

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

1. Pengaruh transparansi penyaluran dana pendidikan di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo terhadap kepercayaan donatur.

Dari hasil pengujian uji F yang dilakukan terbukti bahwa transparansi penyaluran dana pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan donatur di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo, dengan persamaan regresi  $Y = 30,890 + 0,294X + e$ . Dari persamaan regresi terlihat bahwa koefisien regresi untuk variabel transparansi penyaluran dana adalah positif terhadap kepercayaan donatur Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo. Dengan demikian setiap terjadi peningkatan variabel transparansi penyaluran dana maka kepercayaan donatur YDSF cabang Sidoarjo juga mengalami kenaikan. Dengan demikian pengajuan hipotesis diterima. Sedangkan hasil penelitian koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel X (transparansi penyaluran dana) berpengaruh terhadap variabel Y (kepercayaan donatur) sebesar 8%, selebihnya 92% variabel Y dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

2. Analisis Pengaruh transparansi penyaluran dana pendidikan di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo terhadap kepercayaan donatur.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi penyaluran dana pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan donatur. Tetapi dilihat dari kecilnya pengaruh maka terdapat faktor-faktor yang dimungkinkan berpengaruh. Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abik Fhastabikul Hoirot mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang pada tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Transparansi Pengelolaan Dana Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dompot Dhuafa, Ciputat”. Yang menyimpulkan bahwa analisis data yang dilakukan menunjukkan pengaruh antara variabel X dan Y adalah 0,1 atau 1%.<sup>1</sup> Pada penelitian terdahulu didapatkan hasil analisis data menunjukkan bahwa pengaruh transparansi dana lebih kecil dibandingkan dengan penelitian ini dikarenakan objek pada penelitian ini berbeda. Karena lembaga Dompot Dhuafa telah mendapat kepercayaan lebih dari para muzakki tersebut.

Transparansi dalam teori yang diungkapkan di dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi: manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan,

---

<sup>1</sup>Abik Fhastabikul Hoirot, *Pengaruh Transparansi Pengelolaan Dana Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) Dompot Dhuafa, Ciputat*”.

persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, petugas yang berwenang atau bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan jasa, dan informasi pelayanan.<sup>2</sup>

Dalam penelitian tentang pengaruh transparansi penyaluran dana pendidikan terhadap kepercayaan ini telah dikemukakan Citra Fitri Kartika dalam bukunya *Good Environmental Governance* yang mengatakan bahwa transparansi merupakan kepercayaan investor (donatur) dan efisiensi pasar sangat tergantung dari transparansi kinerja perusahaan.<sup>3</sup> Hal tersebut sesuai dengan Hak-hak donatur yang telah disampaikan Ahmad Juwaini dalam bukunya *Social Enterprise* antara lain:

- a. Mendapatkan informasi mengenai misi organisasi, bagaimana organisasi akan menggunakan hasil-hasil donasi, dan kemampuan organisasi dalam menggunakan donasi secara efektif untuk tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Mendapatkan informasi mengenai identitas para anggota dewan pelaksana organisasi, dan memastikan bahwa dewan menggunakan pertimbangan yang hati-hati dalam tanggung jawab kepengurusan mereka.
- c. Mendapatkan akses kepada laporan-laporan keuangan terbaru organisasi.

Dalam hak-hak donatur tersebut menunjukkan bahwa donatur mempunyai hak untuk mendapatkan transparansi penyaluran dana. Dalam kaitannya tersebut donatur akan menambah kepercayaannya apabila hak-hak tersebut didapatkan mereka.

---

<sup>2</sup>Ibid., 209-216.

<sup>3</sup>Citrawati Fitri Kartika, *Good Environmental Governance...*, 30

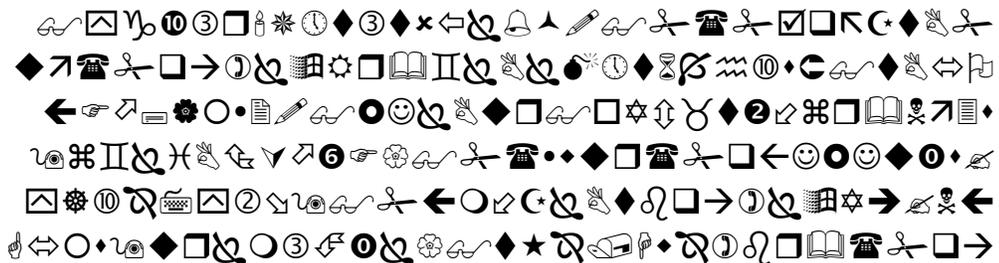
Secara keseluruhan penelitian bahwa di Yayasan Dana Sosial Al Falah menunjukkan dalam melakukan kegiatan penyaluran dana pendidikan YDSF selalu memberikan transparansi yang bermanfaat memberikan kejelasan mengenai kegiatan yang dilakukan lembaga kepada donaturnya. Seperti adanya majalah bulanan Al Falah, website, adanya karyawan Junut (Juru pungut) hal tersebut dilakukan agar mempermudah para donatur dalam mencari informasi dan layanannya.

Indikator dalam transparansi penyaluran dana mencakup 4 aspek sesuai dengan teori yang telah peneliti sampaikan dalam bab-bab sebelumnya.

Transparansi merupakan keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo. Bentuk transparansi yang diberikan oleh YDSF Sidoarjo terhadap donatur diantaranya:

a. Manajemen pelayanan

Yayasan Dana Sosial Al Falah melakukan transparansi terhadap manajemen pelayanannya meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Sesuai dengan firman Allah dalam surat Al Baqarah 267 yang berbunyi:

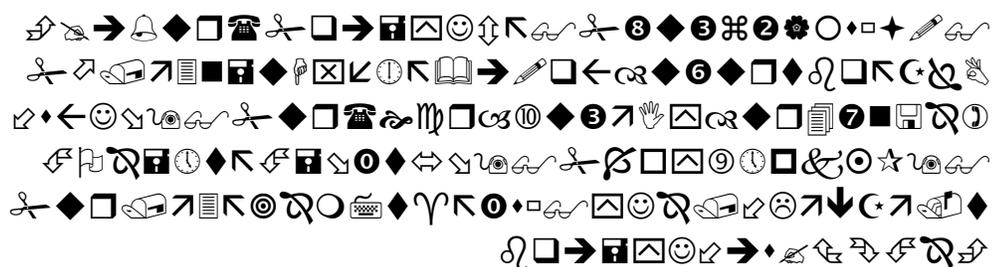




Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Al Baqarah 267)<sup>4</sup>

b. Pertanggungjawaban

Petugas atau karyawan Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan dengan tanggung jawab yang besar dalam melakukan pelayanan. Seperti berkomunikasi yang baik terhadap donatur, mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan donatur, dan berada ditempat yang ditentukan pada waktu pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah dalam surat At Taubah ayat 105 yang berbunyi:



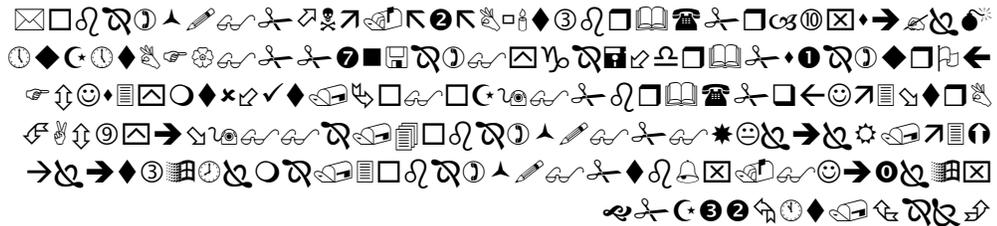
Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (At Taubah: 105)<sup>5</sup>

<sup>4</sup>Departemen Agama RI, *Mushaf...*,45.

<sup>5</sup>Ibid.203.

c. Informasi pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat khususnya donatur, Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo mempublikasikan mengenai prosedur, program dan kegiatan yang telah dilakukan. Sesuai dengan firman Allah Dalam sebuah surat An- Nisa :4:58



Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.<sup>6</sup>

d. Prosedur pelayanan

Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo melakukan prosedur pelayanan dengan cara mempermudah donatur dalam membayar ZIS. seperti dengan adanya jungut (juru punggut) sehingga donatur tidak perlu untuk mendatangi kantor YDSF. Sesuai

---

<sup>6</sup>Ibid.87.

dengan firman Allah: Surat Yusuf :55.



Berkata Yusuf: "Jadikanlah akubendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan". (Yusuf:55).<sup>7</sup>

### Kepercayaan donatur

Besarnya pengaruh kepercayaan donatur terhadap transparansi penyaluran dana pendidikan di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo, menjadikan donatur YDSF menjadi tidak khawatir terhadap infaq atau dana yang telah disumbangkan.

Kepercayaan atau trust merupakan nilai yang paling dihargai dalam hubungan antara manusia dan mungkin merupakan konsep yang kurang dimengerti di tempat kerja atau rasa percaya yang dimiliki orang terhadap orang lain.<sup>8</sup> Pada kepercayaan mempunyai dimensi yaitu:<sup>9</sup>

- 1) *Credibility* (keterpercayaan). Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo memberikan kepercayaan donatur dengan cara memberikan pelayanan yang baik, memberikan informasi tindak lanjut dari pengelolaan dana serta pertanggungjawabannya. Sesuai dengan firman Allah : Surat Al Mu'minun:8

<sup>7</sup>Ibid.242.

<sup>8</sup>Wibowo, *Manajemen perubahan*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 376.

<sup>9</sup>Jamilatun, *Pengaruh Kualitas Jasa (Pelayanan) terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki di Lembaga Dana Umat Sultan Agung (LPDU-Sa) Semarang*, Skripsi (Semarang: fakultas syariah, IAIN Walisongo, 2011) 32.



Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya. (Al Mu'minun:8)<sup>10</sup>

2) *Competency* (kemampuan) yaitu Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo mempunyai kemampuan dalam menarik minat donatur dalam membayar ZIS melalui website. Sesuai dengan firman Allah: Surat An Nahl:91



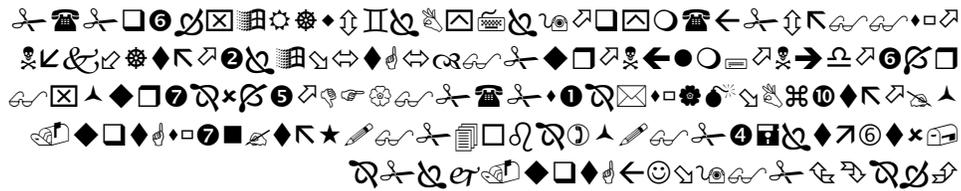
Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (An Nahl:91)<sup>11</sup>

3) *Cortesy* (sikap moral) yaitu Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo menjaga sikap moral dalam melayani donatur melalui keramahan dalam melayani para donatur kesopanan dalam bersikap. Sesuai dengan firman Allah: Surat Ali Imran: 159:



<sup>10</sup>Departemen Agama RI, *Mushaf...*,342.

<sup>11</sup>*Ibid.*,277.



Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Ali Imran:159)<sup>12</sup>.

Kepercayaan donatur di Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo tidak jauh beda dengan donatur-donatur lembaga amil zakat lainnya. Apabila lembaga amil zakat tersebut menjaga kepercayaan mereka dengan adanya transparansi penyaluran dana yang telah mereka berikan maka donatur tidak ada keraguan untuk terus berdonasi, meningkatkan jumlah donasinya, dan mengajak masyarakat lainnya untuk menyalurkan donasinya kepada lembaga amil zakat yang mereka beri kepercayaan. Selain transparansi terdapat beberapa faktor lain yang dimungkinkan dapat mempengaruhi kepercayaan donatur. Faktor-faktor lain tersebut antara lain:<sup>13</sup>

- a. *Reliability*, yakni kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara handal dan akurat.

<sup>12</sup>Ibid.,71.

<sup>13</sup>Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank...*,22.

- b. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.
- c. *Assurance*, yakni pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
- d. *Empathy*, yakni perhatian, pelayanan pribadi yang memberikan kepada pelanggan.
- e. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personalia dan bahan tertulis.

Faktor-faktor lain yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting terkait hubungan antara lembaga dan donatur. Seperti halnya faktor *reliability* dan *responsiveness*, kedua faktor tersebut menjelaskan tentang pelayanan yang diberikan kepada donatur dengan mendapatkan laporan keuangan secara handal dan akurat.

Apabila dihubungkan dengan penelitian ini yakni tentang pengaruh transparansi penyaluran dana pendidikan di Yayasan Dana Sosial Al Falah cabang Sidoarjo terhadap kepercayaan donatur. maka relevansinya transparansi ini menunjukkan hasil yang signifikan, namun pengaruhnya hanya 8% dan 92% merupakan faktor lain yang dijelaskan diatas. sehingga kepercayaan donatur bukan hanya dipengaruhi faktor transparansi saja. Tetapi faktor lain yang mempengaruhi donatur sebagaimana yang telah dipaparkan diatas.

Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) cabang Sidoarjo harus terus berusahan memberikan pelayanan terbaik kepada para donatur supaya kepercayaan donatur tidak pernah berkurang. Selain itu Yayasan Dana Sosial Al

Falah (YDSF) harus mempertanggungjawabkan terhadap dana yang telah diterimanya tidak hanya kepada donatur tetapi juga kepada Allah SWT.