

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT PADA NU-CARE LAZISNU
JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Oleh

Cholifatul Umahani

Nim: 08020520017



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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN ZAKAT DAN WAKAF
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SUNAN AMPEL SURABAYA**

2024

PERNYATAAN

Saya, Cholifatul Umahani, 08020520017 menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) 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 dikemudian 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, 9 Maret 2024



Cholifatul Umahani

NIM. 08020520017

Surabaya, 27 Februari 2024

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andriani Samsuri' with a stylized flourish at the end.

Dr. Andriani Samsuri, S.Sos, M.M
NIP. 197608022009122002

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MUZAKKI MEMBAYAR
ZAKAT PADA NU-CARE LAZISNU JAWA TIMUR**

Oleh

Cholifatul Umahani


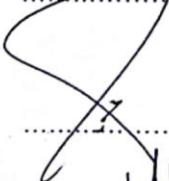
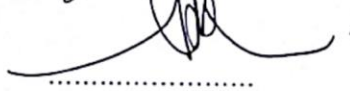

NIM: 08020520017

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 14 Maret 2024 dan dinyatakan
memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

1. Dr. Andriani Samsuri, S.Sos, M.M
NIP. 197608022009122002
(Penguji 1)
2. Lian Fuad, Lc., M.A
NIP. 198504212019031011
(Penguji 2)
3. Dr. Atok Syihabuddin, SHI, M.EI
NIP. 198501022023211011
(Penguji 3)
4. M. Maulana Asegaf, M.H.I
NIP. 198709042019031005
(Penguji 4)

Tanda Tangan


.....

.....

.....

.....

Surabaya, 14 Maret 2024
Dekan

Dr. Ridwanul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 19700514200031001



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 : Cholifatul Umahani
NIM : 08020520017
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Zakat dan Wakaf
E-mail address : iffaac05@gmail.com

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 Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Muzakki Membayar Zakat Pada NU-CARE LAZISNU Jawa Timur

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

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 April 2024

Penulis

(Cholifatul Umahani)

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat Pada NU-CARE LAZISNU Jawa Timur”** ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan apakah akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat pada NU-CARE LAZISNU Jawa Timur.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan *field research*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 140 responden dengan penarikan *simple random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 26 yang digunakan untuk menguji beberapa uji seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji statistik, uji hipotesis.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan muzakki, transparansi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan muzakki, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan muzakki membayar zakat pada NU-CARE LAZISNU Jawa Timur. Serta akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan muzakki membayar zakat pada NU-CARE LAZISNU Jawa Timur.

Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan bagi NU-CARE LAZISNU Jawa Timur dapat meningkatkan pada sistem akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan sehingga muncul rasa kepuasan pada diri muzakki. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan mengenai variabel yang digunakan untuk penelitian ini mungkin dapat dikembangkan dan ditingkatkan variabel lainnya yang mempunyai pengaruh lebih besar lagi terhadap keputusan muzakki.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Muzakki

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

This thesis entitled "**The Influence of Accountability, Transparency and Service Quality on Muzakki's Decision to Pay Zakat at NU-CARE LAZISNU East Java**" is the result of quantitative research which aims to answer the question whether accountability, transparency and service quality have a partial and simultaneous effect on the decision. Muzakki in paying zakat to NU-CARE LAZISNU East Java.

In this research, the method used is a survey method with a field research approach. The sample in this study amounted to 140 respondents using simple random sampling. The analytical tool used is SPSS 26 which is used to test several tests such as validity tests, reliability tests, classical assumption tests, statistical tests, hypothesis tests.

The results of this research show that accountability partially influences the muzakki's decision, transparency partially influences the muzakki's decision, and service quality partially influences the muzakki's decision to pay zakat at NU-CARE LAZISNU East Java. And accountability, transparency and service quality simultaneously influence the muzakki's decision to pay zakat to NU-CARE LAZISNU East Java.

With the results of this research, it is hoped that NU-CARE LAZISNU East Java can improve the system of accountability, transparency and service quality so that a sense of satisfaction arises among the muzakki. For future researchers, it is hoped that the variables used for this research may be able to develop and improve other variables that have an even greater influence on muzakki decisions.

Keywords: Accountability, Transparency, Service Quality, Muzakki Decisions

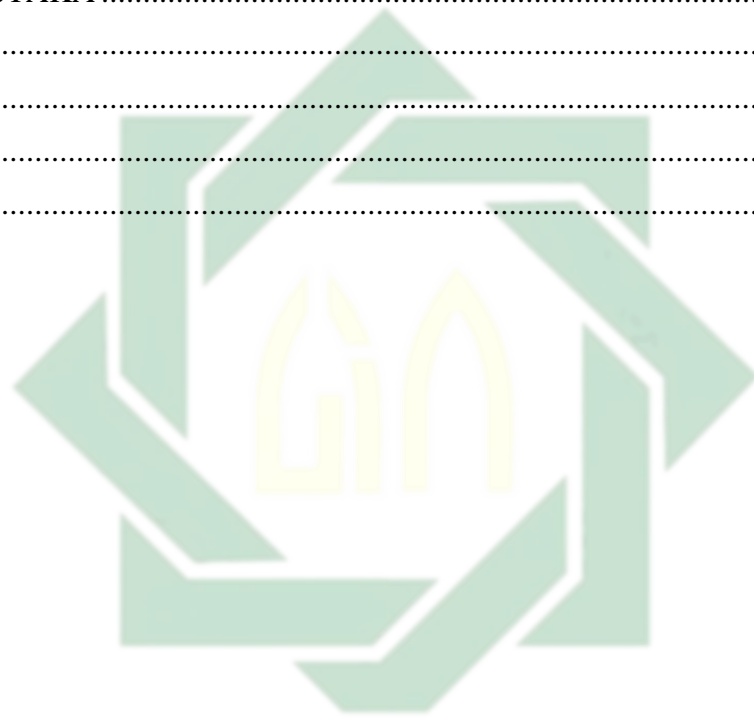


UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	25
2.4 Hipotesis.....	26
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Data dan Sumber.....	31
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Variabel Penelitian.....	33
3.6 Definisi Operasional	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
3.8 Teknik Analisis Data.....	37
BAB 4 HASIL PENELITIAN	44
4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	44

4.2	Karakteristik Responden	53
4.3	Deskripsi Hasil Kuesioner	58
4.4	Analisis Data	60
4.5	Pembahasan	73
BAB 5 PENUTUP		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		85
Lampiran 1		88
Lampiran 2		91
Lampiran 3		94
Lampiran 4		95



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penerimaan Dana Zakat	4
Tabel 1. 2 Penerima Manfaat NU-CARE LAZISNU Jawa Timur	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	19
Tabel 3. 1 Skala Likert	31
Tabel 3. 2 Indikator Akuntabilitas	34
Tabel 3. 3 Indikator Transparansi	35
Tabel 3. 4 Indikator Kualitas Pelayanan	35
Tabel 3. 5 Indikator Keputusan Muzakki	36
Tabel 3. 6 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	57
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Zakat Yang Dikeluarkan	57
Tabel 4. 7 Deskripsi Hasil Kuesioner	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitass	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Liner Berganda	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji T	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Pengurus Wilayah NU-CARE LAZISNU Jawa Timur.....	47
Gambar 4. 2 Struktur Tim Manajemen NU-CARE LAZISNU Jawa Timur	49
Gambar 4. 3 Histogram Uji Normalitas	64
Gambar 4. 4 P-Plot Uji Normalitas.....	65
Gambar 4. 5 Scatterplot.....	67



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

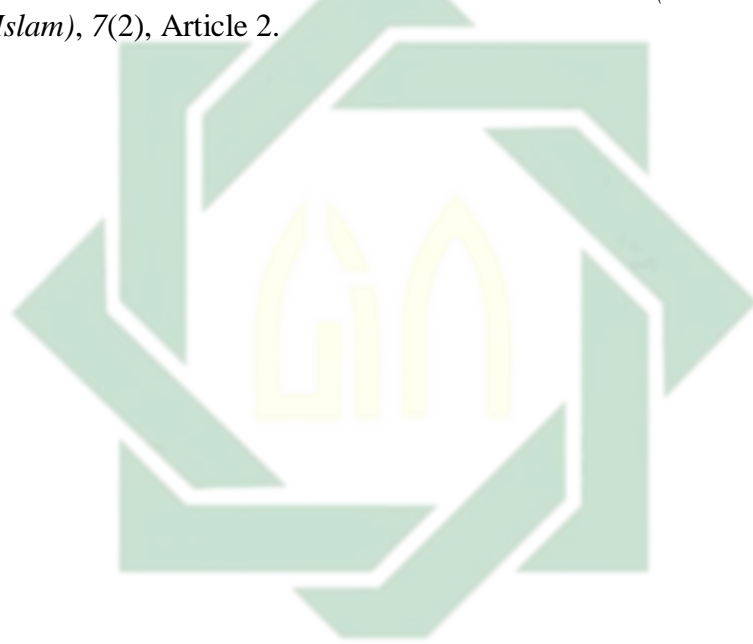
DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. <https://idr.uin-antasari.ac.id/5014/1/Metodologi%20Penelitian%20Kuantitatif.pdf>
- Aisyah, D., Rosmanidar, E., & Rahma, S. (2022). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki pada Baznas Kota Jambi. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(3), Article 3. <https://doi.org/10.54259/akua.v1i3.1031>
- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2019). *PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MUZAKI MEMBAYAR ZAKAT (STUDI PADA LAZ SURABAYA)*. 6(9).
- Anam, S., Nashihin, H., Taufik, A., Mubarak, Sari, H., Mariani, Y., Suparto, Arsid, I., Jumini, S., Irpan, M., Solehudin, Eko, N., Widiyastuti, & Luturmas, Y. (2023). *Metode Penelitian (Kualitatif, Kuantitatif, Eksperimen, dan R&D)*. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=w-bFEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=info:Uk8WHuuk_HYJ:scholar.google.com/&ots=vRQ1fPe1_N&sig=Nx9V3oY5NZiXtpy329-VtYYYbzbq&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ardini, Y., & Asrori, A. (2020). Kepercayaan Muzakki Pada Organisasi Pengelola Zakat: Studi Empiris Tentang Pengaruh Mediasi Akuntabilitas dan Transparansi. *Economic Education Analysis Journal*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i1.37241>
- Aristi, M. D., & Azhari, I. P. (2021). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau*. 1(1).
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). Retrieved October 24, 2023, from <https://www.bps.go.id/pressrelease/2023/07/17/2016/profil-kemiskinan-di-indonesia-maret-2023.html>
- Bolita, F., & Murtani, A. (2021). *Analisis Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat Pada BAZNAS Sumatera Utara*.
- Daengs, A., Istanti, E., & Kristiawati, I. (2022). PERAN TIMELIMENES DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER LOYALTY PT. JNE. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 1–7. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i1.71>
- Fikri, M. K., & Najib, A. A. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Minat dan Keputusan Muzakki Menyalurkan Zakat, di (LAZISNU) Kabupaten Banyuwangi. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 1(2), 106–121. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v1i2.890>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Grahesti, A., Sekar, A., & Miftahur, J. (2023). *Pengaruh Akuntabilitas, Kredibilitas, dan Transparansi Terhadap Minat Membayar Zakat pada Lembaga Amil Zakat di Surakarta*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*.
- Hasibuan, S. M. (2021). Analisis keputusan muzakki melaksanakan pembayaran zakat di badan amil zakat nasional kabupaten di sumatera utara. *el-Buhuth: Borneo*

- Journal of Islamic Studies*, 153–167. <https://doi.org/10.21093/el-buhuth.v3i2.3475>
- Hasrina, C. D., Yusri, Y., & Sy, D. R. A. S. (2019). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi dan Hukum*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v2i1.48>
- Humaeroh, S., Jumiati, I. E., & Maulana, D. (2022). ANALISIS TRANSPARANSI DALAM Mendukung Akuntabilitas Realisasi Dana Desa Pada Desa Muruy Kecamatan Menes Kabupaten PandeGLang Tahun 2020. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i1.2595>
- Jumriani, J. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki. *Journal of Islamic Management*, 1(1), 19–29. <https://doi.org/10.15642/jim.v1i1.386>
- Kabib, N., Al Umar, A. U. A., Fitriani, A., Lorenza, L., & Lutfi Mustofa, M. T. (2021). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Sragen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 341. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2156>
- Maghfiroh, L. (2020). *Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Fakultas Dakwah Progam Studi Manajemen Dakwah.*
- Nasrudin, & Kurniawan, A. (2020). *FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG 1441 H / 2020 M.*
- Nugraha, E.-. (2019). PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA PENGELOLA ZAKAT TERHADAP KOMITMEN MUZAKKI: KEPERCAYAAN MUZAKKISEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *AKUNTABILITAS*, 13(2), 167–186. <https://doi.org/10.29259/ja.v13i2.9592>
- Pebrianti, Y., & Anggraeni, L. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP MINAT MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZAKAT PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT OPSEZI KOTA JAMBI. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v2i1.703>
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Hikmah*, 14(1), Article 1.
- Rodhiya, I., & Rahmawati, L. (2023). PENGARUH KINERJA PELAYANAN AMIL, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PROGRAM TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI LAZISNU KOTA SURABAYA. *ZAWA: Management of Zakat and Waqf Journal*, 3(1), 17. <https://doi.org/10.31958/zawa.v3i1.9047>
- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL DALAM PENELITIAN KEDOKTERAN.* Penerbit NEM.
- Septiani, W., SD, T., & H, E. F. (2022). *Analisis Keputusan: Teori dan Implementasi.* Nas Media Pustaka.
- Sitepu, A. P. (2022). *Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah.* Cv. Azka Pustaka.
- Suharli, & Bahariska. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Menjadi Nasabah Di BAZNAS Kota Makassar.*

<https://media.neliti.com/media/publications/349373-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep-10f3df43.pdf>

- Tarigan, E. (2021). *PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KEPUTUSAN MUZAKKI MENYALURKAN ZAKAT PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL DI LABUHANBATU SELATAN*. <https://etd.uinsyahada.ac.id/7502/1/1740200052.pdf>
- Wijaya, I. (2018). *PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV BUKIT SANOMAS*.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>
- Zulfikri, Z., & Sumantri, R. (2022). PENGARUH CORPORATE IMAGE DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP KEPUTUSAN MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT DI LAZ LMI SUMATERA SELATAN. *JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 7(2), Article 2.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A