekuensi jenis kelamin *muzakki* LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Percentase (%)
1.	Laki-Laki	42	62%
2.	Perempuan	26	38%
	Jumlah	68	100%

Sumber: Hasil data diolah Microsoft Excel 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas dapat diketahui frekuensi jenis kelamin *muzakki* (responden) antara *muzakki* laki-laki dan perempuan yaitu *muzakki* laki-laki berjumlah 42 orang (62%) sedangkan *muzakki* prempuan berjumlah 26 orang (38%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah *muzakki* berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibanding dengan *muzakki* perempuan.

b. Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia

Berikut ini adalah data mengenai usia atau umur *muzakki* LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo dengan jumlah 68 responden. Dalam

penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu usia kurang dari 25 tahun, usia 26-35 tahun, 36-45 tahun dan usia di atas 46 tahun.

Tabel 4.2
Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Percentase (%)
1.	25 tahun	13	19%
2.	26-35 tahun	33	49%
3.	36-45 tahun	18	26%
4.	46 tahun	4	6%
	Jumlah	68	100%

Sumber: Hasil data diolah Microsoft Excel 2010

Berdasarkan data tabel 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa *muzakki* LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo moyoritas berusia 26-35 tahun dengan jumlah 33 orang (49%). Sedangkan minoritas berusia di atas 46 tahun dengan jumlah 4 orang (6%).

c. Karakteristik Sampel Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini adalah data mengenai pekerjaan *muzakki* LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo dengan jumlah 68 responden. Terdapat 9 kategori jenis pekerjaan yang berbeda-beda antara lain:

Tabel 4.3
Karakteristik Sampel Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Percentase (%)
1.	Karyawan Swasta	19	28%
2.	Guru	7	10%
3.	Wiraswasta	10	15%

No.	Pekerjaan	Jumlah	Percentase (%)
4.	Ibu Rumah Tangga	7	10%
5.	Pegawai Negeri Sipil	7	10%
6.	Pegawai Bank	3	4%
7.	Pedagang	9	13%
8.	Pengusaha	3	4%
9	TNI AL	3	4%
	Jumlah	68	100%

Sumber: Hasil data diolah Microsoft Excel 2010

Berdasarkan data dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa pekerjaan *muzakki* LAZ Dompet Amanah Umat yang diambil sebagai responden pada penelitian ini mayoritas adalah pekerjaannya sebagai karyawan swasta yang berjumlahkan 19 orang (28%).

d. Karakteristik Sampel Berdasarkan Lamanya Menjadi *Muzakki*

Berikut ini adalah data mengenai lamanya menjadi *muzakki* di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo dengan jumlah 68 responden sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Sampel Berdasarkan Lamanya Menjadi *Muzakki*

No.	Lama Menjadi <i>Muzakki</i>	Jumlah	Presentase (%)
1.	1 Tahun	11	16%
2.	2 Tahun	24	35%
3.	3 Tahun	14	21%
4.	4 Tahun	19	28%

No.	Lama Menjadi <i>Muzakki</i>	Jumlah	Presentase (%)
5.	Jumlah	68	100%

Sumber: Hasil data diolah Microsoft Excel 2010

Berdasarkan data dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa lamanya seorang menjadi *muzakki* di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo yang diambil sebagai responden pada penelitian ini adalah selama 2 tahun yang berjumlahkan 24 orang (35%).

B. Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Dengan ketentuan jika r_{hitung} lebih besar \geq dari r_{tabel} maka dapat dikatakan valid, begitu sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil \leq dari r_{tabel} maka dikatakan tidak valid dan harus dibuang dari pengelolaan data.⁶³

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Religiusitas (X1)	Item 1	0,239	0,235	Valid
	Item 2	0,251	0,235	Valid
	Item 3	0,642	0,235	Valid
	Item 4	0,677	0,235	Valid
	Item 5	0,526	0,235	Valid
	Item 6	0,653	0,235	Valid

⁶³ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hal. 17-18

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
	Item 7	0,711	0,235	Valid
	Item 8	0,581	0,235	Valid
	Item 9	0,606	0,235	Valid
	Item 10	0,486	0,235	Valid
Transparansi (X3)	Item 1	0,687	0,235	Valid
	Item 2	0,591	0,235	Valid
	Item 3	0,661	0,235	Valid
	Item 4	0,634	0,235	Valid
	Item 5	0,699	0,235	Valid
Kualitas Pelayanan (X4)	Item 1	0,580	0,235	Valid
	Item 2	0,493	0,235	Valid
	Item 3	0,597	0,235	Valid
	Item 4	0,693	0,235	Valid
	Item 5	0,673	0,235	Valid
	Item 6	0,704	0,235	Valid
	Item 7	0,766	0,235	Valid
	Item 8	0,588	0,235	Valid
	Item 9	0,652	0,235	Valid
	Item 10	0,564	0,235	Valid
	Item 11	0,634	0,235	Valid
	Item 12	0,664	0,235	Valid
	Item 13	0,608	0,235	Valid
	Item 14	0,538	0,235	Valid
Konsistensi (Y)	Item 1	0,551	0,235	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
	Item 2	0,467	0,235	Valid
	Item 3	0,572	0,235	Valid
	Item 4	0,627	0,235	Valid
	Item 5	0,638	0,235	Valid
	Item 6	0,706	0,235	Valid
	Item 7	0,704	0,235	Valid
	Item 8	0,676	0,235	Valid

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS Statistics Versi 25

Berdasarkan dari tabel 4.5 hasil uji validitas diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan yang berjumlah 51 item yang telah dijawab oleh 68 responden mempunyai r_{hitung} lebih besar dari pada $\geq r_{tabel}$ (0,235) dan bernilai positif. Maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan tersebut valid semua.

2. Hasil Uji Realibilitas

Menurut Uma Sekaran, pengembalian keputusan untuk uji realibilitas yaitu:⁶⁴

- a. *Cronbach Alpha* 0,6 = realibilitas kurang baik
 - b. *Cronbach Alpha* 0,7 = realibilitas dapat diterima
 - c. *Cronbach Alpha* 0,8 = realibilitas baik

Maka dari itu dapat dikatakan reliabel apabila hasil perhitungan *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

⁶⁴ Ibid, hal 26

Tabel 4.6
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Konsistensi (Y)	0,764	Reliabel
Religiusitas (X1)	0,727	Reliabel
Transparansi (X2)	0,665	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0,880	Reliabel

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS Statistics Versi 25

Berdasarkan dari tabel 4.6 hasil uji realibilitas di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel mempunyai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari 68 responden yang sudah berpartisipasi dalam mengisi angket mengenai konsistensi, religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan bersifat reliable.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk menguji kenormalan suatu data setiap variabel penelitian ini digunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Adapun data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.⁶⁵

⁶⁵ Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2009), hal. 28

Hasil Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.39701004
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Test		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS Statistics Versi 25

Berdasarkan dari tabel 4.7 diketahui hasil uji normalitas bahwa berdasarkan data uji *IBM SPSS Statistics versi 25* dengan menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov Test* sebesar 0,087 dan diperoleh angka *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Maka dapat disimpulkan berdistribusi normal karena $0,200 > 0,05$. Sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Untuk melihat terjadi multikolinearitas dapat menggunakan dua cara yaitu jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10, maka terjadi gejala multikolinearitas. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10,

maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Berikut ini tabel hasil uji multikolinearitas:

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Religiusitas	.696	1.437
	Transparansi	.390	2.562
	Kualitas Peayanan	.316	3.167

c. Dependent Variabel: konsistensi
Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS Statistics Versi 25

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa variabel religiusitas memiliki nilai tolerance 0,696 dengan nilai VIF 1.437, variabel transparansi memiliki nilai tolerance 0,390 dengan nilai VIF 2.562, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance 0,316 dengan nilai VIF 3.167. dapat disimpulkan masing-masing variabel mempunyai nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF^{-1} 10, maka tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresinya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode statistik uji *glejser* dengan aplikasi SPSS, peneliti menggunakan aplikasi SPSS Versi 25. Adapun dasar

pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yaitu sebagai berikut:⁶⁶

- 1) Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2) Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
¹ (Constant)	3.037	1.764			1.72 2	.090
Religiusitas	-.004	.045		-.012	-.078	.938
Transparansi	-.042	.093		-.090	-.452	.653
Kualitas Peayanan	-.017	.036		-.108	-.488	.627

a. Dependens Variabel RES2

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS Statistics Versi 25

Berdasarkan dari tabel 4.8 hasil uji heteroskedastisitas di atas dapat disimpulkan maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat

⁶⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005), hal. 105

ditunjukkan dengan adanya nilai signifikan dari semua variabel lebih besar dari 0,05.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi liner berganda digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan cara simultan (uji F) dan parsial (uji T).

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
¹ (Constant)	6.901	3.069		2.249	.028
Religiusitas (X1)	.074	.079	.080	.943	.349
Transparansi (X3)	.005	.162	.004	.031	.975
Kualitas Peayanan (X4)	.194	.062	.389	3.105	.003

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS Statistics Versi 25

Adapun persamaan regresi yang didapat dari hasil perhitungan tabel 4.10 di atas yaitu:

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

$$Y = 6,901 + 0,074 X_1 + 0,005 X_2 + 0,194 X_3$$

Penjelasan persamaan di atas adalah sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 6,901 artinya jika religiusitas (X1), transparansi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) nilainya 0, maka konsistensi *muzakki* (Y) niainya sebesar 6,901.

- b. Koefisien regresi religiusitas (X1) sebesar 0,074 artinya jika religiusitas (X1) mengalami satu satuan, maka konsistensi *muzakki* (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,074 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

c. Koefisien regresi transparansi (X2) sebesar 0,005 artinya jika transparansi (X2) mengalami satu satuan, maka konsistensi *muzakki* (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,005 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

d. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,194 artinya jika kualitas pelayanan (X3) mengalami satu satuan, maka konsistensi *muzakki* (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,194 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

5. Koefisien korelasi dan determinasi

Analisis determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, X_3) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antara 0-1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan variabel independen dengan variabel dependen semakin kuat. Sebaliknya, nilai semakin mendekati 0, maka hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen semakin lemah.

Tabel 4.11
Hasil Koefisien Korelasi Determinasi
Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 ^a	.687	.668	1.44068

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS Statistics Versi 25

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diperoleh analisis korelasi ganda (R) sebesar 0,829 yang menunjukkan besarnya hubungan yang kuat antara religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat, pada *Adjusted R Square* adalah 0,668 atau 68%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0,668 atau 68% sedangkan sisanya 32% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

6. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Uji ini dilakukan untuk mengukur apakah pengaruh variabel independen yaitu religiusitas, kepercayaan, transparansi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat.

Berikut tabel yang menunjukkan hasil uji f:

Tabel 4.12
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

ANOVA						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	287.520	4	71.880	34.632	.000 ^b
	Residual	130.760	63	2.076		
	Total	418.279	67			

- a. Dependent Variabel: konsistensi
 - b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, religiusitas, kepercayaan, transparansi

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS Statistics Versi 25

Berdasarkan hasil perhitungan rumus F_{tabel} yaitu 95%, $a = 5\%$ $df_1 = (5-1=4)$ dan $df_2 = (n-k-1, 68-4-1=63)$. Hasil diperoleh untuk F_{tabel} yaitu 2,515 hasil di atas menunjukkan F_{hitung}^- lebih besar dari F_{tabel} (34.632^- 2.515), maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima H_0 ditolak. Artinya variabel religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara simultan terhadap konsistensi *muzakki* dalam mununaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

b. Uji T (Parsial)

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah model regresi variabel independen yaitu variabel religiusitas (X_1), transparansi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo. Berikut hasil analisis regresi hasil Uji T (Parsial):

Tabel 4.13
Hasil Uji T (Parsial)

Model		T	Sig.
1	(Constant)	2.249	.028
	Reigiusitas (X ₁)	.943	.349
	Transparansi (X ₂)	.031	.975
	Kualitas Pelayanan (X ₃)	3.105	.003

a. Dependent Variabel: konsistensi

Sumber: Hasil data diolah IBM SPSS Statistics Versi 25

Hasil perhitungan t_{tabel} yaitu 5% : $t_2 = 2,5\%$, $df (n-k-1, 68-4-1 = 63)$ hasil t_{tabel} adalah 1,998. Pada tabel 4.13 diatas dapat diketahui hasil uji hipotesis dari keempat variabel independen yaitu religiusitas (X_1), transparansi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) sebagai berikut:

1) Hipotesis Variabel Religiusitas X₁

Variabel religiusitas **tidak berpengaruh** terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo, karena mempunyai nilai t_{hitung} 0,943⁻ lebih besar dari t_{tabel} 1,998 dengan nilai signifikan 0,349 lebih besar dari⁻ 0,05, maka H_0 diterima H_1 ditolak.

2) Hipotesis Variabel Transparansi X₂

Variabel transparansi **tidak berpengaruh** terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo, karena mempunyai nilai t_{hitung} 0,031⁻ lebih besar dari t_{tabel} 1,998 dengan nilai signifikan 0,975⁻ lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima H_3 ditolak.

3) Hipotesis Variabel Kualitas Pelayanan X₃

Variabel kualitas pelayanan **berpengaruh positif** terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo, karena mempunyai nilai t_{hitung} $3,105^-$ lebih kecil dari t_{tabel} $1,998$ dengan nilai signifikan $0,003^-$ lebih kecil dari $0,05$, maka H_0 ditolak H_4 diterima.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Religiusitas Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo

Pada variabel religiusitas diperoleh t_{hitung} sebesar 0,943 dan nilai Sig. Sebesar 0,349. Sehingga nilai t_{tabel} yaitu 1,998⁻ lebih besar dari t_{hitung} 0,943 dan nilai Sig. Sebesar 0,349⁻ lebih besar dari 0,05. Maka bertanda H_0 diterima H_1 ditolak yang berarti secara parsial variabel religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat (studi di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo).

Religiusitas adalah suatu sikap perwujudan seseorang dalam mentaati atau mengabdi terhadap agama yang dilakukan dalam bentuk praktik melaksanakan ibadah keagamaan bertujuan agar dapat berhubungan dengan Tuhan.⁶⁷ Religiusitas menumbuhkan kesadaran beragama dan menjadikan seseorang menjadi lebih shaleh dan takwa.

Dalam kondisi nyatanya dilapangan bahwa masyarakat belum faham betul tentang berzakat. Mengenai berapa jumlah zakat yang akan dikeluarkannya dan kapan waktu berzakat. Secara umum masyarakat hanya mengetahui zakat fitrah sedangkan zakat *maal* sama sekali minim pengetahumannya. Sehingga perkiraan dalam penelitian ini tokoh agama atau

⁶⁷ Dwi Agil Setiawan, *Analisis Faktor Religiusitas, kepercayaan dan Kesadaran Diri Dalam Mempengaruhi Minat Muzakki Untuk Membayar Zakat di Kota Sukarta*, (Skripsi IAIN Surakarta, 2018), Hal. 12

pihak lembaga amil zakat kurang memberikan sosialisasi mengenai berzakat khususnya zakat *maal*.

Hipotesis pertama menyatakan bahwa variabel religiusitas tidak berpengaruh signifikan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo, Hasil ini berarti menunjukkan bahwa dimensi religiusitas yang meliputi peribadatan atau praktik agama, keyakinan, pengetahuan agama, penghayatan dan pengamalan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo. Hal ini dikarenakan sekalipun tingkat religiusitas *muzakki* minim, penilaian *muzakki* lebih besar pada variabel kepercayaan dan variabel kualitas pelayanan.

Sejalan dengan penelitian Susmeni (2017), bahwa variabel religiusitas tidak berpengaruh terhadap konsistensi *muzakki* untuk membayar zakat *maal* di Lembaga Amil Zakat. Hal ini ditunjukkan bahwa tinggi rendahnya religiusitas seseorang tidak berpengaruh terhadap konsistensi *muzakki*. Selain itu sejalan dengan penelitian Patra Rusdianto (2016), menyatakan bahwa variabel religiusitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat masyarakat menjadi *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dompet Dhuafa. Hal ini dikarenakan tidak adanya kesamaan dalam tingkat religiusitas sehingga kesadaran akan menunaikan zakat tidak sama baiknya pada setiap orang.

Namun dalam penelitian Galuh Parmita Ardane Swari (2014), menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh positif signifikan terhadap

konsistensi *muzakki* dalam membayar zakat *maal*. Hal ini ditunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh cukup besar, karena semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang maka semakin tinggi pula kesadaran dalam membayar zakat *maal*.

B. Pengaruh Transparansi Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo

Pada variabel transparansi diperoleh t_{hitung} sebesar 0,031 dan nilai $Sig.$ Sebesar 0,975. Sehingga nilai t_{tabel} yaitu 1,998⁻ lebih besar dari t_{hitung} 0,031 dan nilai $Sig.$ Sebesar 0,975⁻ lebih besar dari 0,05. Maka bertanda H_0 diterima H_2 ditolak yang berarti secara parsial variabel transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

Transparansi didenifisikan sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Prinsip transparansi itu sesungguhnya dibangun atas informasi yang bebas. Bebas diakses oleh siapa saja yang membutuhkan dan dari pihak lembaga berkewajiban untuk membeberkan informasi tersebut, terutama yang berkaitan dengan segala sesuatu yang diputuskan untuk dilakukan.⁶⁸

Dalam kondisi nyatanya dilapangan LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo melakukan transparansi yakni dengan memberikan informasi yang

⁶⁸ Indra Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, *Jurnal Ekonomi Islam, Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)*, Vol. 7 No. 2, (Juli-Desember 2016), Hal. 209

mudah dipahami dan mudah diakses kepada masyarakat luas dengan cara sering memgumumkan hasil dana zakat di tempat umum, memberikan informasi mengenai bantuan yang ada di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo dan mempromosikan program-programnya. Adanya publikasi dan media mengenai proses kegiatan dan detail keuangan termasuk jumlah donasi dan nama pemberi donasi. Sehingga dengan adanya transparansi yang telah dipaparkan oleh LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo, masyarakat tidak perlu mengkhawatirkan dana zakatnya.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa variabel transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo, Hal ini dikarenakan sekalipun tingkat transparansi *muzakki* minim, penilaian *muzakki* lebih besar pada variabel kualitas pelayanan.

Sejalan dengan penelitian Naufa Shabri (2019), bahwa transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki* di BAZNAS Kabupaten Tanggerang. Selain itu sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Fahmi (2018), bahwa variabel transparansi tidak berpengaruh terhadap kepercayaan kognitif. Hal ini dikarenakan pihak BAZNAS memberikan hasil yang kurang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh *muzakki* sehingga mereka (*muzakki*) mempunyai rasa kurang percaya saat menyalurkan zakatnya ke BAZNAS.

Namun dalam penelitian Khairunnisa R. Harahap (2019), menyatakan bahwa variabel transparansi berpengaruh positif secara parsial terhadap minat

muzakki BAZNAS di Provinsi Sumatera Utara. Hal ini dengan adanya transparansi pengelolaan zakat, maka dapat tercipta suatu sistem yang baik, kontrol yang baik. Karena transparansi dapat meminimalisasi rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat sehingga diharapkan BAZ atau LAZ akan kian dipercaya oleh masyarakat luas.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo

Pada variabel kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,105 dan nilai Sig. Sebesar 0,003. Sehingga nilai t_{tabel} yaitu 1,998⁻ lebih besar dari t_{hitung} 3,105 dan nilai Sig. Sebesar 0,003⁻ lebih besar dari 0,05. Maka bertanda H_0 ditolak H_3 diterima yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

Kualitas pelayanan disini menurut sudut pandang dari para *muzakki* LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo. Kualitas pelayanan merupakan modal bagi lembaga dan perusahaan jasa untuk dapat bersaing dan untuk dapat menarik konsumen terhadap produk-produk jasa yang ditawarkan di tempatnya. Oleh karena itu lembaga dan perusahaan jasa harus memperhatikan standar pelayanannya seperti fasilitas, kenyamanan, kehandalan, ketepatan dan

keramahan karyawan sehingga konsumen akan merasa puas terhadap lembaga tersebut dan akan tetap menggunakan produknya.⁶⁹

Dalam kondisi nyatanya dilapangan kualitas pelayanan yang ada di LAZ Dompet amanah Umat Sidoarjo yaitu memiliki fasilitas ruangan ber AC, bersih dan nyaman. Karyawan yang memberikan pelayanan yang sopan dan sifat karyawan yang dapat dipercaya sehingga dapat mempengaruhi *muzakki* untuk menyalurkan zakat secara konsisten di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo. Berkenaan dengan kesopanan karyawan LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo dalam memberikan pelayanan, sudah seharusnya lembaga amil zakat sebagai lembaga islam untuk menerapkan sifat akhlak yang mulia dalam kegiatan sehari-hari yaitu berprilaku sopan kepada siapa saja dalam hal ini memberikan pelayanan kepada *muzakki*.

Sifat amanah yang dimiliki lembaga amil zakat (LAZ) Dompet Amanah Umat Sidoarjo, sifat amanah merupakan sifat yang utama yang menjamin pengelolaan dana zakat dapat tersalurkan dengan baik kepada para *mustahiq*. Karena zakat adalah amanah yang harus disampaikan dari amil kepada para *mustahiq*.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo. Sejalan dengan penelitian Patra Rusdianto (2016), menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh

⁶⁹ Eha Nugraha, Jurnal Penelitian dan Pengembangan Akuntansi, *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelolaan Zakat Terhadap Komitmen Muzakki: Kepercayaan Sebagai Variabel Interveningi*, Vol. 13 No. 2, (Juli 2019), Hal. 169

positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menjadi *muzakki* pada LAZ Dompet Dhuafa. Dikarenakan karyawan LAZ Dompet Dhuafa memberikan pelayanan dengan sopan, dan sifat karyawan yang dapat dipercaya mempengaruhi minat masyarakat menjadi *muzakki* pada LAZ Dompet Dhuafa. Selain itu sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Edi Sudrajat (2020), bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*

Namun dalam penelitian Hanifa Nur'aini dan M. Rasyid Ridla (2015), menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat *muzakki*. Dikarenakan responden belum pernah mengunjungi Kantor PKPU Cabang Yogyakarta untuk menyalurkan zakat profesionalnya sehingga para *muzakki* tidak bisa mengevaluasi jasa yang berupa bukti langsung (*Tangible*) dari Kantor PKPU Cabang Yogyakarta yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

D. Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsistensi Muzakki Dalam Menunaikan Zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo

Berdasarkan hasil penelitian melalui hasil uji F menunjukkan bahwa variabel religiusitas, kepercayaan, transparansi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo. Hal ini dapat ditunjukkan dengan melihat uji F yang telah diolah melalui IBM SPSS Statistics Versi 25 kemudian memperoleh hasil nilai signifikan F sebesar $0,000^b$ lebih kecil dari

0,05 serta bertanda positif maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas (X_1), transparansi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa religiusitas (X_1), transparansi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap konsistensi *muzakki*, hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Galuh Parmita Ardane Swari (2014), bahwa religiusitas, peran pemerintah, peran ulama dan kredibilitas BAZDA berpengaruh simultan secara bersama-sama terhadap konsistensi *muzakki* dalam membayar zakat *maal*. Sejalan dengan penelitian Binti Mardliyaturohma (2020), bahwa variabel pemahaman zakat, pendapatan, religiusitas, kepercayaan dan lingkungan sosial secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat membayar zakat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan terhadap konsistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel religiusitas, transparansi dan kualitas pelayanan terhadap kosistensi muzakki dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo, karena hasil uji F menunjukkan F_{hitung} sebesar (34,632) lebih besar dari F_{tabel} (2,515) dan memiliki nilai probabilitas $Sig. F$ sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis pertama H_1 diterima H_0 ditolak yang menyatakan bahwa secara simultan variabel religiusitas (X_1), transparansi (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kosistensi muzakki (Y) dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.
 2. Dari hasil uji T untuk mengetahui pengaruh parsial diperoleh dari nilai $Sig. T$ (0,05) masing-masing variabel yaitu religiusitas, kepercayaan, transparansi dan kualitas pelayanan, dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Variabel religiusitas (X_1), diperoleh t_{hitung} sebesar 0,943 yang menunjukkan lebih besar dari t_{tabel} 1,998 dengan memiliki nilai $Sig. T$ sebesar 0,349 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian secara parsial variabel religiusitas terbukti tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap

kosistensi muzakki (Y) dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

- b. Variabel transparansi (X_2), diperoleh t_{hitung} sebesar 0,031 yang menunjukkan lebih besar dari t_{tabel} 1,998 dengan memiliki nilai $Sig. T$ sebesar 0,975 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian secara parsial variabel transparansi terbukti tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap konsistensi muzakki (Y) dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

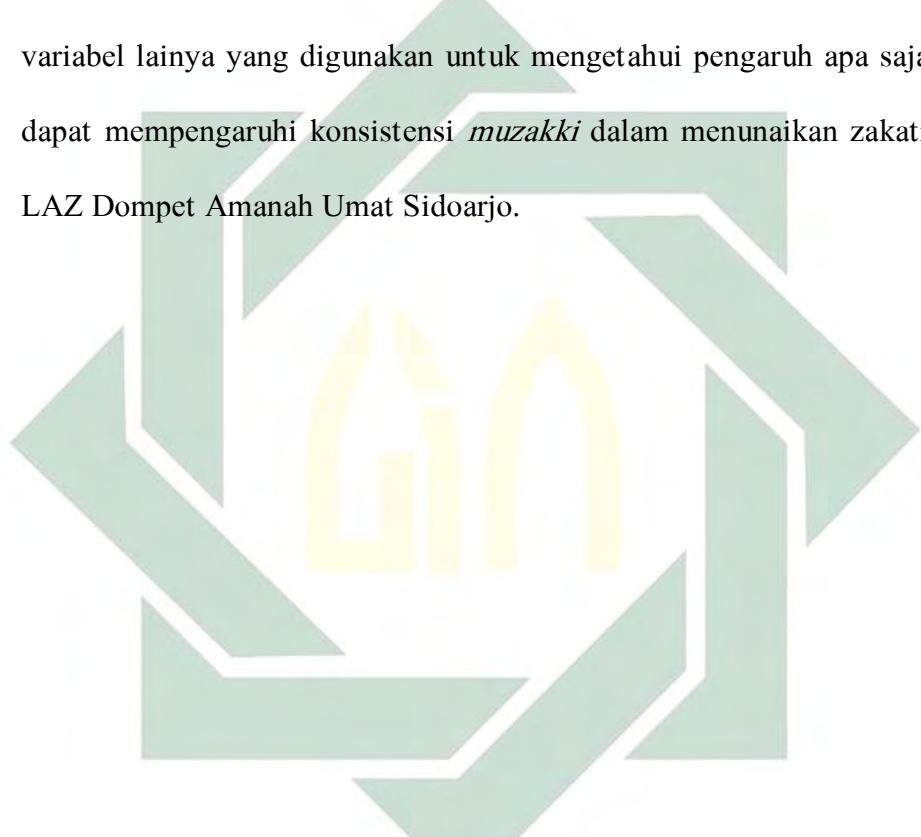
c. Variabel kualitas pelayanan (X_3) diperoeh t_{hitung} sebesar 3.105 yang menunjukkan lebih kecil dari t_{tabel} 1,998 dengan memiliki nilai $Sig. T$ sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian secara parsial variabel kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap konsistensi muzakki (Y) dalam menunaikan zakat di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

B. Saran

Adapun saran yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo diharapkan lebih giat lagi mensosialisasikan tentang berzakat di masyarakat luas lebih faham tentang arti zakat dan LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo diharapkan lebih terbuka dalam memaparkan segala bentuk kegiatan berzakat.

2. Bagi para *muzakki* LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo bisa ikut serta memantau kinerja lembaga yang dipercayai dalam mengelola zakatnya maupun menyalurkan zakatnya juga menjaga citra lembaga dalam meningkatkan *trust muzakki*.
 3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar bisa menambah atau memperluas variabel lainnya yang digunakan untuk mengetahui pengaruh apa saja yang dapat mempengaruhi konsistensi *muzakki* dalam menunaikan zakatnya di LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, Muhammad Azzam, 2010, *Fiqih Ibadah*, Jakarta: AMZAH.

Abdul Muhid, 2012, *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik dengan SPSS for Windows*, Sidoarjo: Zifatama Publishing.

Abdurahman Qodir, 2011, *Zakat Dalam Dimensi Mahdah dan Social*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Andi Martina, Zamruddin Hasid, Isna Yuningsih, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Berzakat Profesi dan Loyalitas Muzakki Terhadap LAZ Rumah Zakat Kota Samarinda”, *Jurnal Eksekutif*, Vol. 12 No. 2, Desember 2015.

Antonius Atosokhi Gea, “Integritas Diri: Keunggulan Pribadi Tangguh”, *Jurnal Character Building*, Vol. 03 No. 1, 1 Juli 2006.

Ari Budi Sulistiono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap”, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Tahun 2010.

Arin Nasim, Muhammad Rizqi Syahri, “Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan zakat dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki”, *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 02 No. 3, Tahun 2014.

Dede Mirawati dkk, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Membayar Zakat Profesi Karyawan RSUD Tanjungpandan Belitung”, *Jurnal Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 04 No. 2, Tahun 2018.

Dwi Agil Setiawan, “Analisis Faktor Religiusitas, kepercayaan dan Kesadaran Diri Dalam Mempengaruhi Minat Muzakki Untuk Membayar Zakat di Kota Sukarta”, Skripsi IAIN Surakarta, Tahun 2018.

Departemen Agama RI, 2005, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Surabaya: Duta Ilmu.

Didin Hafidhuddin dkk, 2008, *The Power Of Zakat: Studi Perbandingan Pengelolaan Zakat di Asia Tenggara*, Malang: UIN Malik Press.

Didin Hafidhuddin, 2002, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Jakarta: Gema Insani Press.

Dwi Priyatno, 2008, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom.

Eka Dewi Setyaningriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di PO. Sumber Alam Jurusan Semarang-Cilacap", Journal Of Social and Politic Science, Vol. 04 No. 1, Tahun 2017.

Eha Nugraha, "Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelolaan Zakat Terhadap Komitmen Muzakki: Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening", Jurnal Penelitian dan Pengembangan Akuntansi, Vol. 13 No. 2, Juli Tahun 2019.

Elsi Kartika, 2006, *Pedoman Pengelolaan Zakat*, Semarang: UNNES Press.

Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.

Fandy Tjiptono, 2009, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.

Fauzan Adhim, "Pengaruh Religiusitas Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Alumni dan Bukan Alumni Pesantren", Jurnal Ekonomi Modernisasi, Vol. 05 No. 2, 2 Juni 2009.

Felita Sasongko, Hartono Subagio, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria", Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 01 No. 2, Tahun 2013.

Gustin Juanda dkk, 2006, *Pelaporan Zakat Pengurang Pajak Penghasilan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Hj. Umrotul Khasanah, 2010, *Manajemen Zakat Modern*, Malang: UIN MALIK PRESS.

Imam Ghozali, 2011, *Applikasi Analisis Multivariante Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indra Yuliafitri , Asma Nur Khoiriyah, "Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)", Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 7 No. 2, Tahun 2016.

Jalaludin, 2005, *Psikologi Agama*, Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Jonathan Sarwono, 2012, *Metode Riset Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jendral Bimbingan
Masyarakat Islam Direktorat Pemberdayaan Zakat, 2012, *Profil Zakat*

Kementerian Agama RI Direktorat Masyarakat Islam dan Direktorat Pemberdayaan Zakat, 2013, *Panduan Zakat Praktis*, Jakarta: CV. Sinergy Multisarana.

Kementerian Agama RI, 2012, *Standarisasi Amil Zakat di Indonesia*, Jakarta: CV. Sinergy Multisarana.

Khairunnisa R. Harahap, "Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki di BZANAS Provinsi Sumatera Utara", Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Univeritas Islam Negeri Sumatera Utara, Tahun 2019.

Khalid bin Ali Al-Musyaiqih, 2010, *Zakat Kontemporer*, Jakarta: Embun Litera Publishing.

Kuntomo Noor Alfah, 2006, *Zakat dan Peran Negara*, Diterbitkan oleh Forum Zakat.

M. Taufik Amir, 2005, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Mardani, 2016, *Hukum Islam Zakat, Infak, Sedekah dan Wakaf*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Muhammad Hasan, 2011, *Manajemen Zakat*, Cet 1, Yogyakarta: Idea Press.

Muhammad, 2008, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Press.

Muhammad Nur Mukhlis, Zulfahmi, Pengaruh Pengetahuan, "Pendapatan dan Kepercayaan Terhadap Minat Muzakki dalam Membayar Zakat di Baitul Mal Kota Lhokseumawe", Jurnal Ekonomi Regional Unimal, Vol. 01 No. 3, 3 Desember 2018.

Mursyidi, 2011, *Akuntansi Zakat Kontemporer*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nico Ardianto, 2007, *Good e-government Transparansi dan Akuntabilitas Public Melalui e-government*, Malang: Banyumedia Publishing.

Noor Alfa, 2011, *Strategi Pengelolaan Zakat di Indonesia*, Jakarta: FOZ.

Pusat Bahasa, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Keempat, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rani Rahmat, Anantawikrama Tungga Atmaja, Ni Luh Gede Sulindawati, "Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, Shadaqah di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Buleleng", E-Jurnal Jurusan Akuntansi, Vol. 07 No.1, Tahun 2017.

Roesminingsih, 2007, *Metode Penelitian Teori dan Aplikasi*, Surabaya: Bintang.

Sanjaja dan Albertus Heriyanto, 2011, *Panduan Penelitian*, Jakarta: Prestasi Pustakaraya.

Shandy Widjoyo Putro, Hatane Semuel, Ritzkt Karina, "Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya", Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 02 No. 1, Tahun 2013.

Sofyan Hasan, 1995, *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*, Surabaya: Al Ikhlas Press.

Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sumber Data Arsip Buku Profile LAZ Dompet Amanah Umat Sidoarjo.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat Pasal 1

Wahbah Al-Zuhayly, 1997, *Zakat Kajian Berbagai Mazhab*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

www.definisimenumeruparaahli.com/pengertian-konsisten-dan-contohnya/, diakses Pada Tanggal 17 April 2020 Pukul 13:45.

<https://www.lazdau.org/>. Diakses Pada Senin, 5 Oktober 2020 Pukul 09:00.