

**PENGARUH MOTIVASI, PENGALAMAN DAN EMPATI TERHADAP
KEPUTUSAN MENJADI *VOLUNTEER* DI LEMBAGA ZAKAT KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

VILANIA AYU SAFITRI

NIM: G95219068



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2023

PERNYATAAN

Saya, Vilania Ayu Safitri, G95219068, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 13 Juli 2023



Vilania Ayu Safitri
NIM. G95219068

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH MOTIVASI, PENGALAMAN, DAN EMPATI TERHADAP
KEPUTUSAN MENJADI *VOLUNTEER* DI LEMBAGA ZAKAT KOTA
SURABAYA**

Diajukan oleh :

VILANIA AYU SAFITRI

NIM : G95219068

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing I

Tanggal



**Dr. Lilik Rahmawati, S.Si,M.E.I
NIP. 198106062003012008**

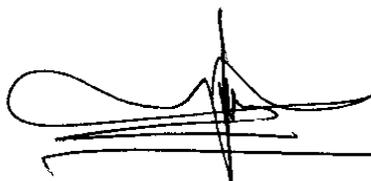
Dosen Pembimbing II

Tanggal



**Dr. Andriani Samsuri, S.Sos,M.M.
NIP. 197608022009122002
Ketua Program Studi**

Tanggal



**Dr. Mustofa, S.Ag,M.E.I
NIP. 197710302008011007**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH MOTIVASI PENGALAMAN DAN EMPATI DALAM
KEPUTUSAN MENJADI *VOLUNTEER* DI LEMBAGA ZAKAT KOTA
SURABAYA**

Oleh

Vilania Ayu Safitri

Nim : G95219068

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada

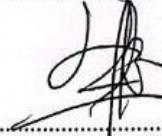
tanggal 6 Juli 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk

diterima

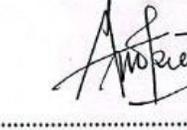
Susunan Dewan Penguji

1. Dr. Lilik Rahmawati, S.Si., M.EI
NIP. 198106062009012008
(Penguji 1)
2. Dr. Andriani Samsuri, S. Sos, MM.
NIP. 197608022009122002
(Penguji 2)
3. Basar Dikuraisyin, M.H
NIP. 198811292019031009
(Penguji 3)
4. Lian Fuad, Lc., M.A
NIP. 198504212019031011
(Penguji 4)

Tanda Tangan



.....



.....



.....



.....

Surabaya, 13 juli 2023



Dekan,

Sirajul Arifin, S.Ag., S.S, M.E.I

NIP. 197005142000031001



**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 : Vilania Ayu Safitri
NIM : G95219068
Fakultas/Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Zakat dan Wakaf
E-mail address : G95219068@student.uinsby.ac.id

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

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain(.....)
yang berjudul :

**PENGARUH MOTIVASI, PENGALAMAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUTUSAN
MENJADI *VOLUNTEER* DI LEMBAGA ZAKAT KOTA SURABAYA**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyipai, 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, 18 Oktober 2023

Penulis


(Vilania Ayu Safitri)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Motivasi, Pengalaman, dan Empati dalam Keputusan Menjadi Volunteer di Lembaga Zakat Kota Surabaya”** ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan tentang apakah keputusan menjadi motivasi, pengalaman dan empati berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi volunteer. Serta masing-masing variabel berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil berjumlah 96 responden dengan penarikan menggunakan *random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS versi 22 yang digunakan untuk menguji beberapa uji seperti, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas, uji linier berganda, uji hipotesis yang meliputi uji F (simultan) dan uji T (parsial).

Hasil penelitian yang diperoleh secara simultan variabel motivasi, pengalaman dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya. Pada hasil yang diperoleh secara parsial hanya variabel motivasi dan empati yang berpengaruh secara parsial terhadap keputusan membayar zakat, sedangkan variabel pengalaman tidak berpengaruh terhadap keputusan membayar zakat.

hasil penelitian ini diharapkan lembaga zakat lebih konsiten dalam pendaftaran volunteer dengan menggunakan periode waktu yang ditentukan. Untuk *volunteer* lembaga zakat agar tetap terus aktif dalam melakukan kegiatan *volunteering* sehingga dapat membantu masyarakat muslim, dan untuk penelitian selanjutnya disaran untuk tetap vokus dalam pengembangan variabel dan memperluas penyebaran kuesioner sehingga mendapatkan hasil yang sesuai fakta di lapangan.

Daftar Isi

Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
A. Latar Belakang	2
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Motivasi	9
2. Pengalaman	12
3. Empati	14
4. Pengambilan Keputusan	17
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Waktu dan Tempat Penelitian	28
C. Data dan Sumber data	28
D. Populasi dan Sampel Penelitian	29
E. Definisi Operasional	31
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
A. Karakteristik Responden	40
B. Analisis Data	44
1. Uji Validitas	44

2. Uji Reliabilitas	46
3. Uji Asumsi Klasik	47
4. Uji Multikolinieritas	49
5. Uji Heterokedastisitas	49
6. Uji Statistik	50
BAB V PEMBAHASAN	55
A. Motivasi, Pengalaman, dan Empati berpengaruh secara simultan Terhadap Keputusan Menjadi <i>Volunteer</i> di Lembaga Zakat Kota Surabaya.	55
B. Pengaruh Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi Volunteer di Lembaga Zakat Kota Surabaya	56
D. Pengaruh Empati Terhadap Keputusan Menjadi Volunteer	59
BAB VI PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60



 UIN SUNAN AMPEL
 S U R A B A Y A

Daftar Gambar

1.1 Daftar Lembaga Zakat.....	6
2.1 Diagram Jumlah penduduk surabaya	7
3.1 Teori Hierarki Motivasi.....	10
4.1 Proses Motivasi	11
5.1 Kerangka Konseptual	26
6.1 Uji Normalitas Histogram	48
7.1 Uji Normalitas P-plot	48



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Daftar Tabel

Tabel 1 Skala Linkert	29
Tabel 2 Indikator Motivasi.....	31
Tabel 3 Indikator Pengalaman	32
Tabel 4 Indikator Empati	33
Tabel 5 Indikator Keputusan.....	34
Tabel 6 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan nilai alpha	36
Tabel 7 Lembaga Zakat.....	40
Tabel 8 Usia Responden.....	42
Tabel 9 lama waktu menjadi volunteer	42
Tabel 10 Insentif Kegiatan	43
Tabel 11 Tingkat Pendidikan	44
Tabel 12 Uji Validitas X1	44
Tabel 13 Uji Validitas X2	45
Tabel 14 Uji Validitas X3	45
Tabel 15 Uji Validitas Y	46
Tabel 16 Hasil Uji Reabilitas	46
Tabel 17 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 18 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 19 hasil uji Heterokedasitas	50
Tabel 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 22 Hasil Uji F.....	52
Tabel 23 Hasil Uji T.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hasil kekuatan yang timbul dari keinginan seseorang untuk memenuhi kebutuhannya disebut sebagai dorongan usaha, (H. Malayu S.P, 2003). Motivasi biasanya terlihat melalui usaha untuk mencapai tujuan yang bermanfaat bagi orang lain disekitarnya, serta dengan adanya kerjasama yang dilakukan dengan bersemangat dan tekad yang kuat. Manusia melakukan suatu tindakan karena adanya motivasi, menurut Ahmad (1997), motivasi dapat mencakup semua hal yang mendorong seseorang, dalam situasi dan dorongan tersebut berasal dari dalam diri, serta tindakan yang dihasilkan memiliki tujuan akhir yang akan dicapai.

Motivasi juga memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan seperti yang dijelaskan oleh (Keren & Sulistiono, 2019) bahwasanya motivasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi penentuan sebuah keputusan. Penelitian yang dilakukan (Kaunang et al., 2015) menunjukkan bahwa semakin banyak dorongan yang diberikan orang tersebut semakin termotivasi mereka untuk memilih keputusan tugas dibuat. Motivasi adalah proses psikologis melibatkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan keputusan dalam diri seseorang, menurut Wahjosumidjo (1985), motivasi disebabkan oleh faktor dalam diri seseorang, baik itu faktor internal maupun eksternal. Faktor dalam diri seseorang seperti kepribadian, sikap, pengalaman, pendidikan atau harapan dapat memicu rasa semangat dan dapat merubah tingkah laku manusia, hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Bira (Ofori et al., 2020) bahwa terdapat empat faktor motivasi instrinsik yang dimiliki oleh seorang volunteer yaitu faktor pengembangan potensi diri, pengakuan, pencapaian prestasi dan tanggung jawab, penelitian yang dilakukan menghasilkan tingkatan dari keempat faktor, peringkat pertama hingga keempat yaitu, faktor tanggung jawab, faktor pencapaian prestasi, faktor pengembangan potensi diri, dan faktor pengakuan. Terdapat korelasi negatif keempat faktor motivasi intrinsik yang tidak signifikan antara masa kerja

yang berbeda. Pada dasarnya tingkat motivasi dalam diri seseorang dapat dipengaruhi oleh preferensi masa kerja jika keterlibatan seseorang lama dalam suatu organisasi itu dapat mempengaruhi pola pikir, begitu pula ketika seseorang baru terlibat sebagai volunteer organisasi faktor intrinsik motivasi yang digunakan juga berbeda, oleh sebab itu peneliti tertarik menggunakan variabel motivasi serta pengalaman untuk mengukur apakah pengalaman dapat mempengaruhi keputusan menjadi volunteer.

Pengalaman adalah tindakan manusia yang disimpan dalam memori episodik sebagai referensi otobiografi. Pengalaman ini dapat memicu dorongan untuk melakukan kegiatan sesuai dengan keinginan. Menurut Hitzman Muhibbin Syah (2017), pengalaman yang mempengaruhi perilaku organisme dianggap sebagai kesempatan dalam belajar. Dari pembelajaran, seseorang akan menjadi lebih efektif dan efisien dalam berperilaku. Pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman juga dapat mempengaruhi keputusan seseorang, (Mandagie et al., 2020) dengan pengalaman yang diperoleh, seseorang dapat meminimalkan risiko dalam pengambilan keputusan. Sebagai contoh pengalaman menjadi *volunteer* sangat penting dalam menentukan keputusan, semakin banyak pengalaman seorang *volunteer*, semakin muda dia dalam mengambil keputusan. Pengalaman menjadi *volunteer* juga menjadi pertimbangan penting untuk meniti karir di masa depan. Dengan pengalaman pekerjaan yang diperoleh, seseorang akan lebih mudah dalam meraih kesuksesan di masa depan.

Manusia juga memiliki berbagai perilaku yang menjadi dasar setiap tindakan yang dilakukan. Baron & Byrne (2005), menyatakan bahwa perilaku prososial mendukung tindakan yang memberikan keuntungan untuk orang lain, tanpa mengharapkan imbalan, Meskipun perilaku prososial dapat membawa risiko bagi perilakunya. Perilaku ini memainkan peran penting dalam kehidupan, terutama dalam mempertahankan penerimaan, dukungan, dan hubungan positif dengan orang lain.

Empati adalah kemampuan seseorang untuk memahami perasaan dan empati orang lain serta berempati dengan orang tersebut. jika seseorang memiliki empati yang kuat, maka hal tersebut dapat meningkatkan rasa

peduli dan iba terhadap orang lain. Selain itu, empati juga dapat mempengaruhi perilaku pro sosial seseorang. Empati terdiri dari empat aspek yaitu kemampuan memahami sudut pandang orang lain, kecenderungan untuk memperhatikan orang lain, merasakan ketidaknyamanan saat melihat orang lain menderita, serta keinginan untuk mengurangi penderitaan orang lain. Empati dapat dianggap sebagai sifat bawaan dan faktor pendorong bagi seseorang dalam membantu orang lain. Hal ini karena empati merupakan faktor bawaan yang mengarah pada sifat asli seseorang, serta dapat membantu dalam pengembangan moral dan pengambilan keputusan. Orang yang memiliki tingkat empati yang tinggi lebih mudah tergerak atau termotivasi untuk mengambil keputusan yang tepat.

Pengambilan variabel dilakukan peneliti ketika sedang melakukan magang di salah satu lembaga zakat yang berada di kota Surabaya, peneliti melakukan wawancara secara tidak langsung kepada anggota volunteer tersebut, peneliti bertanya alasan bersedia menjadi volunteer, kemudian hasil yang diperoleh adalah seorang volunteer bersedia menjadi sukarelawan karena adanya motivasi terhadap kesejahteraan umat, serta untuk mencari pengalaman dan rasa empati terhadap mustahik. Riset ini memakai *Volunteer* lembaga zakat sebagai sarannya durasi yang diluangkan untuk melaksanakan sikap prososial. *Volunteer* merupakan seseorang yang ingin mempertaruhkan waktu, daya, serta biaya tanpa mengharap balasan. Dalam kamus bahasa Indonesia *Volunteer* disebut sebagai seseorang yang mempunyai tekad ataupun golongan yang membantu, dan menolong tanpa mengharap timbal balik. Menjadi seorang *Volunteer* merupakan pilihan terbuka bagi semua orang.

Relawan yang misinya melayani masyarakat memberikan banyak manfaat dan kebaikan kepada banyak pihak seperti, kesehatan masyarakat, ikatan sosial, memperkuat kepercayaan dan norma di masyarakat tanpa mendapatkan imbalan apa pun. Relawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah relawan di Lembaga Zakat. Keberadaan lembaga zakat dalam masyarakat sangat penting karena keberadaan lembaga zakat memudahkan

masyarakat dalam menunaikan zakat serta memberikan manfaat yang menyeluruh. Lembaga zakat adalah badan usaha yang mengelola dana zakat yang diterima dari pembayar zakat, baik individu dan korporasi, yang sesuai dengan prinsip islam, baik zakat fitrah, maupun zakat mal dan bentuk zakat-zakat lainnya yang berlaku. (Sosial & Distribusi, 2019).

Lembaga zakat juga memiliki peran untuk menerima zakat atau menyalurkan dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana kepada pihak yang telah ditentukan. Adapun pengelola zakat di Indonesia yang diatur dalam UU. 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat :

Badan Amil Zakat (BAZ) adalah lembaga swadaya masyarakat yang mengelola penerimaan, pengumpulan dan pendistribusian dan penggunaan ZIS (Zakat, infaq dan shodaqoh) secara efektif dan efisien.

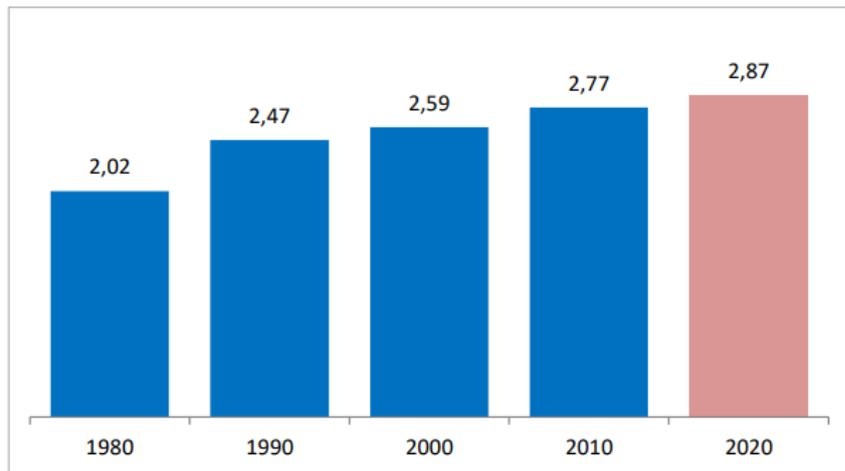
Lembaga Amil Zakat (LAZ) adalah badan pengelolaan zakat yang seluruhnya dibentuk oleh masyarakat yang bergerak di bidang dakwah, pendidikan, kegiatan sosial atau kemasyarakatan bagi umat Islam, diberdayakan, dibina dan dilindungi oleh pemerintah. Dalam suatu lembaga zakat harus memiliki pelaksana dalam menjalankan sebuah lembaga, diatur dalam peraturan pemerintah no 14 tahun (Umum, 2014) bahwa lembaga zakat harus memiliki pengawas syariat, kemampuan teknis, kemampuan administratif dan keuangan untuk melaksanakan kegiatan dan juga pembentukan program untuk mendayagunakan zakat. Untuk kegiatan pengoperasionalan lembaga zakat minimal dibutuhkan minimal lima orang agar lembaga dapat beroperasi dengan baik. Menurut peneliti pengoperasionalan lembaga zakat yang dikelola oleh beberapa orang kurang efektif mengingat zakat harus segera didistribusikan baik zakat fitra ataupun zakat maal sehingga pada akhirnya ketika menjelang bulan ramadhan rata-rata lembaga zakat membuat panitia tambahan yang dipilih dari masyarakat atau yang biasa disebut dengan *volunteer*, pebentukan *volunteer* tersebut bertujuan untuk menyukseskan program-program dalam lembaga dan membantu proses pendistribusian agar cepat dan tepat sasaran. Peneliti tertarik membahas tentang *volunteer* dalam lembaga zakat, dikarenakan zakat merupakan salah satu cara untuk mensejahterahkan umat islam, dan

juga sedikit pembahasan dengan topik *volunteer* apalagi dalam sebuah lembaga zakat. Jumlah lembaga zakat yang berada di Surabaya terdiri dari 20 lembaga yang telah mendapat pengesahan pendirian lembaga dari Kementerian Agama baik di tingkat pusat maupun kota.

No	Lembaga Amil zakat	No	Lembaga Amil zakat
1	Rumah Zakat Indonesia	11	LAZIS Nadhatul Ulama Jatim
2	Daarut Tauhid Peduli	12	LAZIS Muhammadiyah
3	Baitul Maal Hidayatullah	13	Yayasan Nurul Falah Surabaya
4	Dompot Dhuafa Republika	14	Yayasan Persyada Al Haromain
5	Nurul Hayat	15	Yayasan Sahabat Mustahiq Sejahtera
6	Inisiatif Zakat Indonesia	16	Yayasan LAZ Sidogiri
7	Yatim Mandiri	17	Yayasan Majelis Amal Sholeh
8	Manajemen Infak Ukhuwah Islamiyah	19	Al Madina Surabaya
9	Dana Sosial Al Falah Surabaya	20	Yayasan Kemarusiaan Nasional Kotak Amal Indonesia
10	Al-Azhar		

1.1 Daftar Lembaga Zakat

Oleh karena itu peneliti tertarik meneliti tentang motivasi, pengalaman dan empati dikarenakan pentingnya setiap orang memiliki jiwa prososial yang terpendam dengan adanya dorongan serta pengalaman akan menimbulkan rasa empati seseorang terhadap pengelolaan serta pendistribusian zakat yang ada di kota Surabaya. Peneliti memilih Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian dikarenakan banyaknya jumlah penduduk di Kota Surabaya sangat banyak dibuktikan dengan data dari badan statistika Kota Surabaya peningkatan data dari tahun 1980 hingga 2020 sesuai data sensus penduduk:



Sumber : BPS Kota Surabaya 2020

2.1 Diagram Jumlah penduduk surabaya

Badan Pusat Statistik melakukan sensus penduduk pada bulan september 2020 dengan hasil 2,87 juta jiwa, dengan tingkat kepadatan penduduk 8.795 jiwa per km² (BPS Kota Surabaya, 2020) jumlah penduduk surabaya terus mengalami peningkatan dengan perekonomian yang terbatas, banyak masyarakat yang memiliki penghasilan rendah, BPS menjelaskan masyarakat yang memiliki penghasilan rendah sebanyak 5.23% atau 152.489 jiwa penduduk di surabaya penelitian ini diharapkan mampu mengurangi jumlah masyarakat yang berpenghasilan rendah dengan pengoptimalan melalui volunteer di lembaga zakat *Volunteering*. oleh sebab itu peneliti ingin meneliti tentang “ **Pengaruh Motivasi, Pengalaman, dan Empati Terhadap Keputusan Menjadi *Volunteer* Lembaga Zakat Kota Surabaya**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang diuraikan dalam penelitian, muncul permasalahan yang peneliti kaji secara paralel dengan permasalahan berikut::

1. Apakah motivasi, pengalaman dan empati berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi *volunteer* lembaga zakat Kota Surabaya
2. Apakah motivasi, pengalaman dan empati berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi *volunteer* lembaga zakat Kota Surabaya

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah di atas:

1. Untuk menguji dan membuktikan adanya pengaruh motivasi, pengalaman dan empati secara simultan terhadap keputusan menjadi *volunteer*.
2. Untuk menguji dan membuktikan adanya pengaruh motivasi, pengalaman dan empati secara parsial terhadap keputusan menjadi *volunteer*.

D. Manfaat Penelitian

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat baik secara teoretis maupun praktis bagi para peneliti dan pembaca.

1. Kegunaan secara teoritis

Secara teori penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama dan dapat dijadikan sebagai landasan teori dalam membangun pengembangan manajemen zakat dan wakaf
2. Kegunaan secara praktis
 - a. Bagi peneliti

Penelitian ini bertujuan agar dapat bermanfaat sebagai prasyarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel dan juga sebagai aplikasi dari ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.
 - b. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan menimbulkan dorongan kepada masyarakat supaya berpartisipasi menjadi bagian dari lembaga zakat untuk menyebarluaskan manfaat dari zakat.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Motivasi

a. Definisi Motivasi

Motivasi adalah kata sehari-hari, sering digunakan dalam masyarakat. istilah motivasi berarti alasan atau awal dari suatu tindakan. Motif berasal dari bahasa latin *movere* yang artinya bergerak atau *to move*. Oleh karena itu, motivasi diartikan sebagai suatu kekuatan dalam diri seseorang dapat menimbulkan tindakan. Menurut Robbin (2007), motivasi adalah proses menempatkan banyak usaha ke dalam tujuan organisasi, diikuti dengan kemampuan untuk menggapai kebutuhan individu. Sebuah esai tentang psikologi Islam (Abdul & Jusuf, 2002) menjelaskan bahwa motivasi adalah motif yang diaktifkan pada saat tertentu, artinya motivasi itu sendiri adalah kekuatan pendorong dalam diri seseorang untuk melakukan tindakan tertentu untuk mencapai apa yang dimaksud. Motivasi kerja didefinisikan sebagai keinginan psikologis seseorang untuk mengarahkan arah tingkah laku (*behavior direction*) dalam organisasi, tingkat usaha (*level of effort*), dan ketekunan dalam mengatasi suatu hambatan atau masalah. Menurut Sobur Alex (2011), menjelaskan bahwa motivasi adalah ungkapan umum yang mengacu pada keseluruhan proses pergerakan dalam situasi di mana motivasi muncul, perilaku dan tujuan di artikan kedalam gerakan atau tindakan, yang disebut motivasi. Dari pengertian motivasi dapat kita simpulkan bahwa motivasi adalah suatu dorongan yang lahir dalam diri seseorang, atau daya penggerak yang menjadi tujuan dari suatu tindakan, dalam situasi apapun disebut motivasi.

b. Teori Motivasi

Dasar dari teori motivasi yang dikemukakan oleh para ahli yang memberikan gambaran tentang dengan apa yang sebenarnya orang dapatkan dan seperti apa. Teori tersebut dikelompokkan menjadi lima bagian yaitu teori kebutuhan, penguatan, hukum, harapan, tujuan:

Teori Motivasi Abraham Maslow (1943-1970)

Abraham *Maslow* menjelaskan bahwa manusia pada dasarnya memiliki kebutuhan dasar, dia mendemonstrasikannya dengan membuat lima tingkat piramida, dimulai dengan dorongan yang lebih rendah (Usmara, 2006). kelima tingkatan kebutuhan tersebut dikenal dengan Hierarki Kebutuhan Maslow. dari tingkatan dasar :



Sumber: Usmara. A (2006: 18)

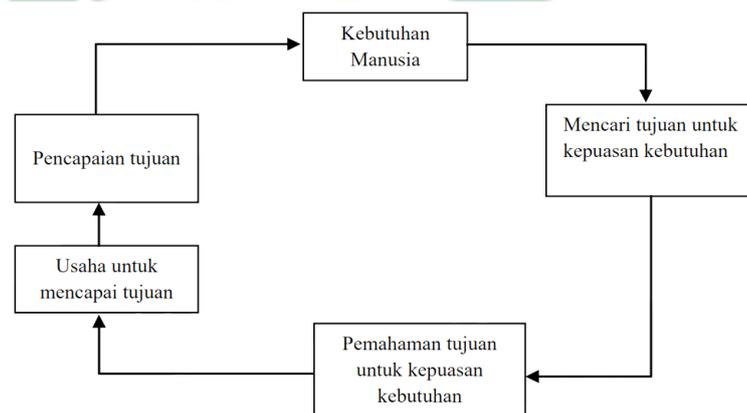
3.1 Teori Hierarki Motivasi

- 1) Kebutuhan fisiologis
- 2) Kebutuhan akan rasa aman
- 3) Kebutuhan sosial
- 4) Kebutuhan akan penghargaan
- 5) Kebutuhan akan realisasi diri

Maslow juga berpendapat bahwa setiap tingkat hirarki harus dipenuhi sebelum yang berikutnya dalam hirarki diaktifkan.

c. Proses Motivasi

Seseorang harus mengetahui apa yang diinginkannya agar dapat menimbulkan motivasi baru bagi orang lain untuk kemudian mencari cara untuk mencapainya. Orang berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan mereka dan akan memahami bahwa untuk memenuhi kebutuhan tersebut harus ada keinginan yang kuat. Untuk mencapai tujuan harus dilakukan upaya untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, kompetensi, dan kemampuan untuk mencapainya, upaya tersebut berhasil, atau jika perusahaan bisnis berhasil, kebutuhan terpenuhi, maka motivasinya akan menurun (Usmara, 2006). Tindakan dikatakan sebagai proses pembangkitnya motivasi yang ada dalam diri seseorang dan dapat dijelaskan di bawah ini.



4.1 Proses Motivasi

Sumber: Ramon. J Alda dan Timothy M. Stearns dalam (Usmara, 2006)

d. Konsep Motivasi Dalam Perspektif Islam

Manusia telah diciptakan oleh Allah dengan ruh agar mampu memikirkan kebutuhan materi, mengganti kekurangan dan memperbaiki ketimpangan di muka bumi ini. Ada kecenderungan alami pada manusia untuk menjaga keseimbangan. Motivasi adalah pendorong seseorang untuk tetap bekerja dengan optimis. Motivasi untuk berbuat baik akan menjadi suatu aktivitas duniawi yang bernilai ukhrawi. Dalam Alquran motivasi berbuat baik yaitu (Q.S Al- Maidah ayat 2)

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Dengan arti “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya [al-Maidah/5:2]”

Dalam ayat ini, Allah memerintahkan manusia untuk saling membantu, itu adalah kebaikan yang akan dihargai di dunia dan di akhirat. umat islam memiliki dua kewajiban yang pertama adalah berbuat baik pada Allah seperti sholat puasa dan lain sebagainya, untuk menyempurnakan ibadah ini manusia harus melaksanakan zakat, infak, sedekah, hibah dan juga wakaf. Pada dasarnya, manusia termotivasi untuk saling berlomba berbuat kebaikan di muka bumi.

e. Manfaat Motivasi

Sesuatu yang dilakukan karena adanya motivasi yang mendorong akan membuat pekerjaan terasa menyenangkan, hal itu terjadi karena pekerjaan benar-benar untuk orang yang termotivasi, orang bekerja keras karena keinginan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan begitu besar.

2. Pengalaman

a. Definisi Pengalaman

Pengalaman diartikan sebagai sesuatu yang pernah dialami, dirasakan atau dialami, baik dari masa lampau maupun baru saja terjadi. Pengalaman juga dapat dipahami sebagai memori pemrograman, yaitu kumpulan ingatan yang menerima dan menyimpan peristiwa yang terjadi atau dialami individu setiap saat. Fungsi waktu sebagai referensi atau otobiografi (Saparwati et al., 2013). Pengalaman adalah fakta yang ditangkap oleh panca indera dan disimpan dalam memori. Pengalaman bisa diperoleh dan dirasakan ketika suatu peristiwa baru saja terjadi atau sudah berlangsung lama. Menurut Muhibbin Syah (2017), pengalaman yang dapat mempengaruhi perilaku organisme dipandang sebagai kesempatan belajar. Belajar dari pengalaman dapat menginspirasi seseorang untuk berperilaku lebih efisien dan efektif. Pengalaman

dapat diukur dari berapa lama atau sudah berapa lama seseorang pergi, pengalaman yang banyak akan menimbulkan rasa percaya diri dalam menjalankan tugasnya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman

Orang akan memiliki pengalaman yang berbeda dalam melihat objek, yang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, tujuan kognitif, dan faktor situasional. Usia, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, kepribadian, dan tempat kerja juga menentukan pengalaman Notoatmojo (2012). Pengalaman setiap orang terhadap objek berbeda karena pengalaman bersifat subjektif, dipengaruhi oleh isi ingatan, apa yang terlintas dalam pikiran dijadikan acuan untuk hal-hal baru.

Menurut Khairani (2019), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman :

- 1) Latar belakang pribadi yang berkaitan dengan pendidikan, pelatihan atau pekerjaan
- 2) Bakat dan minat mengacu pada berapa banyak minat dan bakat yang dimiliki seseorang.
- 3) Sikap dan kebutuhan dinilai berdasarkan tanggung jawab dan kompetisi seseorang untuk melakukan pekerjaan dan teknologinya.
- 4) Keterampilan analitis mengacu pada studi tentang penilaian dan keterampilan
- 5) Keterampilan dan kecakapan teknis berkaitan dengan kemampuan melaksanakan aspek-aspek yang berkaitan dengan pelaksanaan dan teknis pekerjaan yang dilakukan.

c. Indikator Pengalaman

Menurut Foster (2001), ada beberapa indikator untuk menentukan pengalaman, yaitu:

- 1) Durasi kerja/lama kerja menurut berapa lama waktu yang dihabiskan seseorang dapat diperkirakan berdasarkan pemahaman orang tersebut terhadap tugas pekerjaannya.

- 2) Tingkat pengetahuan mengacu pada konsep, prinsip, proses, prinsip kerja atau pengetahuan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami informasi sedangkan keterampilan mencakup kemampuan untuk melakukan tugas sendiri.
- 3) Penguasaan terhadap pekerjaan atau peralatan tingkat penguasaan seseorang dinilai dalam mampunya mengoperasikan barang atau tindakan dalam apa yang dikerjakan

Dalam penelitian ini *volunter* yang berpengalaman akan bertindak dengan cepat dan tangap sehingga tujuan dapat tercapai dengan cepat dan masyarakat akan memperoleh haknya dengan tepat.

3. Empati

a. Definisi Empati

Empati berarti memahami pikiran dan perasaan orang lain dengan memahami psikologi orang tersebut. Empati juga dianggap sebagai usaha dalam mengenali, memahami seseorang, dan mengevaluasi Tsani (2018). Pada dasarnya empati merupakan pemikiran seseorang yang seakan akan dia dalam kondisi dalam buku (Taufik, 2012). Empati merupakan kecenderungan seseorang untuk memahami, mengenali, terhadap pikiran orang lain sehingga menimbulkan rasa ingin membantu. Baron and Byrne (2005) menyatakan bahwa rasa empati ditandai dengan adanya rasa empati individu akan dapat memahami perasaan yang dirasakan orang lain. Pada Taufik (2012) orang yang berempati akan memiliki reaksi sebagai berikut :

- 1) Memperhatikan reaksi emosional orang lain.
- 2) Mampu menilai perspektif dan perasaan orang lain
- 3) Mampu menerima pengalaman reaksi emosional orang lain
- 4) Mampu bersikap objektif.

Empati dalam Taufik, (2012) menyatakan bahwa empati terdiri dari tiga komponen yaitu kognitif, afektif dan komunikatif.

Komponen komunikasi bertindak sebagai jembatan atau sarana ekspresi dan mengimplementasikan komponen kognitif. Dari uraian tertulis tersebut dapat disimpulkan bahwa empati adalah perasaan yang timbul karena memahami perasaan orang lain tanpa kehilangan jati diri.

b. Aspek Aspek Empati

Dafis (2010) menjelaskan bahwa empati memiliki empat aspek yang berbeda yaitu:

- 1) Perspektif, adalah pemahaman orang lain dalam kehidupan sehari-hari pengambilan perspektif ini juga didefinisikan dengan kemampuan responden untuk mengambil perspektif atau sudut pandang orang lain.
- 2) Fantasi, merupakan penempatan dalam emosi dan perilaku karakter dalam buku, novel, film, anime, dan situasi fiksi lainnya.
- 3) Perhatian empati, merupakan kecenderungan responden mengalami perasaan hangat, kasih sayang, dan perhatian kepada orang lain.
- 4) Kesedihan personal, merupakan reaksi responden ketika menyaksikan suatu peristiwa dan membenamkan diri dalam respons emosional, kesedihan pribadi adalah situasi dimana seseorang merasa tidak nyaman melihat ketidaknyamanan orang lain.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi empati

- 1) Faktor Gender

Menurut Ickes, Gesn, Graham mereka melakukan penelitian tentang hubungan gender dan ketepatan empati, mereka menemukan bahwa ketepatan empati yang dirasakan wanita lebih baik daripada pria, tetapi hanya dalam kondisi tertentu. Mereka menulis bahwa keahlian menebak wanita paling tinggi ketika mereka merasa empati mereka dikur atau stereotip gender disorot.

2) Faktor kognitif

Empati akan akurat jika ditambah dengan kecerdasan verbal, orang dengan kecerdasan linguistik akan mampu berempati lebih akurat daripada tanpa kecerdasan linguistik.

3) Faktor sosial

Seseorang memperhatikan tanda-tanda interaksi sosial, termasuk karakteristik vokal. Kemudian dilakukan empati secara menyeluruh, yang dapat memahami ikatan sosial.

4) Status sosial ekonomi

Orang dengan status sosial ekonomi rendah menafsirkan emosi orang lain lebih efektif daripada mereka dengan status sosial ekonomi tinggi. Kehidupan masyarakat dengan status ekonomi rendah dipengaruhi oleh karakteristik konteks lainnya, seperti tingkat dukungan yang mereka terima. Oleh karena itu orang-orang dari status sosial yang rendah kemungkinan besar akan mengalihkan perhatiannya dari pengalaman dan pemikiran pribadinya ke kondisi lingkungannya.

5) Hubungan dekat

Banyak penelitian tentang penyesuaian perkawinan mendokumentasikan hubungan positif antara penyesuaian perkawinan dan pemahaman pasangan tentang sikap, harapan, dan persepsi diri pada suatu pasangan. Bukti lain dari hubungan yang positif antara kesesuaian perkawinan telah dilaporkan oleh banyak peneliti, Taufik (2012).

d. Empati Dalam Perspektif Islam

Dalam islam kita diajarkan untuk senantiasa menyantuni anak yatim, memiliki jiwa yang saling menyayangi dan bersikap lemah lembut. Allah berfirman dalam Q.S Al-Imran ayat 159:

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

Artinya : “ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi

berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”

Manusia memiliki kewajiban untuk selalu taat kepada perintah Allah dan menjadikan nabi Muhammad sebagai contoh untuk hidup bermasyarakat karena beliau manusia mulia. Implementasi empati dari ayat tersebut dalam kehidupan sehari-hari agar tidak mudah tersinggung dan menghargai orang lain hal itu termasuk dalam teori empati yang memahami sudut pandang orang lain.

4. Pengambilan Keputusan

a. Definisi Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan tindakan memilih sesuatu ketika dihadapkan pada beberapa pilihan, pengambilan keputusan tidak hanya membahas tentang keputusan yang diambil tetapi juga proses pengambilan keputusan. Menurut Greeberg, pengambilan keputusan menciptakan peristiwa dan membentuk masa depan. Sangat penting untuk membedakan keputusan dari proses pengambilan keputusan, karena proses pengambilan keputusan berkaitan dengan peristiwa menjelang dan setelah pemilihan, sementara keputusan berarti menentukan pilihan atau tindakan yang harus dilakukan. Menurut Ibnu (2000), pengambilan keputusan adalah suatu tindakan untuk memecahkan suatu masalah dengan memilih salah satu alternatif. Dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah tindakan memilih keputusan untuk memecahkan suatu masalah. Pengambilan keputusan pada hakekatnya adalah pemilihan satu pilihan dari sekian banyak pilihan yang lain, sehingga pengambilan keputusan yang telah dipilih akan menghasilkan suatu tujuan yang ingin dicapai.

b. Jenis-jenis Pengambilan Keputusan

Menurut Sarwono (2017), pengambilan keputusan terbagi menjadi dua kategori, pengambilan keputusan meliputi keputusan individu dan pengambilan keputusan kelompok. Menurut Fahmi (2011), ada dua jenis pengambilan keputusan yang dihasilkan secara otomatis, yaitu keputusan *auto generated*, keputusan ini dibuat dengan cara cepat tetapi dengan sedikit memperhatikan pertimbangan yang ada sedangkan keputusan *induced* adalah keputusan yang dibuat secara logis, ideal dan rasional. memiliki resiko yang relatif kecil karena dipertimbangkan dengan benar.

c. Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pengambilan keputusan menurut Ibnu (2000) yaitu :

- 1) Masalah material atau non material, emosioal atau rasional harus dipertimbangkan saat mengambil keputusan.
- 2) Setiap keputusan harus digunakan untuk mencapai tujuan. Setiap keputusan tidak dianjurkan mengutamakan kepentingan pribadi, tetapi harus lebih memprioritaskan kepentingan umum.
- 3) Jangan pernah berpikir untuk memprioritaskan keputusan yang memuaskan, tetapi bandingkan dengan alternatif.
- 4) Pengambilan keputusan adalah aktivitas mental dan harus diubah menjadi aktivitas fisik.
- 5) Pengambilan keputusan yang efektif membutuhkan waktu yang cukup lama.
- 6) Pengambilan keputusan yang praktis diperlukan untuk mencapai hasil yang lebih baik.
- 7) Setiap keputusan adalah tindakan pertama dari semua kegiatan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi hasil pengambilan keputusan menurut Drummond (1995) :

- 1) Faktor budaya, yang meliputi peran budaya dan kelas sosial

- 2) Faktor sosial yang meliputi kelompok afinitas, keluarga, peran dan status
- 3) Faktor pribadi, seperti usia, siklus hidup, pekerjaan, keadaan, keuangan, gaya hidup dan kepribadian
- 4) Faktor psikologis meliputi motivasi, kognisi, pengetahuan, keyakinan, dan pendirian

Dalam Sarwono (2017) terdapat beberapa faktor yang mendorong pengambilan keputusan

- 1) Cara menerima dan memahami petunjuk tertentu
- 2) Mengetahui hal-hal penting dalam penilaian seseorang
- 3) Faktor kontekstual atau situasional saat pengambilan keputusan.

Keputusan dibuat untuk dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang diberikan, dan juga dalam proses pengambilan keputusan terdapat faktor-faktor yang sangat penting dalam proses pengambilan keputusan.

d. Proses Pengambilan Keputusan

Menurut Ibnu (2000), dalam proses pengambilan keputusan, proses membuat keputusan yang diinginkan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi masalah
- 2) Pengumpulan data
- 3) Membuat pilihan
- 4) Pilih yang terbaik
- 5) implementasi keputusan

Proses pengambilan keputusan mengikuti langka-langkah yang dapat mendorong keputusan yang diinginkan menurut Dermawan (2006) yaitu:

- 1) Akses ke proses pengambilan keputusan.
- 2) Proses pengambilan keputusan yang sistematis
- 3) Proses pengambilan keputusan didasarkan pada informasi
- 4) Memperhitungkan ketidakpastian

5) Proses pengambilan keputusan dikendalikan dengan cara-cara yang konkrit.

Dapat disimpulkan bahwa keputusan tidak terjadi dengan begitu saja tetapi harus melalui pemikiran yang matang dan memerlukan waktu serta tenaga, Sehingga dapat menentukan keputusan apa yang akan diambil.

5. *Volunter*

a. *Definisi Volunter*

Volunter adalah orang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, dan biayanya tanpa mengharapkan imbalan apapun. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *volunter* berarti sukarelawan. Sukarelawan adalah orang atau kelompok orang yang menolong, melibatkan komitmen langsung untuk membantu, individu, keluarga, masyarakat dalam memecahkan masalah sosial tanpa mengharapkan keuntungan Tsaani (2018).

menurut Khairani (2019) relawan yang bertugas melayani seseorang membawa banyak keuntungan dan kebaikan bagi banyak pihak, termasuk bidang kesejahteraan umat, yang mendedikasikan waktunya untuk mencapai tujuan organisasi dengan sedikit akuntabilitas dan tanpa pamrih. Pengaturan yang diatur memiliki efek yang sangat positif pada lingkungan sosial, yang memperkuat kepercayaan pada aturan bersama dalam masyarakat tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Menurut Wilson (2000), *Volunteering* didefinisikan sebagai kegiatan di mana seseorang mendedikasikan waktu luangnya untuk kepentingan orang lain, kelompok atau tujuan lain. *Volunteering* adalah kegiatan yang menuntut individu untuk berperan aktif dalam pemilihan kegiatan pembinaan relawan tanpa adanya paksaan atau kerelawanan untuk memetakan proses seleksi berdasarkan kriteria kegiatan yang ingin mereka kejar, membuat keputusan, dan mengembangkan harga diri dan motivasi. tindakan *volunteering* secara umum dikenal masyarakat sebagai tindakan membantu

seseorang yang telah menjadi nilai-nilai dalam kehidupan berbangsa dan kebhinekaan Indonesia. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa seorang relawan adalah orang yang rela mengorbankan tenaga, jasa, bakat, dan waktunya tanpa mengharapkan keuntungan.

b. Ciri-ciri *Volunter*

Ketika seseorang ingin menjadi sukarelawan, orang tersebut memiliki ciri-ciri menurut Moto dan Sander:

- 1) Selalu mencari peluang untuk membantu, jangka waktu membantu relatif lama dan tingkat keterikatan cukup tinggi
- 2) Komitmen dibuat dalam waktu yang relatif lama, dalam suatu aktivitas individu jangka panjang
- 3) Memerlukan *personal cut* yang tinggi, individu harus mengorbankan waktu, tenaga, dan uang dalam membantu orang lain
- 4) Individu tidak tahu siapa yang mereka tolong, beberapa orang tidak pilih-pilih dalam membantu orang, ketika seseorang membutuhkan bantuan, orang itu harus membantunya.
- 5) Tindakan relawan bukanlah suatu keharusan, tingkah laku menolong bukanlah suatu keharusan melainkan muncul dari jiwa yang terpanggil untuk menolong seseorang, salah satu faktornya adalah rasa empati dalam diri seseorang.

Berdasarkan penjelasan di atas, ciri-ciri *volunter* adalah selalu mencari cara untuk membantu seseorang dalam waktu yang relatif lama, dengan menghabiskan tenaga, uang, dan lain-lain untuk membantu orang lain, dengan tidak menganalisa siapa yang ditolong dan tindakan yang dilakukan bukanlah suatu keharusan.

c. Fungsi *Volunter*

Fungsi adanya seorang *Volunter* menurut penelitian yang pernah dilakukan oleh (Taylor, Shelley E, Peplau, Dkk, 2012) menjelaskan bahwa menjadi relawan memiliki banyak fungsi yaitu:

- 1) Nilai, kerelawanaan mengarahkan seorang untuk mengungkapkan nilai-nilai sosial seperti kasih sayang kepada seseorang yang kurang beruntung.
- 2) Pemahaman menjadi seorang relawan akan menambah pengetahuan, keterampilan dan pengalaman baru sehingga dapat memperluas pemahaman kita.
- 3) Sosial, seorang relawan akan sangat dihargai oleh orang lain karena tindakannya yang sangat terpuji akan memperkuat hubungan sosialnya.
- 4) Karis, seseorang relawan akan mendapatkan pengalaman dari apa kegiatan sosialnya sehingga dapat menunjang karir atau pekerjaannya.
- 5) Proteksi diri, menambah kegiatan sebagai relawan dalam kehidupannya mampu mengalihkan perhatian pada masalah yang dihadapinya sendiri serta terhindar dari rasa bersalah.
- 6) Pengayaan diri, menjadi seorang sukarelawan merupakan latihan terhadap mental seseorang sehingga seseorang tersebut mampu berkembang dan memperkuat harga diri,

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang relevan oleh topik yang diangkat dalam penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Zuhdah, (2022) Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui hubungan antara empati dan *belief in a just*, dengan perilaku altruisme pada relawan donatur dengan *digital payment*. Metode penelitiannya adalah metode kuantitatif, sampel dalam penelitian tersebut berjumlah 272 orang dengan menggunakan pendekatan *pearson*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini bahwa empati dan *belief in a just* memiliki hubungan secara signifikan. Persamaan dalam penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian yang dilakukan Nur Fawaidatuz Zuhdah adalah variabel empati dan teknik sampling, sedangkan yang membedakan penelitian yang

dilakukan Nur Fawaidatus Zuhdah hanya menggunakan dua variabel dan penelitian yang sedang penulis teliti yaitu peneliti menggunakan tiga variabel, perbedaan lainya responden yang diteliti penelitian Nur Fawaidatus relawan donatur pengguna *digital payment*, sedangkan responden dalam penelitian ini *volunteer* yang berada di lembaga zakat kota Surabaya.

2. Penelitian yang dilakukan Fadhil (2021). Penelitian tersebut untuk mengetahui hubungan empati dengan perilaku pro sosial pada relawan KSR PMI UIN Ar-Raniry. Sampel yang digunakan berjumlah 102 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif korelasi dengan menggunakan pendekatan *pearson*. Hasil yang diperoleh dalam terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan perilaku pro sosial pada relawan KSR PMI UIN Ar-Raniry. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu variabel empati dan juga membahas tentang relawan. Sedangkan perbedaan objek penelitian yang dilakukan Muhhamad Fadhil yaitu relawan KSR PMI UIN Ar-Raniry
3. Penelitian yang dilakukan Tsaani (2018) penelitian yang dilakukan memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan masing masing variabel dengan tindakan prososial. Subjek dalam penelitian 14 orang menggunakan teknik sampling jenuh dikarenakan populasinya hanya berjumlah 30. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara syukur dan empati terhadap perilaku prososial.
4. Penelitian yang dilakukan oleh (Lisawati, 2021) Tujuan dari penelitian untuk mengetahui peranan *volunter* dalam peningkatan pelayanan. Penelitiannya menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif. Informan dalam perpustakaan dan *volunter*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara observasi. Hasil dari penelitian ini bahwa peranan *volunter* membantu pihak perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang prima. Kesamaan penelitian yang dilakukan Larasati dengan yang diteliti oleh penulis ialah informan dalam penelitian yaitu

seorang *volunter*, perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif sedangkan metode yang digunakan penulis kuantitatif serta variabel penelitian berbeda.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Alfaramamdi, 2020) Tujuan dari penelitian adalah untuk melakukan eksplorasi *social interest* dan strategi pengembangan perilaku *social interest* pada *volunteer* dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dekskriptif. Teknik sampling yang dilakukan peneliti adalah purposif. Subjek penelitian berjumlah 156 orang. Hasil dari penelitian kuantitatif adalah tidak adanya korelasi dan perbedaan, sedangkan dari hasil wawancara menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan dan dibutuhkan orang lain. Persamaan penelitian yaitu subjek penelitian seorang *volunter*. sedangkan perbedaannya penelitian yang dilakukan alfarammadi menggunakan teknik penelitian kombinasi yaitu memadukan teknik kualitatif dan juga kuantitatif.
6. Penelitian yang dilakukan oleh (Iqbal et al., 2019) memiliki tujuan untuk melihat pengaruh motivasi, perilaku dan pemahaman terhadap keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah, teknik yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah *non probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel 84 orang, pengambilan sampel dilakukan secara selektif. Hasil dari penelitian menunjukan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih bank syariah. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu sama meneliti tentang pengaruh variabel motivasi dan keputusan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi yang penelitian.
7. Penelitian yang dilakukan oleh (Mandagie et al., 2020) penelitian bertujuan untuk melihat pengaruh variabel literasi keuangan, pengalaman investasi dan toleransi resiko terhadap keputusan investasi, penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah

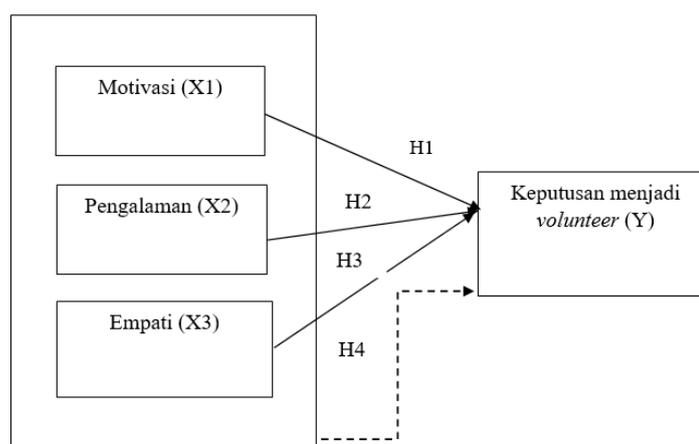
responden 50 orang, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan deskriptif kuantitatif dan analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel berpengaruh terhadap keputusan investasi mahasiswa. Persamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu adanya pengaruh variabel bebas pengalaman terhadap variabel terikat yaitu keputusan sedangkan perbedaannya objek penelitian yang dibahas.

8. Penelitian yang dilakukan (Harmana, 2021) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman, idealisme, dan komitmen profesional pada pembuatan keputusan etis konsultan pajak, responden pada penelitian ini 100 orang. Teknik penentuan sampling menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa variabel pengaruh positif tiada pembuatan keputusan etis konsultan pajak. Persamaan dengan penelitian ini dilihat dari variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu pengalaman terhadap keputusan yang memiliki pengaruh perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu lokasi dan pembahasan materi objek yang jauh berbeda.
9. Penelitian yang dilakukan (Mallian & Soetikno, 2022) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh empati terhadap pengambilan keputusan altruistik pada individu dewasa madya. Metode yang digunakan adalah kuantitatif non eksperimental. Responden dalam penelitian ini sebanyak 222 orang dengan kisaran umur 40 hingga 60 tahun. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yaitu terdapat pengaruh secara signifikan. Persamaan dengan penelitian penulis lakukan terdapat variabel bebas empati dan pengaruhnya terhadap keputusan. Perbedaan yang dalam topik yang dibahas serta lokasi objek penelitian.
10. Penelitian yang dilakukan (Wijaya dan Indrayeni 2021) penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh narsisme dan empati dalam pengambilan keputusan etis mahasiswa akutansi. Metode dalam

penelitian ini kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel *convenience sampling*. Responden dalam penelitian ini 121 orang. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel bebas berpengaruh terhadap keputusan. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu terdapat variabel bebas empati dan variabel terikat keputusan.

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan penulis, penelitian ini memiliki kerangka konseptual, yaitu tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas diantaranya motivasi, pengalaman, empati. Sedangkan variabel terikatnya keputusan menjadi *volunter* zakat di lembaga zakat kota Surabaya. artinya jika motivasi, pengalaman serta empati berpengaruh maka keputusan menjadi *volunter* akan semakin besar, dan sebaliknya jika motivasi, pengalaman, dan empati tidak berpengaruh maka keputusan menjadi *volunter* akan berkurang.



5.1 Kerangka Konseptual

Yang dimana :

- 1) \longrightarrow : Pengaruh secara parsial
- 2) ----- : Pengaruh secara simultan

- 3) X1 (Motivasi) : Variabel bebas, motivasi adalah merupakan dorongan atau daya gerak yang timbul pada diri seseorang yang menjadi tujuan tindakan.
- 4) X2 (Pengalaman) : Variabel bebas, pengalaman adalah peristiwa yang ditangkap oleh panca indera dan disimpan dalam memori.
- 5) X3 (Empati) : Variabel bebas, empati adalah rasa yang timbul akibat memahami perasaan yang dirasakan orang lain tanpa kehilangan identitas dirinya sendiri
- 6) Y (keputusan menjadi *volunteer*) : Variabel terikat, keputusan menjadi *volunter* adalah tindakan yang dapat dipengaruhi karena adanya motivasi, pengalaman, dan empati

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012), Hipotesis adalah tanggapan sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan dapat dirumuskan hipotesis sementara sebagai berikut.

H_0 : Motivasi, Pengalaman, dan Empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi *volunter*

H_a : Motivasi, Pengalaman, dan Empati berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi *volunter*

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah deskriptif analitis dengan menggunakan data dalam bentuk numerik, dengan tujuan membangun model sistematis, hipotesis teoretis yang berkaitan dengan peristiwa yang diteliti oleh peneliti. (S Hendrayadi, 2015). Pada dasarnya metode kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis, dengan menggunakan metode kuantitatif untuk memperoleh hasil yang berarti tentang perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan *field research*, pendekatan ini merupakan sebuah pendekatan yang dimana peneliti akan dilibatkan dalam pengumpulan data yang diperlukan. Metode penelitian survei adalah metode penelitian menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dengan tujuan mengumpulkan informasi faktual tentang masalah yang diteliti.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Lembaga Zakat Kota Surabaya, sedangkan subjek penelitian adalah para *Volunter* dari Lembaga Zakat Kota Surabaya. Periode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari November sampai dengan selesainya proses penulisan laporan ini. Waktu telah dipilih untuk meminimalkan keuangan dan membuat waktu penelitian efisien.

C. Data dan Sumber data

Data adalah media yang digunakan sebagai informasi oleh subjek penelitian, sedangkan sumber data adalah sumber data yang diperoleh peneliti. Penelitian ini, menggunakan jenis data yaitu primer. Data primer didefinisikan sebagai sebuah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, data primer penelitian ini berupa kuesioner yang diisi oleh responden *Volunter* Lembaga Zakat di Kota Surabaya. Skala yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan teori dari Likert. Skala Likert adalah sebuah pengukuran yang digunakan

untuk mengukur tingkat kesadaran seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2012) pilihan tanggapan pada skala Likert berkisar nilai dari sangat positif sampai sangat negatif, dengan lima tanggapan sebagai macam tolok ukur untuk mengukur persepsi seseorang terhadap pernyataan pada kuesioner skalanya sebagai berikut:

Tabel 1 Skala Linkert

Pedoman Pemberian Skor		
No	Pernyataan	Skor
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	KS = Kurang Setuju	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Menurut sugiyono (2019) populasi adalah bidang yang terdiri dari subjek atau objek dengan jumlah dan sifat tertentu yang akan dikenali oleh peneliti untuk digunakan sebagai objek pembelajaran yang kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini orang-orang yang telah menjadi *volunter* di Lembaga Zakat Kota Surabaya, jumlah anggota populasi tidak diketahui.

2. Sampel Penelitian

Menurut sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan ciri-ciri yang ada dalam populasi. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah teknik *random sampling*. Metode *random sampling* adalah metode penentuan sampel dengan cara menarik responden secara acak tanpa mempertimbangkan kelompok populasi yang ada. Jumlah sampel yang *representatif* dapat dihitung dengan mengkalikan indikator dengan 5 sampai 10 Sugiyono (2012) maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned}
 \text{Sampel} &= \text{Jumlah indikator} \times 8 \\
 &= 12 \times 8 \\
 &= 96
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel dalam penelitian ini minimum 96 responden.

3. Variabel Penelitian

Variabel yang termasuk dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu variabel *Independent* dan *dependen*, yang dapat didefinisikan sebagai berikut:

a. *Independent* variabel (variabel bebas) adalah variabel yang nilainya tidak bergantung pada variabel lain. variabel bebas yang termasuk dalam penelitian ini yaitu motivasi (X1), pengalaman (X2) dan empati (X3).

Terdapat indikator dalam setiap variabel:

- 1) Motivasi sebagai variabel satu, motivasi memiliki tiga indikator yaitu potensi diri, hubungan kerja, dan program pelatihan.
- 2) Pengalaman sebagai variabel dua, pengalaman memiliki tiga indikator yaitu lama waktu, tingkat pengetahuan, dan penguasaan terhadap pekerjaan.
- 3) Empati sebagai variabel ke tiga, empati memiliki tiga indikator yaitu pemahaman perasaan orang lain, tingkat kepekaan seseorang, dan kemampuan responsif dalam masalah yang dialami seseorang. Orang

b. *Dependen variabel* (variabel terikat) merupakan sebuah variabel yang nilainya tergantung pada variabel lainnya. Yang termasuk kedalam variabel terikat di penelitian ini yaitu keputusan menjadi *volunter* di lembaga zakat (Y), keputusan memiliki tiga indikator didalamnya yaitu, mengetahui tuan yang akan dicapai, memilih alternatif terbaik, dan memprediksi hambatan dan resiko.

E. Definisi Operasional

1. Motivasi

Menurut Robbin (2007) motivasi adalah proses mengarahkan banyak upaya untuk mencapai tujuan organisasi, diikuti dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan individu. Variabel Motivasi (X1) dapat diidentifikasi melalui tabel indikator yaitu:

Tabel 2 Indikator Motivasi

Variabel	Indikator	Pernyataan
Motivasi (X1) Dikutip dari (Martoyo, 2007)	Potensi Diri	Dalam diri seseorang terdapat sebuah potensi yang berpengaruh dalam menentukan keputusan untuk menjadi <i>volunter</i>
	Hubungan Kerja	Relasi yang memiliki keterkaitan dengan lembaga zakat menjadikan pertimbangan dalam keputusan menjadi <i>volunter</i> zakat
	Program Pelatihan	Mengasah kemampuan agar semakin berkembang sehingga memiliki bekal ilmu yang tersertifikasi menjadi motivasi dalam melakukan sesuatu

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

2. Pengalaman

Pengalaman adalah sebuah peristiwa yang tertangkap oleh panca indera dan tersimpan dalam memori (Suparwati et al. 2013). Dalam penelitian ini pengalaman menjadi variabel bebas (X2) dapat diidentifikasi melalui tabel indikator seperti berikut

Tabel 3 Indikator Pengalaman

Variabel	Indikator	Pernyataan
Pengalaman (X2) (Foster:2001)	Lama Waktu	dinilai dari seseorang tersebut memahami tugas-tugas dalam pekerjaannya sehingga dapat mempengaruhi keputusan menjadi <i>volunter</i>
	Tingkat Pengetahuan dan keterampilan	kemampuan dalam memahami informasi sedangkan keterampilan mencakup pada seseorang mampu menjalankan tugasnya sampai dirasa mampu menjadi seorang <i>volunter</i>
	Penguasaan terhadap pekerjaan	Seseorang yang dinilai mampu mengambil tindakan dalam apa saja dengan cekatan sehingga dapat mengambil keputusan untuk menjadi seorang <i>volunter</i>

3. Empati

Empati adalah perasaan yang muncul dari memahami perasaan yang dirasakan orang lain tanpa kehilangan jati diri (Taufik, 2012). Dalam penelitian ini empati menjadi variabel bebas (X3) yang dapat diidentifikasi melalui tabel indikator sebagai berikut:

Tabel 4 Indikator Empati

Variabel	Indikator	Pernyataan
Empati (X3) (Safira, 2005)	Pemahaman Perasaan Orang lain	Memiliki pandangan tentang ketidak mampuan mustahik sehingga memunculkan rasa empati dan menjadikan diri seseorang mengambil keputusan untuk menjadi <i>volunter</i>
	Kemampuan responsif terhadap masalah yang dialami seseorang	Memahami dan membandingkan apa yang dirasakan diri sendiri terhadap orang lain sehingga mampu menghargai tindakan yang dilakukan dan dapat mengambil keputusan menjadi seorang <i>volunter</i>
	Tingkat kepekaan seseorang	Turut merasakan penderitaan mustahik sehingga berkeinginan untuk membebaskan dari penderitaannya.

4. Keputusan Menjadi *Volunter*

Keputusan Menjadi *volunter* adalah tindakan memilih sesuatu ketika dihadapkan dengan berapa pilihan (Ibnu, 2000), salah satunya *Volunter*. Dalam penelitian ini keputusan menjadi *volunter* merupakan variabel terikat yang dapat diidentifikasi melalui tabel indikator seperti berikut

Tabel 5 Indikator Keputusan

Variabel	Indikator	Pernyataan
Keputusan Menjadi <i>Volunter</i> (Y) Ibnu (2000)	Mengetahui tujuan yang hendak dicapai	Pemahaman tentang apa yang akan dituju menjadikan seseorang dapat mengambil keputusan
	Memilih alternatif terbaik	Banyaknya saran mampu mempengaruhi seseorang dalam menjadi <i>volunter</i>
	Memprediksikan tindakan dan resiko	Mengetahui apa saja yang akan dilakukan dalam kegiatan <i>Volunteering</i> mampu memberikan pandangan dan dapat memutuskan untuk menjadi <i>Volunter</i> .

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data adalah teknik angket dan skala Likert digunakan sebagai skala pengukuran. Pada saat pengumpulan data dengan metode kuesioner, penulis akan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk diisi oleh responden, kuesioner tersebut akan dialirkan secara Online melalui *Google Form*. Model angket yang disebar secara tertutup karena terdapat data pribadi responden dan pernyataan yang telah dijawab.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian tahapan-tahapan seperti berikut:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ketetapan instrumen dalam mengukur apa yang akan diukur. Suatu instrumen dikatakan valid jika dapat mewakili secara akurat data variabel yang diteliti (S Hendrayadi, 2015). Validitas angket dalam penelitian ini diuji menggunakan SPSS dengan teknik Analisis Korelasi *Product Moment* menggunakan taraf signifikansi dua arah 0,05. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengukur validitas kuesioner sehingga dirumuskan sebagai berikut :

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

Keterangan :

- R : Koefisien Korelasi
- N : Jumlah sampel
- X : Variabel bebas
- Y : Variabel terikat

Kriteria keputusan uji validitas jika:

- 1) $T_{hitung} \geq T_{tabel}$ = Pernyataan kuesioner dinyatakan Valid
- 2) $T_{hitung} < T_{tabel}$ = Pernyataan kuesioner tidak valid

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan uji yang mengukur konsistensi kuesioner, kuesioner dianggap reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tetap konsisten, sehingga informasi dapat disampaikan dengan terpercaya (sugiyono, 2019) dirumuskan :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha \frac{2}{b}}{\alpha \frac{2}{1}} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \alpha_b^2$ = Jumlah varian butir

α_1^2 = Varian total

Reabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS. Kuesioner dikatakan reliabel apabila hasil koefisien alpha > taraf sig 60% atau 0,06 berikut tabel realibilitas alpha.

Tabel 6 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan nilai alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
0,20 – 0,40	Sedikit Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan. Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolonieritas. Dalam regresi linier berganda terdapat tiga pengujian yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat data yang telah terdistribusikan secara normal atau tidak. Dengan menggunakan metode uji Kolmogrov-Smirnov yang dimana nilai signifikansi wajib diatas 5% atau 0,05. Nilai signifikansi diatas 0,05 diartikan bahwa telah terdistribusi secara normal, sedangkan apabila nilai signifikansinya kurang dari 0.05 maka distribusi tidak normal. (Suyono, 2015)

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji ketika didalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel, Jika tidak terdapat korelasi antar variabel maka bisa dikatakan model regresi yang digunakan telah baik. salah satu cara untuk mendeteksi multikolinieritas adalah dengan melihat VIF dan toleran (Suyono, 2015)

- 1) Jika nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1 maka dapat dikatakan tidak ada permasalahan multikolinieritas
- 2) Jika nilai VIF > 10 dan tolerenace < 0,1 maka dapat dikatakan ada masalah pada multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan terhadap varian dan residual pengamatan yang lain dengan dasar pengambilan keputusan.

- 1) Jika ada data yang membentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk sebuah pola teratur (bergelombang, melebar kemudian menyamping) maka telah terjadi heterokedastisitas
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Uji Statistik

Uji statistik merupakan sebuah uji diaman perhitungannya digunakan untuk menentukan apakah ada cukup bukti atau menerima hipotesis. Dalam penelitian ini dilakukan dengan dua tahapan uji statistik yaitu :

a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determasi diujikan dengan tujuan agar mengetahui kekuatan dalam *Independent variabel* (variabel bebas) dan menjelaskan *dependen variabel* (variabel terikat). Adapun rumus dari koefisien determinasi adalah:

$$KD = r \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien korelasi

r = Koefisien Ditermasi

b. Uji Regresi Linier berganda

Uji regresi linier berganda digunakan dalam menghitung seberapa besar pengaruh dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat atau memprediksi variabel terikat dengan menggunakan lebih dari satu variabel persamaan regresi linier berganda. (Suyono, 2015)

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

Keterangan

Y = Keputusan

a = Konstanta

b₁ = Koefisien motivasi

b₂ = koefisien pengalaman

b₃ = koefisien empati

X₁ = motivasi

X₂ = pengalaman

X₃ = empati

e = error

4. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas yaitu motivasi, pengalaman, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu keputusan menjadi *volunter*. Maka dilakukan pengujian hipotesis statistik yang digunakan yaitu:

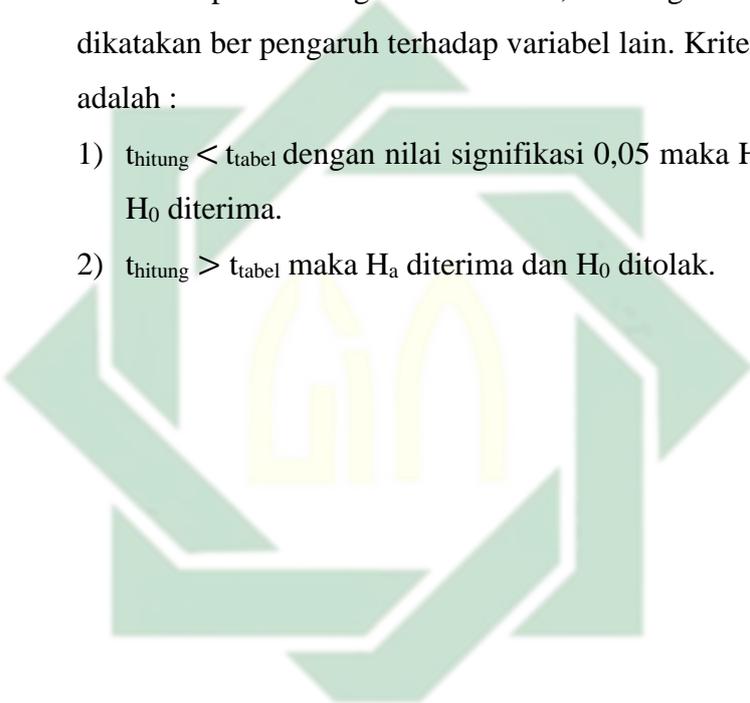
- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F_{statistik} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $F_{statistik} > 0,05$ maka H_1 ditolak dan H_0 diterima dapat diartikan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji T

Uji T digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial pada masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengukur berapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila signifikansi $< 0,05$ dengan begitu variabel dikatakan ber pengaruh terhadap variabel lain. Kriteria dalam uji T adalah :

- 1) $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikansi 0,05 maka H_1 , ditolak dan H_0 diterima.
- 2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Responden

Objek yang dituju dalam penelitian ini adalah responden yang menjadi *volunteer* Lembaga Zakat Kota Surabaya. Objek dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik seperti berasal dari lembaga, usia responden, lama menjadi seorang *volunteer*, insentif yang diperoleh, dan tingkat pendidikan. sampel yang telah mengisi kuesioner sebanyak 96 responden. Dengan kuesioner yang berisikan 38 pernyataan untuk variabel motivasi, pengalaman, empati, dan keputusan menjadi *volunteer* lembaga zakat kota surabaya. Adapun analisis karakteristik responden sebagai berikut:

1. Lembaga Zakat

Lembaga zakat merupakan badan usaha yang mengelola dana zakat yang diterima dari pembayar zakat, baik individu dan korporasi, yang sesuai dengan prinsip islam, baik zakat fitrah, maupun zakat mal dan bentuk zakat-zakat lainnya yang berlaku.

Tabel 7 Lembaga Zakat

Lembaga Zakat	Total	Presentase
Baitulmal Hidayatullah	6	6%
Dompot Dhuafa	14	15%
DT Peduli	6	6%
IZI	8	8%
Lazis Al Haromain	7	7%
Lazis Nurul Falah	13	14%
LazisMu Surabaya	4	5%
LazisNU Jawa Timur	11	12%
Laz Al Azar	1	1%
LMI	6	6%
Rumah Zakat	10	10%
Yatim Mandiri	8	8%

Lembaga Zakat	Total	Presentase
YDSF	2	2%
Grand total	96	100%

Data pada tabel 7 Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa jumlah *volunteer* yang yang paling banyak mengisi kuesioner adalah lembaga Dompot Dhuafa dengan jumlah volunteer yaitu 14 responden dengan presentase 15% dikarenakan dompet dhuafa merupakan lembaga amil zakat yang memiliki sertifikasi tingkat nasional serta perekrutan seorang *volunteer* terskema dan diagendakan rutin. Setelah dompet dhuafa lembaga zakat Nurul Falah dengan jumlah volunteer yang telah mengisi kuesioner sebanyak 13 responden dengan presentase 14%, kemudian pengisian kuesioner volunteer dari Lazis-NU Jawa Timur, dengan 11 responden dengan presentase 12%.

2. Jenis Kelamin

Adapun data sampel jenis kelamin volunteer lembaga zakat Kota Surabaya sebagai berikut:

Tabel 8 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentas
Perempuan	47	49%
Laki-laki	49	51%
Grand total	96	100%

Bedasarkan keterangan pada tabel 8 diketahui tentang jenis kelamin volunteer yang bersedia menjadi responden penelitian. Mayoritas jenis kelamin adalah laki-laki yang berjumlah 49 responden sedangkan sisanya 47 responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar volunteer lembaga zakat yang bersedia mengisi kuesioner adalah laki-laki.

3. Usia Responden

Usia juga dapat mempengaruhi motivasi, pengalaman serta empati dalam mengambil keputusan menjadi seorang *volunteer* di lembaga zakat,

Tabel 9 Usia Responden

Usia	Total	Presentase
20	5	5%
21	5	5%
22	35	36%
23	30	31%
24	21	23%
Grand Total	96	100%

Data pada tabel 8 diperoleh dengan menyebar kuesioner yang diisi oleh *volunteer* lembaga zakat kota Surabaya, *volunteer* di lembaga zakat kota Surabaya paling dominan berusia 22 tahun sebanyak 35 orang dengan presentase 36,4%, usia 23 tahun sebanyak 30 orang dengan presentase 31,2%, usia 24 tahun sebanyak 21 orang dengan presentase 23%. Dari data tersebut mayoritas *volunteer* yang tergabung di lembaga zakat berusia 22 tahun, dikarenakan pada usia tersebut seseorang cukup untuk memiliki pengalaman baik dari bangku kuliah atau setelah lulus dari sekolah menengah atas, pada usia tersebut tingkat pengalaman yang mereka tempuh pada masa pendidikan dapat diterapkan dalam kegiatan *volunteer*.

4. Lama Menjadi Seorang Volunteer

Data mengenai lama waktu seseorang menjadi *volunteer* dalam lembaga zakat tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 10 lama waktu menjadi *volunteer*

Lama waktu menjadi <i>volunteer</i>	Total	presentase
1 Bulan	9	9%
2 Bulan	15	16%
3 Bulan	51	53%
4 Bulan	21	22%
Grand total	96	100

Data pada tabel 9, data yang paling banyak diperoleh yaitu 3 bulan dengan jumlah responden 51 orang dengan presentase 53%, volunteer yang bergabung dengan lembaga zakat selama 4 bulan sebanyak 22%. Dari data tersebut lembaga zakat paling banyak membutuhkan waktu 3 bulan untuk kegiatan operasional yang akan dibantu volunteer, dalam kurun waktu tersebut operasional lembaga zakat membutuhkan tenaga volunteer pada bulan Ramadhan atau ketika pekan magang pada universitas.

5. Insentif Kegiatan

Volunteer merupakan seorang sukarelawan yang rela mengorbankan waktu, tenaga, material, tanpa mengharapkan balasan apapun, namun apabila sebuah lembaga secara sukarela memberi tanda terimakasih atas waktu dan tenaga yang telah diluangkan, hal itu yang dimaksud insentif kegiatan oleh penulis. Insentif kegiatan yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 11 Insentif Kegiatan

Insentif Kegiatan	Total	Presentase
Kurang dari Rp. 100.000	74	77%
Rp. 100.000-Rp. 300.000	22	23%
Grand total	96	100%

Data pada tabel 10 insentif yang diperoleh seorang volunteer sebanyak <Rp. 100.000 dengan jumlah responden 74 orang dengan presentase 77%, nasabah yang memperoleh Rp. 100.000-300.000 sebanyak 22 responden dengan presentase 23. Insentif paling banyak diperoleh volunteer kurang dari Rp 100.000,-

6. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan bekal untuk mendapatkan ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai berbagai hal, oleh sebab itu tingkat pendidikan seorang volunteer juga sangat diperlukan. Berikut data tingkat pendidikan Volunteer lembaga zakat yang bersedia menjadi responden:

Tabel 12 Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Total	Presentase
SLTA/Sederajat	63	66%
Strata 1 (S1)	33	34%
Grand Total	96	100%

Data pada tabel 11 diperoleh dari hasil menyebar kuesioner, tingkat pendidikan SLTA/Sederajat menjadi data paling banyak dengan total 63 responden dengan presentase 66% sedangkan untuk pendidikan Strata 1 sebanyak 33 responden dengan presentase 34%. Responden dengan tingkat pendidikan SLTA/ Sederajat biasanya seorang mahasiswa yang bersedia menjadi seorang volunteer untuk menambah relasi serta pengalaman yang diperoleh selama menjadi volunteer dalam lembaga zakat.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak, ketika hasil menunjukkan valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan. Rumus yang digunakan untuk mengetahui R tabel pada uji Validitas ini $Df=N-2$, N merupakan Jumlah Responden $Df = 96-2 = 94 = 0,200$. Maka R tabel 0,200.

Tabel 13 Uji Validitas X1

Pernyataan X1	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,525	0,200	Valid
X1.2	0,429	0,200	Valid
X1.3	0,485	0,200	Valid
X1.4	0,481	0,200	Valid
X1.5	0,582	0,200	Valid
X1.6	0,599	0,200	Valid
X1.7	0,461	0,200	Valid
X1.8	0,641	0,200	Valid
X1.9	0,448	0,200	Valid

Dari hasil pengolahan data, seluruh item dalam angket pernyataan Variabel Motivasi (X1) menghasilkan r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Maka dapat disimpulkan semua butir pernyataan variabel motivasi dinyatakan valid.

Tabel 14 Uji Validitas X2

Pernyataan X2	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,564	0,200	Valid
X2.2	0,525	0,200	Valid
X2.3	0,404	0,200	Valid
X2.4	0,486	0,200	Valid
X2.5	0,586	0,200	Valid
X2.6	0,504	0,200	Valid
X2.7	0,512	0,200	Valid
X2.8	0,443	0,200	Valid
X2.9	0,456	0,200	Valid

Dari data yang telah dikelola, seluruh item angket pernyataan Variabel Pengalaman (X2) menghasilkan r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Dapat disimpulkan semua butir pernyataan Variabel Pengalaman (X2) dinyatakan valid.

Tabel 15 Uji Validitas X3

Pernyataan X3	R hitung	R tabel	Keterangan
X3.1	0,606	0,200	Valid
X3.2	0,606	0,200	Valid
X3.3	0,457	0,200	Valid
X3.4	0,675	0,200	Valid
X3.5	0,701	0,200	Valid
X3.6	0,716	0,200	Valid
X3.7	0,482	0,200	Valid
X3.8	0,522	0,200	Valid
X3.9	0,426	0,200	Valid

Dari data yang telah dikelola, seluruh item angket pernyataan Variabel Empati (X3) menghasilkan r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Dapat disimpulkan semua butir pernyataan Variabel Empati (X3) dinyatakan valid

Tabel 16 Uji Validitas Y

Pernyataan Y	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0,606	0,200	Valid
Y.2	0,606	0,200	Valid
Y.3	0,457	0,200	Valid
Y.4	0,675	0,200	Valid
Y.5	0,701	0,200	Valid
Y.6	0,716	0,200	Valid
Y.7	0,432	0,200	Valid
Y.8	0,522	0,200	Valid
Y.9	0,426	0,200	Valid

Dari data yang telah dikelola, seluruh item angket pernyataan Variabel Keputusan (Y) menghasilkan r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} . Dapat disimpulkan semua butir pernyataan Variabel Keputusan (Y) dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengambilan keputusan untuk uji reliabel yaitu

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

Maka dari itu dapat dikatakan reliabel apabila hasil perhitungan *Cornbach's Alpha* lebih besar dari 0,6

Tabel 17 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cornbach's Alpha</i>	keterangan
Keputusan (Y)	0,680	Realiabel
Motivasi (X1)	0,625	Realiabel

Variabel	<i>Cornbach's Alpha</i>	keterangan
Pengalaman (X2)	0,636	Realiabel
Empati (X3)	0,697	Realiabel

Dari tabel 17 hasil uji reabilitas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel mempunyai *Cornbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 jadi dapat disimpulkan bahwa dari 96 responden yang sudah mengisi kuesioner penelitian mengenai pengaruh motivasi, pengalaman, empati terhadap keputusan menjadi volunteer bersifat reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Untuk menguji kenormalan suatu data masing-masing variabel dalam penelitian ini digunakan uji Kolmogrov-Smirnov yang dimana nilai signifikansinya harus melebihi 0,05 atau 5% berikut hasil dari uji Kolmogrov-Smirnov :

Tabel 18 Hasil Uji Normalitas

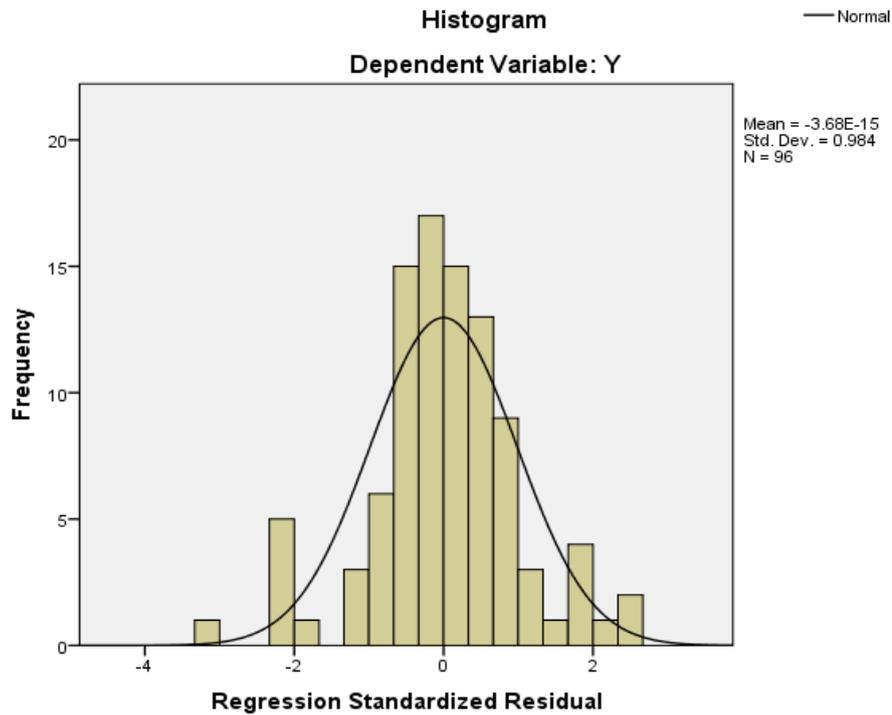
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.81748725
	Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.093	
	Negative	-.101	
Test Statistic			.101
Asymp. Sig. (2-tailed)			.072 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

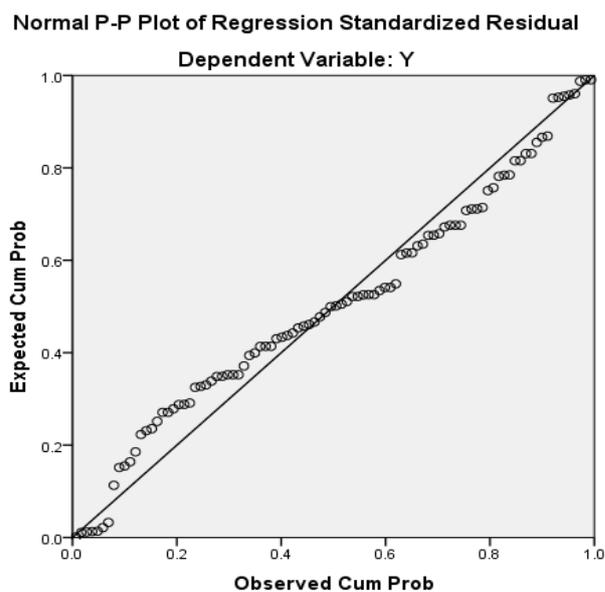
Pada tabel 18 hasil uji normalitas diperoleh angka *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,072. Hal ini dapat dikatakan berdistribusi secara normal karena $0,072 > 0,05$. Selain itu uji normalitas dapat dilihat dari normal p-plot dan grafik histogram seperti berikut:



Gambar 6.1 uji normalitas histogram

Berdasarkan pada gambar 6.1 dapat dilihat bahwa kurva pada keputusan menjadi volunteer memiliki kemiringan yang cenderung seimbang dari sisi kanan maupun kiri dapat diartikan bahwa kuesioner keputusan menjadi volunteer terdistribusikan secara normal. Normalitas juga dapat dilihat dari outpun kurva p-plot, seperti berikut :

Gambar 7 Uji Normalitas P-plot



Dikatakan terdistribusi secara normal apabila titik-titik mendekati garis diagonal Pada gambar 7 dapat dilihat grafik penyebaran titik-titik mendekati garis diagonal maka dapat dikatakan kuesioner terdistribusi secara normal.

4. Uji Multikolineritas

Menurut (Priyanto & Afiyanti, 2008) jika nilai VIF > 5 , maka Variabel tersebut mempunyai permasalahan multikolineritas dengan variabel bebas lainnya.

Tabel 19 Hasil Uji Multikolineritas

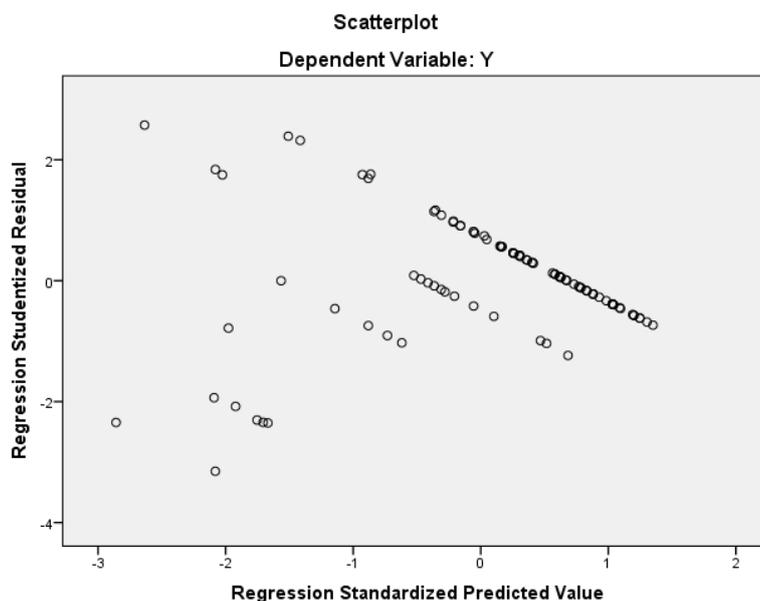
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1 Motivasi	.783	1.277
X2 Pengalaman	.747	1.338
X3 Empati	.668	1.498

Dari tabel 19 hasil uji multikolineritas menunjukkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolineritas, karena masing masing variabel nilai VIF <5 .

5. Uji Heterokedastisitas

Untuk menguji heterokedastisitas dalam kuesioner dapat dilihat seperti berikut :

Tabel 20 hasil uji Heterokedasitas



Pada tabel 20 menunjukkan nilai dari hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini adalah motivasi(X1), pengalaman(X2) dan empati(X3) menyebar dan tidak terjadi heterokedastisitas.

6. Uji Statistik

1. Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi untuuk mengetahui kemampuan variabel independent memberikan penjelasan terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji koefisien determinasi pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 ^a	.543	.528	.83071

a. Predictors: (Constant), X3 Empati, X1 Motivasi, X2 Pengalaman

b. Dependent Variable: Y Keputusan

Bedasarkan pada tabel 20 uji koefisien determinasi pada penelitian ini memiliki nilai koefisien korelasi (R) pada persamaan regresi sebesar 0.737, yang berarti terdapat hubungan antara masing-masing variabel. Sedangkan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,543 dalam bentuk

presentase sebesar 54,3%, dapat disimpulkan bahwa Keputusan Menjadi Volunteer (Y) dipengaruhi oleh Motivasi (X1), Pengalaman (X2), dan Empati (X3) sebesar 54,3% sedangkan sisanya 45,7% dipengaruhi oleh faktor luar penelitian.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh tingkat antar variabel dependen dengan. Berikut hasil dari uji regresi linier berganda pada penelitian ini

Tabel 22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.804	2.175		10.485	.000
X1 Motivasi	.142	.045	.249	3.128	.002
X2 Pengalaman	.092	.048	.157	1.930	.057
X3 Empati	.276	.048	.494	5.729	.000

a. Dependent Variable: Y Keputusan

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

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

$$Y = 22,804 + 0,412 X_1 + 0,92X_2 + 0,276X_3 + e$$

Dari persamaan diatas, maka interpretasi regresi linier berganda pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 22,804 dan bernilai positif, hal ini menunjukkan jika mengabaikan variabel motivasi (X1), Pengalaman (X2), dan empati (X3), maka nilai terhadap keputusan menjadi volunteer lembaga zakat Kota Surabaya bernilai nol.
2. Koefisien regresi pada variabel motivasi (X1) mempunyai nilai sebesar 0,412 menunjukkan bahwa variabel motivasi mengalami sebuah kenaikan

satu kesatuan sehingga dapat membuat keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya meningkat sebesar 0,412.

3. Koefisien regresi pada variabel pengalaman (X2) mempunyai nilai sebesar 0,092 menunjukkan bahwa variabel pengalaman mengalami sebuah kenaikan satu kesatuan sehingga dapat membuat keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya meningkat sebesar 0,092
4. Koefisien regresi pada variabel empati (X3) mempunyai nilai sebesar 0,276 menunjukkan bahwa variabel empati mengalami sebuah kenaikan satu kesatuan sehingga dapat membuat keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya meningkat sebesar 0,276

7. Uji Hipotesis

1. Uji Simultan

Uji ini dilakukan untuk melihat apa pengaruh variabel independen yaitu motivasi, pengalaman, dan empati berpengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan menjadi *volunteer* berikut tabel yang menunjukkan hasil uji :

Tabel 23 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.471	3	25.157	36.455	.000 ^b
	Residual	63.487	92	.690		
	Total	138.958	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Bedasarkan hasil perhitungan rumus F tabel yaitu $f(k;n-k)$

Yaitu $f(3;96-3)$ atau $f(3;93)$. Maka hasil untuk F_{tabel} yaitu 2,70 hasil tersebut menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} ($36,45 > 2,70$), maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Yang artinya variabel motivasi, pengalaman, dan empati

berpengaruh terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya.

2. Uji Parsial

Uji ini digunakan untuk melihat dalam model regresi variabel bebas (X_1 , X_2 , dan X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) berikut hasil analisis regresi yang menunjukkan hasil uji t (parsial):

Tabel 24 Hasil Uji T

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	10.485	.000
X1 Motivasi	3.128	.002
X2 Pengalaman	1.930	.057
X3 Empati	5.729	.000

a. Dependent Variable: Y Keputusan

Berdasarkan

hasil perhitungan t tabel yaitu 95% $\alpha = 5\%$ dan $t(\alpha/2; n-k-1)$ atau $t(0,025; 96-3-1)$ jadi $t(0,025; 92)$ dapat dilihat dari T_{tabel} perhitungan memiliki nilai 1,985. Pada tabel 23 hasil uji t diketahui bahwa hipotesis dari ketiga variabel yaitu motivasi, pengalaman dan empati seperti berikut:

1. Hipotesis Variable Motivasi (X_1)

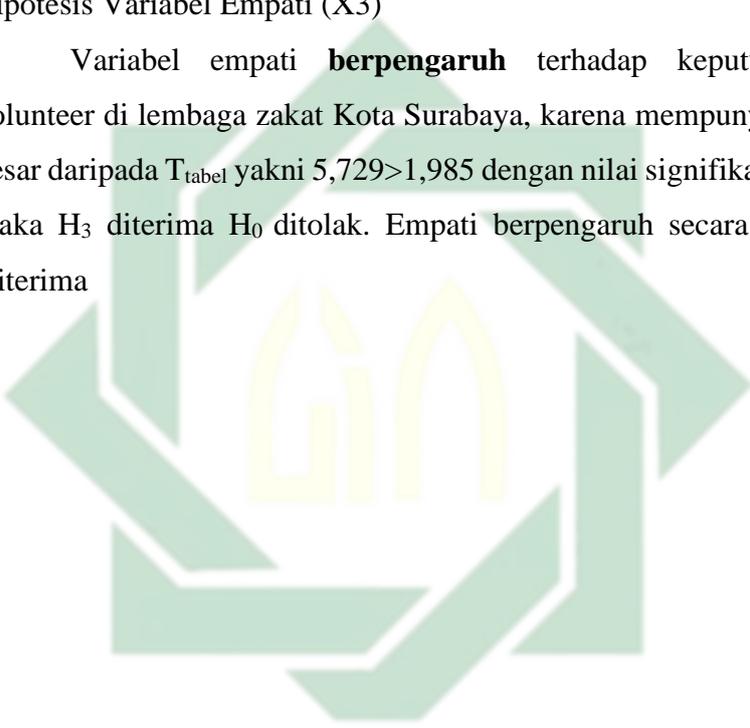
Variabel motivasi **berpengaruh** terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya, karena mempunyai T_{hitung} lebih besar daripada T_{tabel} yakni $3,128 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, maka H_1 diterima H_0 ditolak. Motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya. dengan begitu hipotesis pertama diterima.

2. Hipotesis Variabel Penalaman (X_2)

Variabel pengalaman **tidak berpengaruh** terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya, karena mempunyai T_{hitung} lebih kecil daripada T_{tabel} yakni $1,930 < 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,057 < 0,05$, maka H_2 ditolak H_0 diterima. Pengalaman tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya. dengan begitu hipotesis kedua tidak dapat diterima.

3. Hipotesis Variabel Empati (X_3)

Variabel empati **berpengaruh** terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya, karena mempunyai T_{hitung} lebih besar daripada T_{tabel} yakni $5,729 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, maka H_3 diterima H_0 ditolak. Empati berpengaruh secara signifikan H_3 Diterima



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data statistik yang terdapat pada bab 4 diketahui adanya pengaruh motivasi, pengalaman dan empati terhadap keputusan menjadi *volunteer* di lembaga zakat Kota Surabaya. berdasarkan hasil statistik yang dilakukan dalam penelitian ini maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. Motivasi, Pengalaman, dan Empati berpengaruh secara simultan Terhadap Keputusan Menjadi *Volunteer* di Lembaga Zakat Kota Surabaya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan adalah motivasi, motivasi merupakan suatu kekuatan dalam diri seseorang yang dapat menimbulkan tindakan. Motivasi dapat mempengaruhi pola pikir seseorang sehingga dapat membuat suatu keputusan, tidak hanya motivasi, keputusan menjadi *volunteer* dapat dipengaruhi oleh pengalaman, pengalaman merupakan suatu memori episodik yang diterima oleh panca indera yang akan direkam dan akan dirasakan di kemudian, pada dasarnya orang mengambil keputusan harus dipikirkan secara matang dengan pertimbangan yang benar, untuk menghasilkan suatu keputusan yang bulat, pertimbangan tersebut dapat dipertimbangkan dengan pengalaman yang telah didapat atau yang dirasakan.

Empati juga berpengaruh dalam keputusan menjadi *volunteer* di lembaga zakat Kota Surabaya. empati merupakan kecenderungan seseorang untuk memahami, mengenali, seseorang sehingga menimbulkan rasa ingin membantu, hal tersebut sesuai dengan maksud dari seorang *volunteer* sendiri yaitu sukarelawan, yang membantu dalam kegiatan di lembaga zakat. Untuk menjadi *volunteer* seseorang harus mempunyai rasa empati agar mampu memahami apa yang dirasakan mustahik.

Hasil penelitian melalui uji F menunjukkan bahwa variabel motivasi, pengalaman, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi *volunteer* di lembaga zakat Kota Surabaya. untuk membuktikan

pengaruh secara simultan dapat dilihat dari hasil uji F yang telah dilakukan yang menghasilkan nilai signifikansi lebih kecil. Dapat disimpulkan bahwa motivasi yang dimiliki, pengalaman yang telah diperoleh dan empati yang dimiliki secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap keputusan menjadi *volunteer* di lembaga zakat Kota Surabaya.

Hipotesis menyatakan bahwa motivasi, pengalaman, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menjadi *Volunteer* lembaga zakat Kota Surabaya sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Iqbal et al., 2019) bahwa motivasi, perilaku dan pemahaman berpengaruh secara simultan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah, sejalan juga dengan penelitian Puspasari (2021) bahwa persepsi dan pengalaman berpengaruh secara simultan terhadap keputusan memilih universitas, selain itu juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kosasih, (2016) bahwa daya tanggap dan empati berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian. Sejalan juga dengan penelitian Tsaani, (2018) bahwa syukur dan empati berpengaruh secara simultan terhadap perilaku prososial *volunteer save street*.

B. Pengaruh Motivasi Terhadap Keputusan Menjadi Volunteer di Lembaga Zakat Kota Surabaya

Motivasi adalah suatu dorongan yang lahir dalam diri seseorang, atau daya penggerak yang menjadi tujuan dari suatu tindakan, dalam situasi apapun disebut motivasi. Hasil penelitian dapat dilihat melalui uji t yang telah dilakukan, sehingga menghasilkan variabel motivasi mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi *volunteer*. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa variabel motivasi mempunyai nilai signifikan lebih kecil dan berdasarkan analisis nilai t hitung pada variabel motivasi diketahui nilai t hitung lebih besar daripada t tabel hal ini menunjukkan variabel motivasi mempunyai pengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi *volunteer* di lembaga zakat Kota Surabaya. Dalam penelitian ini motivasi yang dimaksud adalah dorongan untuk berbuat baik menolong sesama manusia dengan menjadi volunteer di lembaga zakat.

Hal ini dapat di dukung dengan teori Abraham *Maslow* menjelaskan bahwa manusia pada dasarnya memiliki kebutuhan dasar, dia mendemonstrasikannya menjadi lima tingkatan yaitu, Kebutuhan fisiologis, Kebutuhan akan rasa aman, Kebutuhan sosial, Kebutuhan akan penghargaan, dan Kebutuhan akan realisasi diri Usmara, (2006). Terdapatnya motivasi dalam jiwa seorang *volunteer* didasari oleh jiwa sosial yang tinggi sehingga seseorang merealisasikannya dengan memutuskan menjadi seorang *volunteer* di lembaga zakat Kota Surabaya. Dalam penelitian ini 66% pendidikan responden SLTA/Sederajat dan 44% S1. Keputusan menjadi volunteer dilandasi dengan motivasi yang kuat, dan memahami bahwasanya apapun yang dikerjakan tanpa mengharap imbalan, namun lembaga zakat tetap menghargai dengan memberi insentif dalam setiap kegiatan, dalam penelitian ini peneliti memberikan pertanyaan mengenai berapa insentif yang didapat selama menjadi volunteer 74 responden mendapatkan insentif kurang dari 100.000 dengan presentase 77%.

Jika seseorang memiliki motivasi untuk membantu orang lain maka Hipotesis menyatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap keputusan menjadi volunteer lembaga zakat, sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kholila, (2018), menunjukan motivasi memiliki pengaruh positive terhadap pengambilan keputusan, begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Sulistiyowati, (2015) yang menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang positive terhadap keputusan mahasiswa dalam ber investasi, dalam penelitian yang dilakukan Setiani ,(2019) bahwa motivasi memiliki pengaruh secara positive terhadap keputusan berwirausaha. Dari ketiga penelitian yang mendukung dapat dijelaskan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap keputusan.

C. Pengaruh Pengalaman Volunteer terhadap Keputusan Menjadi Volunteer di Lembaga Zakat Kota Surabaya

Pengalam Menurut Hitzman Muhibbin Syah (2017), pengalaman yang mempengaruhi perilaku organisme dianggap sebagai kesempatan dalam belajar. Dari pembelajaran, seseorang akan menjadi lebih efektif

dan efisien dalam berperilaku. Dalam penelitian ini pengalaman yang dimaksud adalah pengalaman sebelum mengikuti kegiatan volunteer apakah berpengaruh terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat kota surabaya. Dapat dilihat melalui hasil uji t menunjukkan bahwa variabel pengalaman tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat kota surabaya, diketahui nilai t hitung lebih kecil t tabel lebih kecil daripada t hitung dengan nilai signifikansi lebih besar. Maka pengalaman tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya.

Pada kenyataannya seseorang yang menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya justru bergabung untuk mencari pengalaman dilihat dari lamanya waktu menjadi volunteer mayoritas volunteer bergabung selama 3 bulan dengan presentase 53%. Data tersebut sudah di validasi oleh peneliti melalui wawancara dengan salah satu responden menyatakan bahwa “lembaga zakat melakukan perekrutan volunteer ketika akan menjelang bulan Ramadhan dan akan berakhir setelah perayaan Idul Adha kemudian lembaga zakat juga menerima volunteer dari kerja sama dengan universitas melalui perjanjian magang kerja dalam durasi tertentu”, dari pernyataan tersebut dapat diperoleh data usia dalam penelitian ini mayoritas berusia 22 tahun sebesar 36% yang rata-rata pada usia tersebut responden masih berstatus mahasiswa dengan demikian tingkat pendidikan dalam penelitian ini mayoritas SLTA/Sederajat dan dalam kegiatan volunteering responden bermaksud mencari pengalaman dan relasi oleh sebab itu pengalaman tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi volunteer lembaga zakat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Oscar, (2021) hal ini ditunjukkan dengan pengalaman konsumen tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian disebabkan karena konsumen akan lebih mengutamakan harga dan keragaman produk serta kepentingan terhadap kegunaan produk. Namun dalam penelitian Mandagie, (2020) menyatakan bahwa pengalaman investasi

berpengaruh positif terhadap keputusan investasi. Hal ini ditunjukkan bahwa pengalaman investasi berpengaruh cukup besar, karena semakin seseorang memiliki pengalaman maka akan semakin mudah menentukan investasi.

D. Pengaruh Empati Terhadap Keputusan Menjadi Volunteer

Empati merupakan cara memahami pikiran dan perasaan orang lain dengan melalui pemahaman psikologi orang tersebut. Empati juga dianggap sebagai usaha dalam mengenali, memahami seseorang, dan mengevaluasi Tsaani (2018). Rasa empati yang terdapat dalam diri seseorang mengakibatkan adanya dorongan untuk membantu sesama manusia hal ini di buktikan dengan hasil uji T variabel empati berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya ditunjukkan dengan variabel empati memiliki nilai T hitung lebih besar dari nilai T tabel dengan nilai signifikansi lebih kecil maka empati mempunyai pengaruh terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat.

Salah satu faktor yang mempengaruhi empati adalah faktor gender dalam penelitian ini mayoritas gender yaitu laki-laki berjumlah 49 responden dengan presentase 51%, namun penelitian yang dilakukan (Toussaint & Webb, 2005) memiliki hasil bahwa perempuan memiliki empati yang lebih tinggi daripada laki-laki pada penelitian ini responden perempuan berjumlah 47 dengan presentase 49%, pada dasarnya semua manusia memiliki rasa empati. Hipotesis empati memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya dapat diterima hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mallian & Soetikno, (2022) bahwa empati berpengaruh secara signifikan terhadap pengambilan keputusan altruistik, selain itu sejalan juga dengan penelitian Wijaya & Indrayeni, (2021) bahwa empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap pengambilan keputusan etis.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh motivasi, pengalaman dan empati terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut ;

1. Secara simultan variabel motivasi, pengalaman dan empati berpengaruh terhadap keputusan menjadi volunteer di lembaga zakat Kota Surabaya
2. Secara parsial motivasi berpengaruh terhadap keputusan menjadi volunteer. Variabel pengalaman tidak berpengaruh terhadap keputusan menjadi volunteer. Variabel empati berpengaruh terhadap keputusan menjadi volunteer.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka selanjutnya ada beberapa saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan:

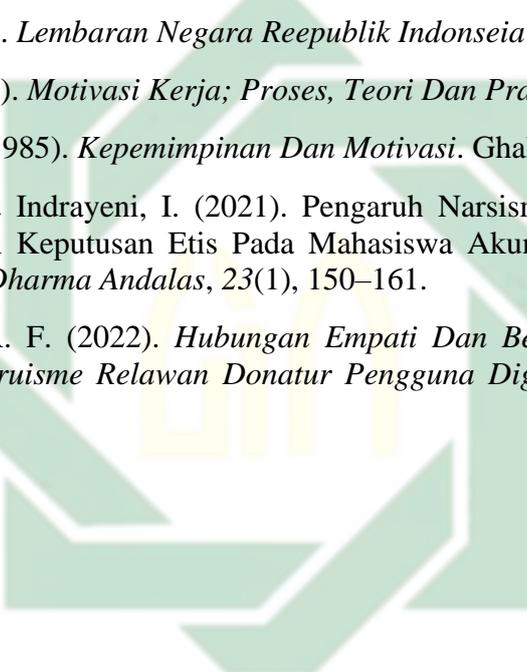
1. Lembaga Zakat diharapkan ketika mencari volunteer tidak mencari yang sudah berpengalaman, karena seorang volunteer bersedia karena mencari pengalaman
2. Volunteer diharapkan mengikuti kegiatan volunteering secara konsisten agar dapat menambah pengalaman dan membangun relasi untuk dunia pekerjaan..
3. Bagi peneliti selanjutnya, tetaplah fokus dalam pengembangan variabel-variabel penelitian untuk pembuatan kuesioner, sehingga mendapatkan hasil yang pasti dengan fakta di lapangan.

Daftar Isi

- Abdul, M., & Jusuf, M. (2002). *Nuansa-Nuansa Psikologi Islam*. Raja Grafindo Persada.
- Ahmad, F. H. (1997). *Psikologi Umum*. Pustaka Setia.
- Alfaramamdi, Salma Qatrunnada. (2020). Studi Deskriptif Social Interest Pada Volunteer. *Kaos Gl Dergisi*, 8(75), 147–154. H
- Baron, R. A., & Byrne, D. (2005). *Psikologi Sosial* (Ed. 10). Erlangga.
- BPS Kota Surabaya. (2020). Hasil Sensus Penduduk 2020 Kota Surabaya. *Berita Resmi Statistik*, 02, 1–5. <https://Surabayakota.Bps.Go.Id/Pressrelease/2021/01/29/225/Hasil-Sensus-Penduduk-2020-Kota-Surabaya.Html>
- Dikuraisyin, Basar. —Manajemen Aset Wakaf Berbasis Kearifan Lokal Dengan Pendekatan Sosio-Ekonomi Di Lembaga Wakaf Sabilillah Malang. *Ziswaf: Jurnal Zakat Dan Wakaf* 7, No. 2 (2020): 103. <https://doi.org/10.21043/Ziswaf.V7i2.7903>
- Fadhil, M. (2021). Hubungan Empati Dengan Perilaku Prosocial Pada Relawan KSR PMI Kota Medan. *Jurnal DIVERSITA*, 2(2), 1–13.
- H. Malayu S.P. (2003). *Organisasi Dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Bumi Aksara.
- Harmana, I. M. D. (2021). Pengaruh Pengalaman, Idealisme Dan Komitmen Profesional Pada Pembuatan Keputusan Etis Konsultan Pajak. *Accounting Profession Journal*, 3(1), 9–20. <https://doi.org/10.35593/apaji.V3i1.22>
- Ibnu, S. (2000). *Pengambilan Keputusan Dan Sistem Informasi*. Bumi Aksara.
- Iqbal, Am., Hamid, A., & Mastura. (2019). *Bank Syariah Di Aceh Tamiang*. Vol. IV, 153–165.
- Kaunang, M., Sepang, J., & Rotinsulu, R. (2015). Analysis Of Effect Of Motivation , Perceptions , Quality Of Service , And Promotion To The Purchase Decision Of Honda Motorcycle In. *Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(05), 585–597.
- Keren, K., & Sulistiono, S. (2019). Pengaruh Motivasi, Budaya, Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Indomie. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*,
- Khairani, M., Sutisna, S., & Suyanto, S. (2019). Studi Meta-Analisis Pengaruh Video Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Peserta Didik. *Jurnal Biolokus*, 2(1), 158. <https://doi.org/10.30821/Biolokus.V2i1.442>
- Kosasih, M.P.P. (2016). Daya Tanggap Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di Princess Cosmetic. *Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(2), 1–10.
- Lisawati. (2021). *Peranan Volunteer Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima*

- Di Upt. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala*. 74. [Http://Repository.Ar-Raniry.Ac.Id/Id/Eprint/18299](http://Repository.Ar-Raniry.Ac.Id/Id/Eprint/18299)
- Mallian, S. P., & Soetikno, N. (2022). Pengaruh Empati Terhadap Pengambilan Keputusan Altruistik Individu Dewasa Madya. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 15216–15225.
- Mandagie, Y. R. O., Febrianti, M., & Fujianti, L. (2020). Analisis Pengaruh Literasi Keuangan, Pengalaman Investasi Dan Toleransi Risiko Terhadap Keputusan Investasi (Studi Kasus Mahasiswa Akuntansi Universitas Pancasila). *RELEVAN: Jurnal Riset Akuntansi*, 1(1), 35–47. <https://doi.org/10.35814/Relevan.V1i1.1814>
- Martoyo, S. (2007). *Pengetahuan Dasar Manajemen Dan Kepemimpinan*. BPFE.
- Muhibbin Syah. (2017). *Psikologi Pendidikan*. Remaja Rosda Karya.
- Notoatmojo, S. (2012). *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Oscardo, J., Purwati, A. A., & Hamzah, M. L. (2021). Inovasi Produk, Persepsi Harga, Pengalaman Konsumen Dan Strategi Positioning Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Pada PT. Cahaya Sejahtera Riau Pekanbaru. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 64–75. <https://doi.org/10.55583/Invest.V2i1.126>
- Priyanto, D., & Afiyanti, W. (2008). *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product And Service Solution)* (Cet. 2). Mediakom.
- Puspasari, M., Nurrahmi, M., Handhiko, B., & Fitriah, W. (2021). Pengaruh Persepsi Dan Pengalaman Terhadap Keputusan Memilih Universitas Muhammadiyah Palembang. *Motivasi*, 6(2), 134. <https://doi.org/10.32502/Mti.V6i2.3785>
- Robbin, S. P. (2007). *Manajemen* (8th Ed.). Jakarta Indeks.
- S Hendrayadi. (2015). *Metode Riset Kuantitati: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Ekonomi Islam*. Kencana.
- Saparwati, M., Sahar, J., & Mustikasari. (2013). Pengalaman Kepala Ruang Dalam Mengelola Ruang Rawat Inap Di RSUD Ambarawa. *Prosiding Konferensi Nasional PPNI Jawa Tengah 2013*, 1–5. [Download.Portalgaruda.Org/Article.Php?Article=98500&Val=426](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=98500&val=426)
- Sarwono, S. W. (2017). *Teori-Teori Psikologi Sosial* (18th Ed.). Rajawali Pers.
- Setiani, R., Dahmiri, D., & Indrawijaya, S. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Sikap Wirausaha Terhadap Keputusan Berwirausaha Wanita Di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 8(1), 46–58. <https://doi.org/10.22437/Jmk.V8i1.6934>
- Sobur Alex. (2011). *Psikologi Umum*. Bandung Pustaka Setia.
- Sosial, E., & Distribusi, D. A. N. (2019). *Lembaga Zakat Dan Peranannya Dalam Ekuitas*. 10(1), 13–22.

- Sugiyono. (2019). *Statiska Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- (2015). *Analisis Regresi Untuk Penelitian*. Deepublish.
- Taufik. (2012). *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*. Raja Grafindo Persada.
- Toussaint, L., & Webb, J. R. (2005). Gender Differences In The Relationship Between Empathy And Forgiveness. *Journal Of Social Psychology*, 145(6), 673–685. <https://doi.org/10.3200/SOCP.145.6.673-686>
- Tsaani, S. A. (2018). Hubungan Syukur Dan Empati Dengan Perilaku Prosocial Pada Volunteer Save Street Child Sidoarjo (SSCS). *Skripsi*, 1–134.
- Umum, K. (2014). *Lembaran Negara Reepublik Indonseia*. 184.
- Usmara, A. (2006). *Motivasi Kerja; Proses, Teori Dan Praktik*. Amara Books.
- Wahjosumidjo. (1985). *Kepemimpinan Dan Motivasi*. Ghalia Indonesia.
- Wijaya, R. S., & Indrayeni, I. (2021). Pengaruh Narsisme Dan Empati Dalam Pengambilan Keputusan Etis Pada Mahasiswa Akuntansi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 23(1), 150–161.
- Zuhdah, N. U. R. F. (2022). *Hubungan Empati Dan Belief In A Just Dengan Perilaku Altruisme Relawan Donatur Pengguna Digital Payment (Mobile Payment)*.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A