PENGARUH AKUNTABILITAS PENGELOLAAN DANA ZAKAT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS *MUZAKKI*

(Studi Kasus: Muzakki BAZNas Kabupaten AGAM)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Strata Satu (S1) Perbankan Syariah

Acc u/mnqsh
Tgl 08 07 20
Pmbbng (Dr. Iiz I)



Oleh:

ELFIA ROZA
NIM 3315.175
Pembimbing

DR.IIZ IZMUDDIN, M.A
NIP.197503032001121000 7

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI

1441 H/ 2020M

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **ELFIA ROZA Nim 3315.175**, dengan judul "**PENGARUH AKUNTABILITAS PENGELOLAAN DANA ZAKAT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS *MUZAKKI* PADA BAZNAS KABUPATEN AGAM**" memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk di ajukan ke sidang munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi, Juli 2020

Pembimbing

DR,IIZ IZMUDDIN, MA
NIP.197503032001121007

KATA PENGANTAR



Ahamdulillahi rabbil'alamin. Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat , karunia-Nya serta kasih sayang-Nya dan Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang meninggalkan dua pedoman untuk menjalankan kehidupan yakni Al-Qur'an dan Sunnah. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas *Muzakki*".**

Skripsi ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi strata satu Ekonomi Islam untuk mencapai gelar Sarjan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini juga atas bantuan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih yang tulus tak terhingga kepada teristimewa Ayahanda **Muliawarman** dan Ibunda **Tispiati** yang telah memberikan cinta kasih, mengasuh, mendidik, dan memberikan motivasi dalam mencapai cita-cita penulis dan do'a yang tidak henti-hentinya disampiakan kepada yang maha kuasa. Karena berkat doa beliau pagi dan petang membuat penulis tidak patah semangat untuk

melaksanakan berbagai aktivitas terutama dalam menyusun skripsi ini, semoga Allah melindungi dan memberkati beliau. Juga untuk kakak dan adik aku tersayang **Rico Hanifa, Mei Rizal Fadri, Endang Mulyanti, S.Psi dan Rahma Linda** yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya dukungan serta bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada Bapak/Ibu yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi di antaranya:

1. Ibu **Dr. Ridha Ahida, M.Hum** selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi beserta Bapak/ Ibu Wakil Rektor.
2. Bapak **Dr. Iiz Izmuddin, MA** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisinis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukitinggi sekaligus pembimbing peulis.
3. Ibu **Sandra Dewi SE,M.M** selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk menuntut ilmu di Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.
4. Bapak **Dr. Iiz Izmuddin, MA** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu mengarahkan, membimbing, mengajarkan dan mempermudah urusan penulis dalam bidang akademik.

5. Bapak/Ibu Dosen IAIN Bukittinggi khususnya Dosen FEBI yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam proses perkuliahan.
6. Bapak/Ibu pegawai kepustakaan yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk Bapak pimpinan BAZNas dan karyawan BAZNas Kabupaten Agam yang mendukung proses saya menyusun skripsi ini hingga selesai.
8. Untuk keponakan-keponakan ku tersayang, **Ramdan Khadafi, Muhammad Nizam Al Fadri, Nazira Dan Nafiza,dan Sulthan Hasan,** yang selalu kasih semangat walaupun terkadang suka mengganggu ipuk kalau sedang bikin skripsi, tetapi terima kasih atas senyum manis pembawa semangat.
9. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan , **Rahmatia Sesra, Rina Septiani, S.E, Dian Rahmawati,S.E, Widita Andika Putri, S.E dan M. Adznel Fajri** yang telah banyak bersabar, mengingatkan, mendewasakan dan mendukung penulis meski kita terpisahkan oleh jarak dan waktu kalian tetap selalu dihati penulis.
10. Untuk sahabat-sahabat penulis tersayang **Irfa Yulianti, Siti Hardiyanti , Diah Ayu Rahmadini Dan Zuzilawati** yang telah menemani penulis dalam keadaan suka maupun duka dan memberikan dukungan kepada penulis.

11. Untuk **Uda** sekaligus teman kecil ,yang memberikan cinta kasihnya yang tulus dan bersabar dalam menghadapi penulis serta memberi dukungan dan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
12. Untuk seluruh teman seperjuangan Mahasiswa IAIN Bukittinggi, Jurusan ekonomi islam angkatan 2015 khususnya teman-teman kelas PS E yang telah memberi berbagai pengalaman dan kenangan indah persahabatan serta suka duka perjuangan.

Bukittinggi,Juli 2020

Penulis

ELFIA ROZA

NIM: 3315.175

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **Elfia Roza**, NIM **3315.175**, Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi dengan judul "**Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas *Muzakki* (Studi Kasus: BAZNas Kabupaten AGAM)**

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan magang di BAZNas Kabupaten Agam,yaitu adanya sedikit persoalan mengenai tenaga kerja yang terbatas sehingga menyebabkan kurang maksimalnya layanan dan pertanggung jawaban yang diharapkan oleh *muzakki*. Karena terkadang dua pekerjaan dilaksanakan oleh satu orang sehingga kurang maksimal hasilnya dan juga diamati dari laporan penghimpunan dana zakatnya adanya penurunan dalam beberapa tahun terakhir, hal ini diindikasikan bahwa adanya keraguan muzakki untuk membayarkan zakatnya pada BAZNas.,maka disinilah adanya ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian apakah keadaan seperti ini berpengaruh terhadap keloyalitasan muzakki atau tidak.

Penelitian ini bersifat kuantitatif, yang menggunakan sofware SPSS 16, dengan teknik pengumpulan data yaitu dengan pembagian kuesioner atau angket, sampel 100 orang *muzakki* BAZNas Agam. Metode analisa yang digunakan dalam instrumen penelitian menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedasitas dan menggunakan analisi regresi berganda, koefesien determinan (R^2), uji T dan uji F.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Persamaan regresi linier berganda yang didapat adalah **$Y= 5{,}861- 0{,}080\ X_1+ 0{,}166\ X_2$** dimana angka ini menunjukkan angka yang positif. Hasil koefesien determinan (R^2) sebesar 21,4%, sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diperhitungkan dalm penelitian ini. Berdasarkan uji T terbukti bahwa nilai signifikan lebih kecil dari tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,000 < 0,05 dan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau 9,293 > 1,98580 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif antara Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas *Muzakki*. Dari dua variabel di atas yang berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas *muzakki* adalah variabel kualitas layanan (X_2) .

Kata kunci: Akuntabilitas, Kualitas Layanan, Loyalitas *Muzakk*i,BAZNas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN PEMBIMBING

KATA PENGANTAR i

ABSTRAK v

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 7
C. Batasan Masalah.....8
D. Rumusan Masalah 8
E. Tujuan Penelitian.....9
F. Manfaat Penelitian.....9
G. Penjelasan Judul 9
H. Kajian Terdahulu.....11
I. Sistematika Penulisan.....12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Akuntabilitas Pengelolaan Dana 14
1. Defenisi Akuntabilitasbpengelolaan Dana 14
2. Dimensi Akuntabilitas 17
3. Pedoman Pokok Pelaksanaan Akuntabilitas.....18

B. Kualitas Layanan 19

1. Definisi Kualitas Layanan 19
2. Karakteristik Layanan.....20
C. Loyalitas muzakki 24
1. Definisi Loyalitas 24
2. Faktor Pendukung Loyalitas.....26
D. Landasan Syariah 29
E. Kerangka Pemikiran.....31
F. Hipotesis.....32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....34
B. Lokasi Penelitian.....34
C. Jenis Data Dan Sumber Data 34
D. Populasi dan Sampel 35
E. Instrumen penelitian.....37
F. Variabel penelitian 38
G. Teknik pengumpulan data.....39
H. Teknik analisis data 40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BAZNAS Kabupaten AGAM 51
1. Sejarah Berdirinya BAZNas Kabupaten AGAM 51
2. Struktur Organisasi BAZNas Kabupaten AGAM 53
3. Program Kerja yang telah Dilaksanakan 54
4. Kriteria Mustahik Penerima Zakat 58
B. Gambaran Umum Responden. 62
1. Responden berdasarkan jenis kelamin 62
2. Responden berdasrkan umur.....63
C. Deskripsi Jawaban Responden 64
1. Jawaban responen terhadap variabel x_1.....64
2. Jawaban responden terhadap variabel x_2.....66
3. Jawaban responden terhadap variabel Y 69

D. Hasil Uji Instrumen Penelitian 70
1. Uji instrumen penelitian 70
2. Uji asumsi klasik 76

E. Hasil Analisis Data 82
1. Regresi linier berganda 82
2. Koefisien korelasi (R) 84
3. Koefisien determinasi (R^2) 85
4. Uji parsial (T) 86
5. Uji simultan (F) 88

F. Analisis Penulis 89

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 94
B. Saran 96

DATAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penghimpunan Dana Zakat Periode 2014-2018 6

Tabel 3.1 Tingkat Reliabilitas 43

Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden 62

Tabel 4.2 Data Unur Responden 63

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X_1 (Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat 64

Tabel 4.4 Tanggapan Respondenterhadap Variabel X_2 (Kualitas Layanan) 66

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y (Loyalitas Muzakki) 69

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat (X_1) 70

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_2) 71

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Loyalitas Muzakki (Y) 74

Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas 75

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas 78

Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi 81

Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda 82

Tabel 4.13 Hasil Koeisien Korelasi 84

Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi 85

Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (T) 87

Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (F) 89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....32

Gambar 4.1 Uji Normalitas 77

Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas 79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam UU no.23 tahun 2011tentang Pengelolaan Zakat dijelaskan bahwa pengelolaan zakat berasaskan syariat islam , amanah, kemamfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas.[1] Akuntabilitas menjadi hal penting bagi organisasi pengelola zakat untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam menyalurkan zakatnya.

Akuntabilitas merupakan kewajiban setiap lembaga pengelola bantuan kemanusiaan baik pihak pemerintah maupun instansi lainnya. Akuntabilitas tidak hanya mengacu kepada laporan , hukum dan kebijakan nasional tapi juga aspek-aspek seperti penerimaan mamfaat ataupun pendayagunaan bantuan dan bagaimAna organisasi mampu merespon permasalahan baru yang muncul terkait pengelolaan bantuan yang diterima.[2]

Sebagian muzakki masih meragukan keberadaan BAZ,dalam pendistribusian zakat kepada yang berhak , hal ini menunjukkan bahwa sebagian muzakki masih menginginkan pengelolaan zakat yang lebih baik , yaitu bahwa pengelola zakat harus memiliki profesionalisme, transparansi, dalam pelaporan dan penyaluran yang tepat sasaran dengan program-

[1] Undang-Undang No.23 tahun2011 *tentang Pengelolaan Zakat* pasal 28 ayat (2) huruf a dan b

[2] Bella Kurnia Putri,"Implementasi Akuntabilitas Pada Organisasi Pengelola Zakat",Politeknik Negeri Padang: *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen,* Vol.11 Nomor 2, Hlm 27

program yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.[3] Organisasi pengelola zakat seperti BAZNAS harus melaporkan hasil pengelolaan zakatnya. Pengelolaan apapun jika berhubungan dengan pemanfaaatan sumber daya publik , harus dikelola secara transparan dan akuntabel.[4]

Diharapkan ketika ada pelaporan pengelolaan zakat kesadaran masyarakat untuk membayar zakat dapat meningkat dan muzakki mempercayakan pengelolaan zakatnya pada organisasi pengelola zakat. Pengguna informasi laporan keuangan dana zakat seperti muzakki, mustahiq, pemerintah, manajemen amil, serta masyarakat umum menuntut penyediaan informasi secara cepat dan akurat. Untuk mengatasi hal tersebut maka dibutuhkan suatu sistem informasi untuk membantu mengolah data penggunaan dana zakat. Sistem informasi sebagai alat untuk mempermudah pengelolaan informasi karenanya menjadi bagian penting sebab data yang dikelola sedemikian besar dan tuntutan yang tinggi dari para pihak pengguna informasi atas transparansi dan kredibilitas lembaga zakat.[5]

Tuntutan akuntabilitas dan transparansi publik pada organisasi pengelola zakat yang demikian besar menarik minat banyak peneliti untuk meneliti akuntabilitas dan transparansi lembaga tersebut. Sejauh ini

---

[3] Endahwati,Y.D, *Akuntabilitas pengelolaan zakat,infaq, dan shadaqoh (ZIS)*,Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika Vol.4 No.1,2014

[4] Yuliafitri , I., Asma N.K,*Pengaruh kepuasan muzzakki, transparansi dan akuntabilitas pada lembaga amil zakat terhadap loyalitas muzakki*. Jurnal Ekonomi Islam. Vol 7 no.2 Juli-Desember 2016

[5] Hisamuddin, N,*Telaah Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada Badan Amil Zakat Infaq Dan Shodaqoh*,ZISWAF vol. 3 no. 1 ,2016,hlm 25

transparansi dan akuntabilitas yang semestinya menjadi karakter dasar organisasi pengelola zakat belum sepenuhnya terealisasikan secara maksimal.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide.Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk menghasilkan pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci sukses perusahaan. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan oleh perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ini ditentukan oleh banyak faktor, antara lain, faktor staf, sistem, teknologi, dan keterlibatan kompetitif. Untuk dapat memenangkan persaingan penghimpunan dana masayarakat, pihak baznas harus mampu membaca dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. [6]

Memperbaiki kualitas pelayanan ataupun jasa merupakan tantangan penting bagi perusahaan bersaing di pasar global. Perbaikan kualitas pelayanan akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi, kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing yang tahan lama.

[6] Lupiyoadi R, Handayani A, *Manajemen Pemasaran Jasa* ,(Jakarta: Salemba Empat), 2006, Hlm.236

Bagi *muzakki*, pelayanan yang tepat merupakan hal yang sangat penting. *Muzakki* dalam dunia pemungutan zakat merupakan tonggak utama dalam kualitas pelayanan memperoleh dana zakat. Bila pelayanan itu tidak sesuai dengan kehendak syariah tentu ia akan merasa kecewa dan ia bisa pindah kelembaga lain.

Pada dasarnya kepuasan dan kesetiaan seorang muzakki tergantung kepada kualitas layanan yang diberikan,karena dengan adanya kualitas layanan yang baik akan mampu memberikan dorongan kepada muzakki untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak Badan Amil Zakat. Ada 5 dimensi kualitas yang dapat dijadikan acuan untuk penialaian terhadap kualitas layanan yang dapat memenuhi tingkat kepentingan pelanggan, teori ini dikembangkan oleh Leonard L.Barry,A.Parasuraman dan Zeitha,5 dimensi itu yaitu tangibles (bukti lansung), empathy (empati), asurance (jaminan pelayanan/keamanan), responsevenes (bersikap Tanggap) dan reliability (dapat dipercaya).[7]

Bagi badan amil zakat kualitas layanan merupakan pertimbangan bagi para muzakki untuk menyalurkan dana mereka pada suatu lembaga amil zakat. Kemudahan yang diperoleh muzakki dalam menyalurkan dana merupakan hal penting bagi muzakki. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada donatur maka semakin baik tanggapan para muzakki untuk menyalurkan dana.

[7] Fandy, Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* ,(Yogyakarta: C.V Andi Offset), 2005, hlm.128

Salah satu alasan seorang muslim membayar zakatnya pada Lembaga Amil Zakat disebabkan oleh faktor kepuasan. Pengaruh *muzakki* pada BAZ sangatlah besar, karena *muzakki* yang akan terus menerus menyalurkan zakatnya pada BAZ sehingga dapat berpengaruh meningkatnya penerimaan zakat lembaga tersebut. Maka BAZ harus berupaya untuk memperhatikan dan mempertahankan para *muzakki* yang telah mereka miliki sehingga akan terbentuk loyalitas *muzakki*.

Masalah yang terjadi saat ini di BAZ kabupaten Agam adalah adanya sedikit persoalan terkait dengan tenaga kerja yang terbatas yang menyebabkan kurang maksimalnya layanan yang diharapkan oleh muzakki. Hal seperti ini dapat memicu terjadinya ketidakloyalan muzakki atau ketidak setiaan muzakki membayar zakat pada BAZNas.

Loyalitas merupakan suatu sikap positif nasabah terhadap suatu produk atau jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang disertai dengan komitmen untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut dan merekomendasikannya pada pihak lain.

Loyalitas muzakki adalah kesetiaan muzakki yang dipresentasikan dalam penggunaan dan pemanfaatan yang konsisten terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk menggunakan produk dan jasa. Indikasi loyalitas yang sesunggunhnya diperlukan suatu pengukuran terhadap sikap yang dikombinasikan dengan pengukuran terhadap perilaku.

Tabel di bawah ini menjelaskan mengenai penghimpunan dana zakat dan jumlah muzakki di BAZNAS Kabupaten Agam

Tabel 1.1

Jumlah Penghimpunan Dana Zakat

Periode 2014-2018

N	Tahun	Penghimpunan	Jumlah muzakki
1	2014	8.609.480.678	9.133
2	2015	8.667.332.350	9.005
3	2016	9.173.358.002	9.175
4	2017	8.791.487.074	7.498
5	2018	9.434.147.189	7.560

Sumber: Laporan Baznas Kabupaten Agam 2019

Dari tabel diatas terlihat peningkatan dari tahun 2014 sampai 2018 pada penghimpunan dana dari BAZNas kabupaten Agam. Walaupun terjadi penurunan pada tahun 2017. Namun tidak terjadi penuruan yang terlalu drastis. Kemudian ditahun selanjutnya kembali mengalami kenaikan. Kalau dilihat dari jumlah muzakkinya sama halnya dengan penerimaan terjadi penurunan yang cukup drastis pada tahun 2017. Hal ini dapat dipengaruhi oleh bermacam sebab, apakah minat muzakki terhadap BAZNas menurun atau adanya ketidak puasan muzakki terhadap pelayan dari BAZnas.

Berdasarkan uraian penjelasan dan penelitian terdahulu mengenai akuntabilitas penelolaan dana zakat dan kualitas layanan,maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul : "**Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas *Muzakki***".

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, berikut adalah beberapa masalah yang terindikasi dalam penelitian ini :

1. Adanya keterbatasan karyawan dibagian pelayan, sehingga menyebabkan kurang maksimalnya layanan yang diharapkan oleh muzakki
2. Sebagian muzakki masih meragukan keberadaan BAZ, dalam pendistribusian zakat kepada yang berhak, hal ini menunjukkan bahwa sebagian muzakki masih menginginkan pengelolaan zakat yang lebih baik
3. Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BAZ

C. Batasan masalah

Apabila dikaji lebih dalam maka peneliti akan melihat luasnya permasalahan pada penelitian ini, supaya penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari pembahasan, agar mendapat temuan yang terfokus, penelitian ini diarahkan pada pengaruh akuntabilitas pengelolaan dan zakat dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh akuntabilitas pengelolaan dana terhadap loyalitas muzakki?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzakki?

E. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pengelolaan dana zakat terhadap loyalitas muzakki BAZNas Agam
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzakki BAZNas Agam

F. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara akademik, penelitian ini berguna untuk memenuhi salah satu syarat memperolah gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi.
2. Secara teoritis, penelitian ini berguna untuk pengembangan kelilmuan di bidang pengelolaan zakat.
3. Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dalam pelayanan jasa pada BAZNas kabupaten Agam.

G. Penjelasan judul

Akuntabilitas : Kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikanpertanggungjawaban,menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan tanggung jawab kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan meminta pertanggung jawaban tersebut.[8]

Kualitas pelayanan : Kulitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manuasia,proses, lingkungan yang mememnuhi kebutuhan melebihi dari harapan. Kualitas layanan menggambarkan perbandingan antara tingakat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan.. kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian

[8]Mardiasmo,Pengawasan,Pengendalian dan Pemeriksaan Kinerja Pemerintah Dalam Melaksanakan Otonomi Daerah.,*Jurnal Bisnis dan Akuntansi* volume 3 nomor 2,2001 , hlm 21

	dalam mengimbangi harapan pelanggan.[9]
Loyalitas nasabah	: suatu sikap positif nasabah tehadap suatu produk atau jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang disertai dengan komitmen untuk membeli produk atau jasa perusaan tersebut dan merekomendasikannya pada pihak lain.[10]

H. Kajian terdahulu

Penelitian ini sebelumnya juga pernah di teliti oleh Ulfa Aulina Putri [1112]dengan judul," **Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Muzakki."** Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan akuntabilitas dan transparansi tidak bepengaruh terhadap loyalitas muzakki.

Dan juga pernah diteliti oleh Indri Yuliafitri dengan judul ,"**Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi, dan Akuntabilitas Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki."** Dalam penelitian ini menunjukkan bahawa kedua variabel indepnden yaitu kepuasan muzakki dan transparansi mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas muzakki. Sedangkan variabel

[9] Tjiptono,dkk,*Pemasaran Strategik* ,(Yogyakarta: Andi,2008), hal 70

[10] Herman Kartajay, *Booting Loyality Marketing Performance*,*(*Bandung: Markplus Inc Jakarta & Mizan Pustaka), hlm. 106

[11] Ulfa Aulina Putri, Pengaruh Akuntabilitas,Transparansi Dan Kualitas Layanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat, Universitas Pembangunan Nasional Vetersn Yogyakarta,2019,Hlm 48

independen yaitu akuntabilitas tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas muzakki.[13]

Dan juga pernah diteliti oleh Sutomo dengan judul," **Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki ."** dalam penelitian ini menunjukkan bahwa perhitungan tingkat kepuasan muzakki sebesar 82,34% menunjukkan muzakki telah merasa puas dengan layanan yang diberikan LAZ PKPU Yogyakarta. Hasil perhitungan tingkat loyalitas sebesar 84,7% juga menunjukkan bahwa muzakki telah loyal kepada LAZ PKPU Yogyakarta.[14]

I. Sistematika penulisan

Untuk mempermudah dan terarahnya penulisan skripsi ini maka penulis membuat sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab dengan garis besar sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan Latar Belakang, Identifikasi masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Mamfaat Penelitian, Penjelasan Judul, Kajian Terdahulu dan Sistematika Penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

[13] Indri Yuliafitri,"Pengaruh Kepuasan Muzakki,Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki",Universitas Padjadjaran:*Jurnal Ekonomi Islam,* Vol 7 Nomor 2,2016,Hlm 205

[14] Sutomo," Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki",Institut Pertanian Bogor:*Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, Vol 3 Nomor 1, 2017,Hlm59

Bab ini berisikan Landasan teori secara umum, landasan syariah, kerangka pemikiran dan hipotesis

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis,waktu, lokasi, instrument, variable penelitian, jenis data, sumber data, populasi,sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data

BAB IV : ANALISIS

Bab ini berisi mengenai analisis dan pembahasan mengenai gambaran umum BAZNas AGAM KC Belakang Balok dan hal-hal yang berkaitan dengan *Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Muzakki* pada BAZNasAGAM

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Akuntabilitas Pengelolaan Dana

a. Definisi akuntabilitas pengelolaan dana

Akuntabilitas merupakan istilah yang terkenal dalam administrasi negara Republik Indonesia menjadinpendorong munculnya undang-undang nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari KKN.[15] Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia akuntabilitas adalah " tentang hal-hal yang bertanggung jawab atau keadaan yang bisa dimintai pertanggung jawaban.[16]

Akuntabilitas dapat dikatakan sebagai suatu kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan,melaporkan dan mengungkapkan segalaaktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.[17]

Islam memiliki pandangan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggung jawaban seorangmanusia sebagai khalifah di bumi kepada sang pencipta yaitu Allah,karna apapun yang telah dititipkan kepada

[15] Achmad Arief budiman, *Membangun Akuntabilitas Lembga Pengelola Wakaf*, (Semarang: IAIN Walisongo Semarang),2010,hlm.23-24

[16] Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama,2008.hlm.33

[17] Mardiasmo ,*Akuntansi Sektor Publik*, (Yogyakarta: Andi),2002,hlm.20

manusia merupakan suatu amah yang harus dipertanggungjawabkan. Sebagaimana firman allah dalam surah Al-Muddasir ayat 38:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ ٣٨

Artinya :"Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya

Menurut Masiyah Kholmi akuntabilitas mempunyai tiga dimensi yaitu : hubungan manusia dengan manusia,hubungan manusia dengan alam, dan hubungan manusia dengan tuhan.dalam hal ini Allah sebagai pemberi amanah merupakan pusat yang paling tinggi dan manusia mempertanggungjawabkan atas apa yang telah diamanahkan kepadanya.[18]

Akuntabilitas harus diikuti oleh suatu pengendalian yang baik sesuaidengan komitmen yang dibuat antara pemberi amanah dengan penerima amanah.sebagai bentuk pelaksanaan amanah,zakat dilaksanakan sesuai dengan syariat islam,yaitu disalurkan kepada asnaf yang delapan yang telah diterangkan dalam Al-Qur'an.

Dengan demikian akuntabilitas adalah pertanggung jawaban dari pemegang amanah kepada pemberi amanah yaitu para muzakki. Mengenai pengelolaan zakat sebagai pertanggungjawaban yang bersifat horizontal,yaitu setiap perbuatan manusia harus dipertangungjawabkan dan akuntabilitas bersifat vertikal,yaitu tertuju pada transaksi aktifitas

[18] Masiyah Kholmi,Akuntabilitas Dan Pembentukan Perilaku Amanah Dalam Masyarakat Islam, Universitas Muhammadiyah Malang: *Jurnal Studi Ekonomi*, vol 15 nomor 1: 2012,hlm. 65

yang semuanya dipertanggungjawabkan kepada Allah. Akuntabilitas akan mengurangi rasa tidak percaya muzakki. Sehingga degan adanya akuntabilitas mampu memberikan dampak baik bagi para muzakki terhadap lembaga,maka akan berpengaruh pula pada loyalitas muzakki kepada lembaga.[19]

b. Dimensi Akuntabilitas

Dimensi akuntabilitas ada lima, yaitu:

1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran

   Akuntabilitas ini berkaitan dengan dilakukaknnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang lain yang disyaratkan dalam organisasi, sedangakan akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan.

2. Akuntabilitas manajerial

   Akuntabilitas ini berkaitan dengan pertanggungjawaban untukmelakukan pekerjaan secara efektif dan efisien

3. Akuntabilitas Program

   Akuntabilitas ini berkaitan dengan adanya ketntuan bahwasanya sebuah lembaga harus memiliki programyang bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan lembaga.

4. Akuntabilitas kebijakan

[19] Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*,(Jakarta; Salemba Empat), Edisi Revisi 2005, Hlm.169

Lembaga publik hendaknya mampu mempertanggung jawabkan kebijakan yang telah ditetapkan degan mempertimbangkan masa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan dari kebijakan dan mengapa kebijakan itu dilakukan.

5. Akuntabilitas finansial

Akuntabilitas ini merupakan pertanggungjawaban lembaga kepada publik untuk menggunakan dana publik secara ekonomis,efisien dan efektif. Akuntabilitas finansial ini sangat penting karena menjadi sorotan bagi masyarakat.[20]

c. Pedoman Pokok Pelaksanaan akuntabilitas

1. Lembaga harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ kelembagaan dan semua karyawan secara jelas dan selaras dengan visi, misi dan nilai-nilai kelembagaan
2. Lembaga harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan perannya
3. Lembaga harus memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan.
4. Lembaga harus memiliki ukuran kinerja untuk jajaran kelembagaan yang konsisten dengansasaran usaha lembaga.

[20]Syahruddin Rasul,*Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Dan Anggaran*, (Jakarta: Detail Rekod),2002, Hlm.11

5. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, setiap organ perusahaan dan semua karyawan harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku.[21]

B. Kualitas layanan

a. Definisi kualitas layanan

Kulitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manuasia,proses, lingkungan yang mememnuhi kebutuhan melebihi dari harapan. Kualitas layanan menggambarkan perbandingan antara tingakat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan.. kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan.[22]

b. Karakteristik pelayanan

Sebuah lembaga atau perusahaan hendaknya mengetahui tentang karakteristik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen melalui pelayanan. Karakteristik pelayanan meliputi:

1. Tak berwujud

Pelayanan memiliki sifat tidak dapat dilihat wujudnya, tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum konsumen memilikinya.

[21] Mas Achmad Daniri,*Pedoman Umum Good Corporate Goveernance Indonesia*,(Jakarta:Komite Nasional Kebijakan Governance),Hlm.5

[22] Tjiptono,dkk,*Pemasaran Strategik* , hal 70

Sifat ini menunjukkan bahwa jasa tidak dapat dilihat , diraba, dirasa, dan didengar.[23]

2. Tidak dapat dipisahkan

   jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan

3. Bervariasi

   Pelayanan dapat menyesuaikan diri dengan kondisi atau keadaan yang sedang terjadi.

4. Tidak tahan lama

   Pelayanan memiliki sifat yang tidak tahan lam, dalam pengertian bahwa pelayanan hanya berlaku dalam waktu yang terbatas.

5. Mutu dan kualitas pelayanan

   Muzakki sangat memperhatikan dalam kualitas pelayanan barang atau jasa.

6. Etika pelayan

Secara umum etika pelayanan dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut :

a) Mengucapkan salam pada saat bertemu d, seperti selamat pagi, selamat siang / selamat sore. Jika kita sudah tau agama muzakki, misalnya muslim maka ucapkan *assalamu'alaikum.*

[23]Kotler, *Manajemen* pemasaran,(Jakarta: Erlangga,2009) , hal.488

b) Setelah mengucapakan salam, segera mempersilakan muzakki untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
c) Baik dalam mengucapkan salam atau mempersilahkan nmuzakki duduk selalu dengan ramah dan mudah senyum.
d) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan dan lemah lembut.
e) Biasakan mengucap tolong atau maaf saat meminta muzakki mengisi formulir atau menunggu sesaaat.
f) Ucapakan kata terima kasih apabila muzakki memberikan saranatau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.[24]

Keadilan interpersonal adalah perhatian atau sikap yang ditunjukkan oleh individu terkait dengan sikap yang diberikan atau disampaikan. Sebagai contoh, staf pelayanan melayani pelanggan dengan baik dan ramah.

Pelayanan sangat penting diperhatikan dalam menghadapi persaingan antar perusahaan yang semakin ketat. Dalam penelitiannya, Parasuraman dkk telah mengembangkan suatu alat ukur dari kualitas layanan, didalamya terdapat variabel yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan keloyalan pelanggan.kelima dimensi itu adalah:

[24] Kasmir, Pemasaran *Bank,(*Jakarta : Kencana,) 2010, hlm.176

a. Tangible merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dapat diandalkan. Pada BAZ,tangible dapat dipengaruhi oleh kondisi bangunan dan kenyamanan ruangan baz akan memberikan rasa nyaman bagi muzakki untuk melakukan transaksi.
b. Reliability merupakan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.
c. Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat keapda pelanggan denagn penyampaian informasi yang jelas.
d. Assurance meupakan pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
e. Empathy merupakan cara pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepad pelanggan dengan berusaha memahami keinginan konsumen.[25]

[25] Hendrianto,kepuasan muzakki terhadap kualitas pelayanan zakat padda BAZ kabupaten kerinci, STAIN curup bengkulu:journsl slamic economics,vol 1 nomor 2, hlm 167-169

C. Loyalitas

a. Definisi loyalitas

Menurut kamus umum bahasa Indonesia loyalitas berarti, taat, patuh dan setia.[26]sedangkan loyalitas menurut Oliver adalah komitmen yamh dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan lagi produk atau jasa tetentu dimasa depan meskipun ada pengaruh siyuasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku.[27]

Loyalitas secara umum dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorangatas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalm menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut.[28]

Loyalitas merupakan suatu sikap positif nasabah terhadap suatu produk atau jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang disertai dengan komitmen untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut dan merekomendasikannya pada pihak lain.

---

[26] Poerwadaarminta,*Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka), 2004,hlm.609

[27] Philip Kotler dan Kavin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran,* (Jakarta: Indeks),2009, hlm.176

[28] Theresia Widyaratna Denny dan Filisia Chandra, ”*Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris” dalam* http://puslit.petra.ac.id/journals/ management/ diakses pada tanggal 25 september 2019

Sedangkan loyalitas muzakki adalah kesetiaan muzakki yang dipresentasikan dalam penggunaandan pemanfaatan yang konsisten terhadap produk atau jasa sepanjang waktu dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk menggunakan produk dan jasa. Indikasi loyalitas yang sesungguhnya diperlukan suatu pengukuran terhadap sikap yang dikombinasikan dengan pengukuran terhadap perilaku.

Menurut Ratnasari (2012), loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan terhadap produk – produk lembaga yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian suatu produk lembaga secara berulang tanpa terpengaruh situasi serta berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa lembaga lain karena sudah memiliki keyakinan dan sikap positif secara subjektif maupun obyektif atas produk atau jasa lembaga tersebut. Sehingga loyalitas adalah kesetiaan pelanggan terhadap lembaga yang telah menyediakan barang dan jasa yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian secara berulang yang timbul karena keinginan diri sendiri dan tanpa adanya paksaan untuk berlangganan untuk jangka waktu yang lama.

Fenomena semacam ini kalau dikaitkan dengan keberadaan lembaga pengelola zakat di Indonesia maka pihak BAZ harus mengambil langkah yang tepat dengan mempertahankan muzakki yang loyal. Karena dengan muzakki yang loyal tersebut tentu akan memberikan banyak keuntungan.Diantaranya adalah tidak mudah

muzakki tersebut untuk dipengaruhi agar berpindah ke lembaga pesaing. Bahkan yang tidak kalah pentingnya,muzakki yang telah loyal besar kemungkinan untuk selalu memberikan rekomendasi kepada muzakki lain untuk turut menggunakan jasa lembaga tersebut. Diantara faktor yang menyebabkan muzakki loyal terhadap suatu lembaga adalah faktor tingkat nilai muzakki, kualitas produk, kualitas jasa syariah dan kepuasan muzakki.

b. Faktor-faktor Pendukung Loyalitas

Adapun bagi organisasi nirbala seperti badan amil zakat maka tugas utamauntuk lembaga tersebut ialah mencari *muzakki* yaitu para muzakki (wajib zakat). Semakin banyaknya lembaga amil zakat yang bermunculan menyebabkan tingkat loyalitas dan segmentasi muzakki menjadi hal penting untuk dikaji. Ini dikaji untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keloyalan muzakki kepada lembaga amil zakat.

Faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Faktor kualitas pelayanan

Secara ringkas, kelima dimensi kualitas jasa dan ukuran-ukurannya adalah sebagai berikut:

a. *Tangible,* yang berupa fasilitas, peralatan dan penampilan fisik

b. *Reliabity,* yaitu kemampuan perusahaan dalam menepati janji dan dapat diandalkan.

c. *Responsivness,* yaitu keinginan perusahaan untuk membantu pelanggan dan menyajikan jasa yang tepat

d. Assurance, yaitu pengetahuan dan keramah-tamahan personel dan kemampuan mereka menciptakan opini untuk dapat dipercaya oleh pelanggan

e. *Empathy,* yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan kepada pelanggan.

Bagi BAZ kualitas layanan merupakan pertibangan bagi para muzakki untuk menyalurkan dana mereka pada suatu lembaga amil zakat. Kemudahan yang diperoleh muzakki dalam menyalurkan dana merupakan hal penting bagi muzakki. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada donatur maka semakin baik tanggapan para muzakki untuk menyalurkan dana.

2. Faktor produk

Bagi BAZ produk yag diciptakan untuk kepuasan muzakki yaitu program-program pendayagunaan zakat, infaq, sahadaqah. Program yang dibentuk oleh BAZ yang tepat sasaran menjadi pertimbangan muzakki menyalurkan dana mereka pada BAZ. Muzakki yang rasional dalam preferensi berdonasi akan memperhatikan keinginan dan ketertarikan mereka terhadap program-program yang dijalankan Badan Amil Zakat.

3. Faktor kepercayaan

Dimensi kepercayaan terhadap suatu produk, karyawan atau penyedia jasa adalah:

a. Kredibilitas, berhubungan dengan kepercayaan kepada penyedia jasa.
b. Kompetensi, berhubungan dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penyedi jasa untuk melakukan pelayanan yang diharapkan.
c. Courtesy, berhubungan dengan sikap dan moral para penyedia jasa terhadap pemakai.[29]

4. Faktor nilai religius

Dalam pengelolaan dana zakat aspek religius merupakan faktor penentu keloyalitasan muzakki. Indikator dari faktor religius adalah prinsip-prinsip dari BAZ. Para amil zakat dituntut untuk memiliki beberapa persyaratan moralitas seperti:[30]

Swastha dan Handoko menyebutkan lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas, sebagai berikut:

a. Amanah, dana ZIS merupakan amanah dari umat yang akan dititipkan pada mustahiq.
b. Sidiq, semua tindakan yang dilakukan oleh amil zakat harus benar. Baik itu dalam menghimpun maupun menyalurkan dana zakat ataupun dalam melayani para muzakki.

[29] Erlina Afiyati, "*Manajemen Zakat Produktif Unit Pengumpul Zakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Wonogiri"*, (Yogyakarta:Skripsi--Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga), 2011, hlm.68

[30] Eri Sudewo,*Manajemen Zakat,(*Ciputat: Institut Manajemen Zakat),2004,Hlm.39

c. Bertanggung jawab, merupakan suatu sifat yang harus dimilki oleh seorang amil zakat untuk memberikan pertanggungjawaban terhadap dana zakat yang diberikan oleh muzakki.

d. Adil,adil dalam hal ini adalah bisa memberikan akses info bantuan kepada seluruh mustahiq.

e. Kasih, sifat kasih menjadi tuntutan untuk memberikan rasa kasih terhadap para mustahiq.

f. Gemar menolong,merupakan nilai islam yang mencontohkan para muzakki menyalurkan dana untuk didistribusikan kepada para mustahiq.

g. Tabah, yakni kuat terhadap problem kaum miskin yang beragam. Bersabar dalam menagani berbagai persoalan kaum dhuafa

D. Landasan syariah

1. Akuntabilitas

Dijelaskan didalam Al-Qur'an suarah an-nisa' ayat 58:

۞ إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرٗا ٥٨

Artinya : *sesungguhnya allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanaya,dan menyuruh kamu menetapkan hukum dianatara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-bainya kepadamu. Sesungguhya allah adalah maha mendengar lagi maha melihat. (Q.S. An Nisa' : 58)*

Ayat di atas menuyuruh seseorang untuk menunaikan amanat kepada *ahliha*, yaitu pemiliknya memerintahkan menetapkan hukum

dengan adil, dinyatakan *apabila seseorang menetapkan hukum diantara manusia.* Ini berarti bahwa perintah berlaku adil itu ditunjukan kepada manusia secara keseluruhan. Dengan demikian, baik amanat maupun keadilan harus ditunaikan dan ditegakan tampa membedakan agama,ras, atau ras.[31]

2. Kualitas Layanan

Firman Allah dalam Al-Qur'an surat an-nisa ayat 86

وَإِذَا حُيِّيتُم بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّواْ بِأَحۡسَنَ مِنۡهَآ أَوۡ رُدُّوهَآۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيۡءٍ حَسِيبًا ٨٦

Artinya : *Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungankan segala sesuatu.*

Maksud dari ayat di atas menjelaskan tentang membalas salam. Seseorang harus membalas salam penghormatan yang diberikan kepadanya berupa salam yang diterimanya dengan balasanyang setimpal atau dengan cara yang lebih baik. Balasan yang menyenangkan atau dengan sura yang lemah lembut atau dengan gerak gerik ynag menarik hati.[32]

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap karyawan harus memiliki kemapuan interaksi yang baik dengan semua pihak yang bersangkutan dengan dunia pekerjaan nya. Hal ini dimaksud juga bahwa setiap karyawan yang ada pada Baznas harus bersikap loyal pada semua pihak yang bersangkutan

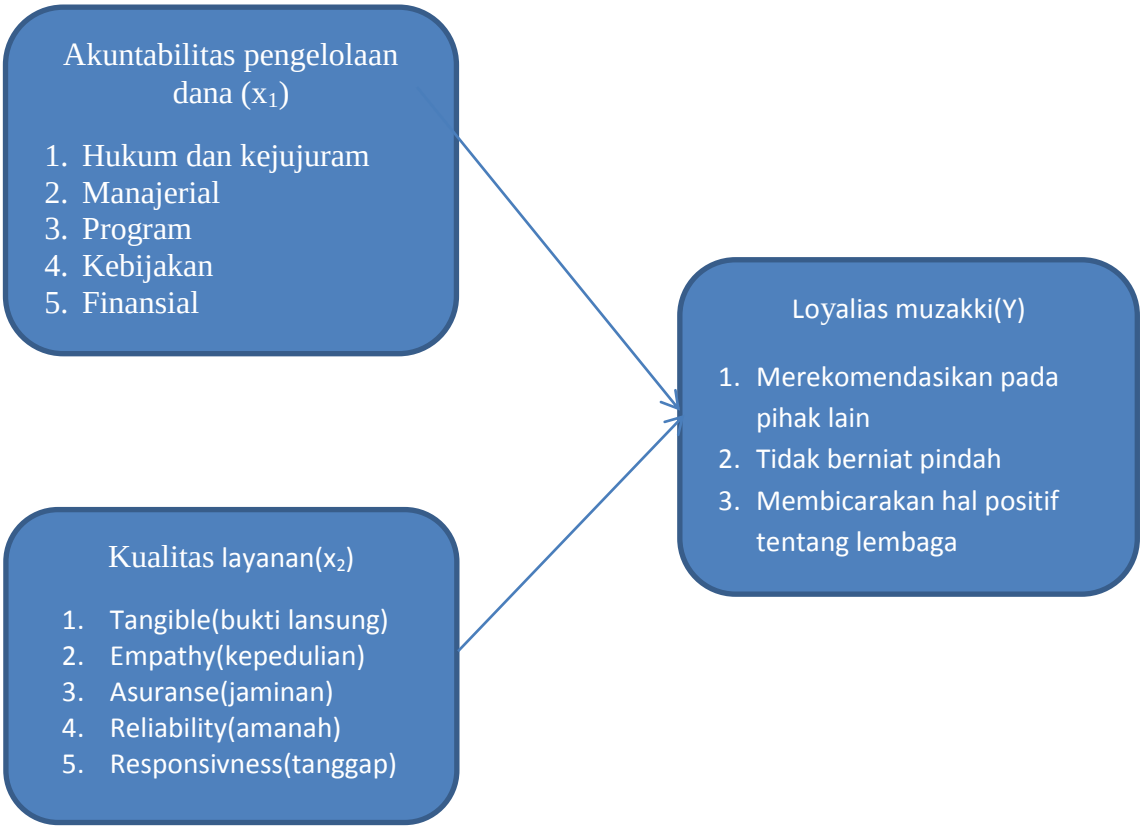
[31] Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah* Vol 2,(Ciputat: Lentera Hati, 2000), hlm. 458.
[32] Kementrian agama RI,Al-Quran dan Tafsirnya, Jilid 2, hlm 228

dengan Baznas. Jika semua karyawan telah melakukan sikap loyal sesuai dengan ayat diatas secara langsung maka akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, sehingga dengan perilaku yang baik dari semua karyawan Baznas maka akan mendapatkan feedback berupa loyalitas muzakki.

E. Kerangka Penelitian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini secara ringkas dapat digambarakan skemanya seperti berikut

Gambar 2.1



Berdasarkan pada skema gambar kerangka pemikiran diatas dapat dijelaskan bahwa baik akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan kualitas layanan pada BAZNas AGAM berpengaruh pada loyalitas muzakki.

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasrkan pada teori yang relevan belum didasrkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.[33]

Berdasrkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis dari penelitian ini:

H_0 akuntabilitas pengelolaan dana zakat (X_1) dan kualitas pelayan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki (Y)

H_0 akuntabilitas pengelolaan dana zakat (X_1) dan kulaitas pelayan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki (Y)

[33] Jonanthan Sarwono,*Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*,(Yogyakarta: Graha Ilmu),2006,Hlm 26

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif korelasi. Dimana penelitian korelasi ini mempelajari hubungan dua variable atau lebih, yakni sejauh mana variasi dalam satu variable berhubungan dengan variable dalam variabel lainnya.[34]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BAZNaz AGAM KC Belakang Balok. Waktu penelitain yaitu pada saat magang dan sampai skripsi ini dimunaqasahkan. Pemilihan lokasi penelitian ini didsarkan pada kepentingan penelitian.

C. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperolehatau dikumpulkan lansung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer disebut juga data asli atau data baru.[35]

b. Data Sekunder

[34] Juliansyah Noor, "*Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, Dan Karya Ilmiah"*, (Jakarta : Prenadamedia Group, ed-1, 2011), hal. 40

[35] Jonanthan Sarwono,*Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif,hlm 16*

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan penelitian terdahulu.[36]

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi adalah kelompok besar individu yang mempunyai karakteristik yang sama. Adapun yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah muzakki dari BAZNas AGAM

Sampel adalah kelompok kecil individu yang dilibatkan langsung dalam penelitian. Sederhananya, sampel adalah sebagian atau wakil yang diteliti. Adapun sampel pada penelitian ini adalah muzakki BAZNas Agam .

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik random sampling. Random sampling adalah pengambilan sampel secara random atau tanpa pandang bulu. Pendapat lain yang dimaksud dengan random sampling (pengambilan sampel secara acak) untuk menentukan sampel dalam penelitian ini penulis mengambil patokan dari pendapat Suharsimi Arikunto yang mengatakan, apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar

[36] Jonanthan Sarwono,*Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif,hlm 17*

dapat diambil antara 10% - 15 % atau 20% - 25% atau lebih. Adapun penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin:

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

Dimana :

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = batas kesalahan (10 %)

Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel dapat ditentuakn dengan cara:

$$n = \frac{42.371}{\mathbf{1 + 42.371}\ (0,1)^2}$$

= 99,76 dibulatkan 100

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diasumsikan bahwa 100 orang respondentersebut dapat mewakili dari keseluruhan populasi yang ada.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap, dan sistematis

sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket.

Arikunto mendefenisikan instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.[37]

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan skala *likert* dengan 5 opsi jawaban. Usman & Setiadi berpendapat bahwa skala *likert* merupakan skala yang paling terkenal dan tingkat reliabilitasnya tinggi.

Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberi defenisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator itu kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.

F. Variabel Penelitian

a. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel utama yang menarik perhatian penelitian. Variabel ini juga sering disebut dengan variabel output, kriteria, konsekuen atau indogen. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami dan menjelaskan variabel dependen atau memprediksinya. Dengan kata

[37] Arikunto, *Prosedur Penelitian* ; *Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi V, (Jakarta : Rineka Cipta:2002), hal.136

lain, variabel dependen merupakan variabel utama yang baginya dilakukan investigasi. Melalui analisis variabel dependen, memungkinkan untuk menemukan jawaban atau solusi atas permasalahan penelitian.[38] Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Loyalitas Muzakki (Y).

b. Variabel Independen

Variabel independen adalah salah satu yang mempengaruhi variabel dependen dalam bentuk positif maupun negatif. Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predicator, atau anteseden. Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Akuntabilitas Pengelolaan Dana dan Kualitas Pelayanan*

G. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau tata cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Sedang Burhan mengartikan metode pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak suatu penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan metode sebagai berikut :

a. Kuesioner

[38] Jonanthan Sarwono,*Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif,hlm 54*

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden. Daftar pertanyaan tersebut disusun berdasarkan acuan indikator yang telah ditetapkan.[39]

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data atau variabel berupa catatan, transkip, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti, nootulen. Berdasarkan pendapat tersebut bahwa metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh atau untuk mengetahui sesuatu dengan melihat buku-buku arsip atau catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian. Metode dokumentasi ini hanya digunakan peneliti untuk mengetahui data muzakki BAZNas Agam.

H. Tenik Analisis Data

Data-data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif sebagai berikut :

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, dan konsisten. Ada tiga uji asumsi klasik yang peneliti gunakan pada penelitian ini:

[39] Jonanthan Sarwono,*Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif,hlm 28*

1) Uji Validitas

Validitas adalah salah satu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesasihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sasih mempunyai validitas yang tinggi sedangkan instrumen yang kurang valid atau sahih mempunyai validitas yang rendah.Selanjutyavaliditas dapat dicari berdasarkan formula tertentu, seperti koefisien korelasi product moment dari Karl Pearson, yaitu :

$$\mathbf{r_{xy}} = \frac{N\sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y2 - (\sum y)2]}}$$

Ket : r_{xy} = koefisien korelasi antara variable X dan Y

n = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = jumlah skor total kuadrat butir soal

Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*). Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan r table produk momen. Kriteria penilaian uji validitas adalah :

1) Apabila r hitung > r tabel, maka item kuesioner tersebut valid.

2) Apabila r hitung < r tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.

Artinya status gugur atau tidaknya suatu item ditentukan oleh besarnya nilai r hitung yang lebih kecil pada *colum corrected item-total correlation.* Jika r hitung lebih kecil dari r tabel yang sebesar 0,444 dengan taraf signifikan 5% maka item tersebut tidak dapat digunakan atau gugur.

2) Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kehandalan menguji. Reliabilitas instrumen adalah koefisien alfa dari Croanbach yaitu:

$$r_{11}=\left[\frac{k}{k-1}\right]\cdot\left[1-\frac{\sum\sigma_i^2}{\sigma^2 t}\right]$$

Dimana rumus varians:

$$\sigma^2=\frac{\sum_x 2-\frac{(\sum x)}{N}}{N}$$

Ket : r_{11} = reabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum\sigma_i^2$ = jumlah varians bulir

σ_t^2 = varian total

N = jumlah responden

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 16. Pengujian reliabilitasdilakukan dengan analisis dengan teknik *Alpha Cronbach*. Kriteria pengujian analisis ini adalah jika nilai koofisien korelasi (r alpha) lebih besar dan sama dengan nilai r tabel pada taraf signifikan (a = 0,05), maka butir pertanyaan instrumen dinyatakan reliabel. Sementara, jika nilai koofisien korelasi (r Alpha) lebih kecil dari nilai r tabel pada taraf signifikan (a = 0,05), maka butir pertanyaan instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Tingkat reliabilitas dengan metode Alpha diukur berdasarkan skala Alpha 0 sampai 1. Apabila skala tersebut dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentangan yang sama, maka ukuran kemantapan Alpha dapat di interpretasikan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Tingkat Reliabilitas

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

3) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Uji ini menginginkan model yang dihasilkan mempunyai nilai yang residual yang menyebar normal atau dengan kata lain untuk mengetahui normal atau tidakya suatu distribusi data.[40]

Ada dua cara yang dilakukan untuk menguji normalitas model regresi yaitu dengan analisis grafik (normal P-P plot) dan one sample Kolmogorof-Smirnov Test. Jika dalam normal probability plot, titik data membentuk pola linear, maka dapat dikatakan berdistribusi normal.

Apabila menggunakan cara uji one sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan jika nilai sig $\geq$ 0,05, maka data normal dan apabila sig < 0,05 maka data tidak normal.

4) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Adanya multikolinieritas sempurna akan berakibat koefisien regresi tidak dapat ditentukan serta standar deviasi menjadi tidak terhingga. Jika multikolinieritas kurang sempurna, maka koefisien regresi meskipun berhingga akan mempunyai standar deviasi yang besar

[40]Achmad Sani Supriyanto dan Vivin Maharani, *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia : teori kuesioner dan* alalisis *data, (*Malang: UIN-Maliki Press), 2013, hlm73

yang berarti pula koefisien-koefisiennya tidak dapat ditaksir dengan mudah.[41]

5) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainya tetap maka disebut homoskedastisitas.

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman, yaitu mengkorelasikan antara absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. "*Bila signifikan hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan dalam model tersebut mengandung heteroskedastisitas, dan sebaliknya jika signifikan hasil korelasi lebih besar dari 0,05 (5%) berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas"*[42]

b. Analisis Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah untuk menguji apakah dua variabel yaitu variabel *independen* (X) atau variabel bebas terhadap variabel dependen (Y) atau variabel terikat mempunyai hubungan yang kuat atau tidak, apakah hubungan tersebut positif atau negatif.

c. Regresi Linear Berganda

[41]Achmad Sani Supriyanto dan Vivin Maharani, Metodologi *Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*,.. ,hlm..71

[42]Achmad Sani Supriyanto dan Vivin Maharani, *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber* ,...,hal.73

Regresi berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2,…Xn) dengan variabel dependen (Y). analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan *regresi* linear berganda untuk penelitian ini sebagai berikut :

$Y = a + b1X_1 + b2X_2$

Ket :

Y = variabel dependen (nilai yang diprediksi)

X1,2 = variabel independen

a = konstanta (nilai Y apabila X1, X2 = 0)

b = koefesien regresi variabel bebas[43]

Analisis regresi berganda digunakan untuk menjelaskan suatu variabel respons (variabel terikat/dependen) menggunakan lebih dari satu variabel input (variabel bebas, independent variabel/ eksogen).

[43] Tony Wijaya, *"Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*" Teori dan Praktik, (Yogyakarta : Graha Ilmu), 2013, hlm 57-58

Analisi regresi linear berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Pengolahan data akan dilakukan menggunakan alat bantu aplikasi *soft ware SPSS versi 16.* Formulasi yang digunakan adalah:

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+ei$$

Dimana :

Y : Loyalitas muzakki

a : Konstanta

b_1b_2 : Koefesien regresi

X_1 : akuntabilitas pengelolaan dana

X_2 : kualitas layanan

e_i : Kesalahan 5%

1) Uji-F (Uji serentak)

Uji-F adalah untuk meliht apakah variabel independen secara bersama-sama (serentak) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen.[44]

Pengujian ini menggunakan bantuan software SPSS versi 16 dengan langkah-langkah sebagai berikut:

H_0 : Secara bersama-sama akuntabilitas pengelolaan dana dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki

[44]Riduwan dan Sumarto, *Pengantar Statistik untuk Penelitian Pendidikan Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis,* Bandung:Alfabet,2007, hlm.81

H_1 Secara bersama-sama akuntabilitas pengelolaan dana dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima, apabila tingkat signifikan $\geq$ 0,05%

H_1 diterima, apabila tingkat signifikan $\leq$ 0,05%

2) Uji –T (Uji Parsial)

Uji-T hitung bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independent secara individual (parsial) terhadap variabel dependent. Hasil uji pada output SPSS versi 16 dapat dilihat pada table coefficients.

Melalui uji-t (parsial) dengan menggunkan langkah sebagai berikut:

H_0 : Tidak dapat pengaruh akuntabilitas pengelolaan dana dan c terhadap loyalitas muzakki

H_1 : Terdapat pengaruh akuntabilitas pengelolaan dana dan kualitas layanan terhadap loyalitas muzakki

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0diterima, apabila t hitung < t table pada a=5%

H_1diterima, apabila t hitung > t table pada a=5%

3) Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) menunjukan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel dependen. Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh independen adalah besar terhadap variabel dependen. Hal ini berarti, model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel dependen.

Sebaliknya jika determinan koefissien (R^2) semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil.[45] Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan menggunakan software SPSS versi 16.

Rumus untuk koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = \frac{n(a\sum Y + b_1\sum X_1 Y + b_2\sum X_2 Y) - (\sum Y)^2}{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}$$

Dimana:

R^2	: Koefisisen determinasi
n	: Jumlah sampel
a	: Konstanta
$b_1, b_2,$	: Koefisien regresi

[45]Ridwan Dan Sumarto, *Pengantar Statistik Untuk Penelitian* ,..,Hlm.92

$\sum Y$: Jumlah Y

$\sum Y^2$: Jumlah Y^2

$\sum X_1 Y, \ldots, \sum X_S Y$: Jumlah $X_1 Y$ sampai $X_S Y$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BAZNas Kab. Agam

1. Sejarah Berdirinya BAZNas Kab. Agam

Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Agam BAZNAS Agam) merupakan badan Amil Zakat yang resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah Daerah Kabupaten Agam pada tahun 2002, pembentukan ini atas berdasarkan :

1. Al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah SAW
2. Undang-undang No. 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.
3. PP No. 14 tahun 2014
4. Perda No. 14 Tahun 2007 Tentang Pengelolaan Zakat di Kabupaten Agam.
5. Surat Keputusan Kakanwil Kemenag Sumatera Barat No. 05 Tahun 2013 Tentang Pengangkatan Pengurus Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Agam.[46]

Yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) pada Kabupaten Agam. Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat semakin mengukuhkan peran BAZNAS Agam sebagai lembaga yang berwenang melakukan Penghimpunan, Penyalurkan danPendistribusian Zakat. Infaq dan Sedekah di Kabupaten Agam.

[46] *Profil Badan Ami Zakat Nasional Kabupaten Agam*

Pada tahun 2002 sesuai dengan undang-undang No. 38 tahun 1998 tentang Pengelolaan zakat di Indonesia telah dibentuk Badan Amil Zakat Daerah Kab. Agam.

Sejak awal berdiri sampai sekarang BAZ telah berjalan hampir 12 tahun dan telah beberapa kali mengalami pergantian ketua.

Dalam perjalanan, BAZNAS salah satu dari 641 Badan Amil Zakat Kabupaten/ Kota di Indonesia yang bergerak dalam bidang pelayanan zakat masyarakat Islam di Kabupaten Agam selalu melakukan perubahan-perubahan di segala bidang dan aspek-aspek yang berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan.

Pada tahun 2011-2014 di bawah kepemimpinan ketua Prof. DR. H. A. Rahman R MA mencoba menjajaki dan meletakkan dasar peningkatan mutu pelayanan dengan Total Quality Manajemen (TQM).

Pada tahun 2014-2015 Implementasi Manajemen Mutu mulai diterapkan dengan pendekatan Manajemen ISO9001:2008[47]

[47] *Profil Badan Ami Zakat Nasional Kabupaten Agam*

2. Struktur Organisasi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Agam

SUSUNAN PENGURUS

BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL KABUPATEN AGAM



Struktur organisasi BAZNAS Agam Dewan Pertimbangan, Dewan Pelaksana, Dewan Pengawas, Sekretaris, Bendahara, Seksi Pengumpul, Seksi Distribusi, Seksi Daya Guna, Seksi seterusnya sampai tingkatan paling bawah.[48]

3. Kondisi Mustahiq

Kehidupan para mustahiq ditandai dengan berbagai keterbatasan yang berakibat rendahnya kualitas kehidupan, seperti rendahnya pengahasilan, pendidikan, dan lain-lain.

[48] *Profil Badan Ami Zakat Nasional Kabupaten Agam*

Kondisi ini sangat potensial menjadikan faktor tumbuh kembangnya sifat-sifat munafik akan membawa kepada kekufuran. Oleh karena itu zakat yang dikelola secara profesional dapat meminimalisir kekufuran umat

4. Program Kerja yang Telah Dilaksanakan

a. Program Penghimpun / Pengumpul Dana Zakat.

Dalam pengumpulan zakat, infak dan shadaqah (ZIS), BAZNAS Agam mempunyai program pengumbulan sebagai berikut:

1) Penghimpunan Reguler

Suatu penghimpunan berjalan sesuai dengan Keputusan Bupati Agam, yaitu melalui bendahara UPZ, masing-masing instansi terkait PNS di Kabupaten Agam tanpa ada kecuali apapun memotong 2,5% dari gaji PNS yang bersangkutan. Jumlah pemotongan sesuai dengan jumlah rincian dan kemudian distorkan melalui rekening BAZNAS Agam atau langsung ke kantor Sekretariat BAZNAS Agam Bagian keuangan.

2) Penghimpunan Mandiri

Yaitu penghimpunan yang dilaksanakan dengan sistem sosialisasi zakat untuk merekrut Muzakki, munfik dan muttashodiq untuk bisa berzakat, berinfak dan bersedekah.

b. Program Pendistribusian Dana Zakat

Dalam mendistribusikan Zakat, Infak dan Shadaqah (ZIS), BAZNAS Agam mempunyai program penyaluran sebagai berikut:[49]

a) Agam Makmur (Produktif)

Agam makmur adalah bantuan modal usaha yang diberikan kepada fakir miskin untuk melaksanakan usaha produktif seperti berdagang, peremajaan peralatan usaha, pengembangan ternak dan lain-lain.

b) Agam Cerdas

Agam Cerdas adalah bantuan yang diberikan dalam rangka membantu biaya pendidikan bagi siswa/mahasiswa yang berasal dari keluarga fakir dan miskin di kabupaten Agam.

c) Program ini dibagi menjadi empat program:

1) Program Beasiswa Mahasiswa Khusus (BMK)

BMK adalah bantuan yang diberikan kepada mahasiswa binaan BAZNAS Agam, yang diterima melalui seleksi yang ketat atas permintaan dari BAZNAS Agam. Dan ditentukan menurut kuota pada masing-masing kecamatan. Dibina, diberikan bimbingan dan pelatihan setiap bulannya.

2) Program beasiswa Da'i

[49] *Profil Badan Ami Zakat Nasional Kabupaten Agam*

Bantuan beasiswa da'i adalah beasiswa kader ulama yang diberikan kepada Mahasiswa yang dipilih melaui tes untuk kelak menjadi kader ulama di kabupaten Agam.

3) Program beasiswa Insidentil

Bantuan yang diberikan secara Insidentil kepada kepada siswa, dari tingkat SD-Perguruan Tinggi. Jalur PMDK, SNMPTN, Jalur Undangan dalam dan Luar Negeri.

4) Program gharimin (terhutang biaya pendidikan)

Bantuan yang diberikan secara insidentil kepada siswa dari tingkat SD sampai Perguruan Tinggi.[50]

d) Agam Sehat

Agam Sehat adalah bantuan Biaya Berobat yang diberikan kepada fakir miskin, baik Dengan subsidi Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) maupun Dana.

e) Agam Taqwa

Agam Taqwa adalah pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan pemahaman dan pengamalan agama pada masyarakat Kabupaten Agam.

f) Agam Peduli

Agam peduli adalah bantuan yang bersifat kemanusiaan, dibagi menjadi empat kategori:

1) Tebar Qurban Pelosok Nagari

[50] *Profil Badan Ami Zakat Nasional Kabupaten Agam*

Bantuan yang diberikan berupa Sapi atau kambing untuk Qurban, Program ini didistribusikan atas kerjasama dari para Donatur Qurban melalui Tabungan Qurban mingguan atau Bulanan melalui BAZNAS Agam dengan, Masjid dan daerah prioritas.

2) Konsumtif

Adalah bantuan yang diberikan kepada mustahiq (fakir miskin) yang:

a) Tidak bisa berusaha yang disebabkan oleh faktor usia atau cacat permanen namun tidak memiliki keluarga atau sanak famili yang menaggung kebutuhan hidupnya sehari-hari
b) Kepada Anak-anak Yatim dalam program Buka Puasa Bersama Yatim
c) Bantuan Untuk Jompo dhu'afa / terlantar. diberikan setiap bulan
d) Bantuan untuk Anak Asuh, program pencarian orang tua asuh untuk siswa dhu'afa

3) Kemanusiaan

Bantuan insidentil yang diberikan kepada mustahiq dalam kondisi darurat

4) Bedah Rumah

Merupakan program perbaikan rumah mustahik[51]

5. Kriteria Mustahik Penerima Zakat

[51] *Profil Badan Ami Zakat Nasional Kabupaten Agam*

a) Zakat Konsumtif Permanen

1) Calon mustahiq diusulkan oleh UPZ, BAZ Kecamatan, atau masyarakat Kabupaten Agam
2) Mustahiq sebatangkara atau tidak ada anggota keluarga yang mampu membiayainya
3) Mustahiq tidak bisa berusaha.
4) Mustahiq tidak bisa memenuhi biaya hidup
5) Lulus seleksi yang dilaksanakan BAZNAS Kabupaten Agam

b) Zakat Konsumtif Lebaran

1) Calon mustahiq merupakan usulan UPZ di lingkungan BAZNAS Kab. Agam
2) Calon penerima memenuhi syarat sebagai mustahiq zakat.

6. Kriteria Mustahiq Penerima Beasiswa

a. Beasiswa Mahasiswa Binaan

1) Calon penerima merupakan usulan Perguruan Tinggi di Kabupaten Agam setelah mendapatkan permintaan resmi dari BAZNAS Kabupaten Agam
2) Mahasiswa dari keluarga miskin/tidak mampu di Kabupaten Agam (dibuktikan dengan KTP, Kartu Keluarga dan Surat Keterangan Tidak Mampu dari Wali Nagari dan diketahui Camat)
3) Sedang kuliah di perguruan tinggi yang ada Kabupaten Agam (dibuktikan dengan Surat Keterangan Aktif Kuliah)

4) Mahasiswa berprestasi (minimal IPK 3,00 untuk Jurusan Sosial atau 2,75 untuk Jurusan Eksakta)
5) Tidak sedang menerima beasiswa dari sumber lain, dinyatakan dengan Surat Pernyataan
6) Lulus seleksi yang diadakan BAZNAS Kabupaten Agam
7) Bersedia mengikuti Pembinaan dari BAZNAS Kabupaten Agam

b. Beasiswa Lepas
1) Mahasiswa dari keluarga miskin/tidak mampu di Kabupaten Agam (dibuktikan dengan KTP, Kartu Keluarga dan Surat Keterangan Tidak Mampu dari Wali Nagari dan diketahui Camat)
2) Sedang kuliah di perguruan tinggi di luar Kabupaten Agam (dibuktikan dengan Surat Keterangan Aktif Kuliah dan Kartu Tanda Mahasiswa);
3) Mahasiswa berprestasi (minimal IPK 3,00 untuk Jurusan Sosial atau 2,75 untuk Jurusan Eksakta)
4) Tidak sedang menerima beasiswa dari sumber lain, dinyatakan dengan Surat Pernyataan.
5) Mendapatkan Rekomendasi dari BAZNAS Kecamatan negeri asal Lulus seleksi yang diadakan BAZNAS Kabupaten Agam[52]

7. Kriteria Penerima Zakat Bedah Rumah

1) Calon Penerima merupakan usulan BAZNAS Kecamatan

[52] *Profil Badan Ami Zakat Nasional Kabupaten Agam*

2) Diprioritaskan keluarga miskin yang belum memiliki rumah atau yang tinggal di rumah yang tidak layak huni.
3) Melengkapi persyaratan administrasi berupa KTP, Kartu Keluarga, dan dokumentasi rumah yang dimiliki.
4) Lulus seleksi

8. Kriteria Fisabilillah

1) Calon penerima merupakan usulan dari Pengurus BAZNAS Kabupaten dan BAZNAS Kecamatan di Kabupaten Agam
2) Da'i, muballigh, guru agama, guru TPA, dan profesi sejenis lainnya yang aktif dalam melakukan kegiatan pembinaan kepada masyarakat.
3) Lulus seleksi yang dilaksanakan oleh BAZNAS Kabupaten Agam

9. Kriteria Penerima Zakat Darurat

1) Korban musibah bencana.
2) Penderita penyakit kronis yang membutuhkan biaya pengobatan cukup besar
3) Musafir yang terlantar di Kabupaten Agam
4) Lulus seleksi yang dilaksanakan oleh BAZNAS Kabupaten Agam

10. Visi dan Misi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Agam

a) Visi :

"Pengelolaan Zakat yang Kreatif, Profesional dan Amanah menuju Masyarakat Terwujudnya Agam Madani"

Dengan slogan

"Peduli Berbagi" dan "Zakat Bukti Cinta, Cinta Allah, Cinta Sesama"

b) Misi :

1) Meningkatkan sarana dan prasarana dalam pengelolaan zakat
2) Mengoptimalkan potensi zakat dan pendistribusian kepada mustahik
3) Mendorong kesadaran muzakki, munfik dan mutashadiq mengeluarkan zakat, infak dan shadaqah
4) Membina dan membimbing mustahik menjadi muzakki.[53]

B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah muzakki BAZNas Kabupaten Agam. Berikut ini adalah deskripsi mengenai identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin dan umur.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data karakteristik respnden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1

Data Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	30	30
2	Wanita	70	70
Jumlah		100	100

Sumber : Olahan data SPSS 16 (Data Primer yang Diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa 30 orang atau 30% responden berjenis kelamin laki-laki dan sisanya

[53] *Profil Badan Ami Zakat Nasional Kabupaten Agam*

sebanyak 70 orang atau 70% responden berjenis kelamin perempuan.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Data karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2

Data Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	< 20 tahun	10	10
2	20 tahun -29 tahun	40	40
3	30 tahun- 39 tahun	20	20
4	40tahun –49 tahun	20	20
5	> 50 tahun	10	10
Jumlah		100	100

Sumber : Olahan data SPSS 16 (Data Primer yang Diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden berumur <20tahun sebanyak 10 orang,yang berumur 20 tahun – 29 tahun sebanyak 30 orang,yang berumur 30 tahun – 39 tahun sebanyak 20 orang, yang berumur 40 tahun – 49 tahun sebanyak 20 orang dan yang berumur > 50 sebanyak 10 orang.

C. Deskripsi Jawaban Responden

Berikut adalah deskripsi jawaban responden yaitu sebagai berikut yang dapat dilihat dari beberapa tabel berikut:

a. Jawaban Responden Terhahdap Variabel X_1 Yaitu Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat

Tabel 4.3
Tanggapan responden terhadap variabel X_1
Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat

Butir	Pernyataan	Jawaban					JML
		SS	S	N	TS	STS	
1	X_1.1	24	71	4	1	0	100
2	X_1.2	16	79	4	1	0	100
3	X_1.3	21	65	12	2	0	100
4	X_1.4	11	85	3	1	0	100
5	X_1.5	25	69	6	0	0	100
Jumlah		97	369	29	5	0	500
Persentase (%)		19,4	73,8	5,8	1	0	100

Sumber : Olahan data SPSS 16 (Data Primer yang Diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.3, maka tanggapan responden terhadap variabel Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat dilihat dari 5 butir pertanyaan. Adapun responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19,4% , yang menyatakan setuju sebanyak 73,8% , yang menyatakan netral sebanyak 5,8% , yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap 5 pernyataan tersebut.

Dari hasil yangbtelah diperoleh diatas,maka tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju sebanyak 73,8%.

b. Jawaban Responden Terhadap Variabel X_2 Yaitu Kualitas Layanan

Tabel 4.4

Tanggapan responden terhadap variabel X_2 kualitas layanan

Butir	Pernyataan	Jawaban					Jml
		SS	S	N	TS	STS	
1	X_2.1	32	60	8	0	0	100
2	X_2.2	10	80	10	0	0	100
3	X_2.3	24	63	13	0	0	100
4	X_2.4	19	67	12	2	0	100
5	X_2.5	11	77	12	0	0	100
6	X_2.6	11	77	12	0	0	100
7	X_2.7	9	87	4	0	0	100
8	X_2.8	18	74	7	1	0	100
9	X_2.9	21	66	12	1	0	100
10	X_2.10	12	83	4	1	0	100
11	X_2.11	20	69	9	2	0	100
12	X_2.12	13	78	8	0	1	100
13	X_2.13	21	69	10	0	0	100
14	X_2.14	27	69	4	0	0	100

15	X_2.15	8	83	8	1	0	100
16	X_2.16	24	60	14	2	0	100
17	X_2.17	10	67	19	3	1	100
18	X_2.18	14	72	12	1	1	100
19	X_2.19	5	87	8	0	0	100
20	X_2.20	13	69	16	1	1	100
21	X_2.21	9	70	20	1	0	100
22	X_2.22	6	88	6	0	0	100
23	X_2.23	9	74	17	0	0	100
24	X_2.24	10	77	12	1	0	100
25	X_2.25	10	73	17	0	0	100
26	X_2.26	9	76	15	0	0	100
27	X_2.27	9	81	10	0	0	100
28	X_2.28	13	76	11	0	0	100
29	X_2.29	17	72	11	0	0	100
30	X_2.30	12	69	18	1	0	100
Jumlah		**426**	**2213**	**339**	**18**	**4**	3000
Persentase		**14,2%**	**73,76**	**11,3%**	**0,6%**	**0,13%**	

Sumber : Olahan data SPSS 16 (Data Primer yang Diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, maka tanggapan responden terhadap variabel kualitas layanan dapat dilihat dari 30 butir pertanyaan. Adapun responden yang menyatakan sangat setuju

sebanyak 14,2% ,yang menyatakan setuju sebanyak 73,76% ,yang menyatakan netral sebanyak11,3%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0,6%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0,13% terhadap 30 butir pernyataan.

Dari hasil yang diperoleh diatas,maka tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak.

c. Jawaban Responden Terhadap Variabel Y Yaitu Loyalitas Muzakki

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap muzakki responden, maka tanggapan dari variabel Y loyalitas muzakki dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.5

Tanggapan responden terhadap variabel Y Kehandalan

Butir	Pernyataan	Jawaban					JML
		SS	S	N	TS	STS	
1	Y.1	13	74	12	1	0	100
2	Y.2	16	70	13	1	0	100
3	Y.3	17	77	5	1	0	100
4	Y.4	11	82	7	0	0	100
5	Y.5	14	73	13	0	0	100
6	Y.6	18	74	8	0	0	
Jumlah		89	450	58	3	0	600

Persentase (%)	14,8	75	9,6	0,5	0	100

Sumber : Olahan data SPSS 16 (Data Primer yang Diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, maka tanggapan responden terhadap variabel loyalitas muzakki dapat dilihat pada 6 butir pertanyaan.adapun responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14,8% , yang menyatakan setuju sebanyak 75%, yang menyatakan netral sebnayak 9,6%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0,5% dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju terhadap 6 butir pernyataan tersebut.

Dari hasil yang diperoleh diatas,maka tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 75%.

D. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Suatu kuesioner valid yaitu mampu menunjukkan sampai sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dengan kriteria pengujian jika korelasi atau butir dengan skor total lebih dari 0,3, maka instrumen tersebut dinyatakan valid. Dan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $\alpha = 0,05$, maka koefisien tersebut signifikan.

1. Uji Validitas Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat (X_1)

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat (X_1)

Pernyataan	*Pearson Correlation*	R tabel	Keterangan
X_1.1	0,654	0,1966	Valid
X_1.2	0,703	0,1966	Valid
X_1.3	0,681	0,1966	Valid
X_1.4	0,738	0,1966	Valid
X_1.5	0,564	0,1966	Valid

Sumber : Olahan data SPSS 16 (Data Primer yang Diolah 2020)

Tabel 4.6 diatas terlihat bahwa 5 item pertanyaan yang digunkan untuk mengukur validitas akuntabilitas pengelolaan dana zakat, masing-masing item pertanyaan tersebut memiliki *corrected* item total *Correlation* > *0,3*, yang bererti bahwa secara keseluruhan semua pernyataan variabel akuntabilitas pengelolaan dana zakat sudah valid

2. Uji Validitas kualitas layanan (X_2)

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_2)

Pernyataan	*Pearson Correlation*	R table	Keterangan
X_2.1	0,332	0,1966	Valid
X_2.2	0,351	0,1966	Valid
X_2.3	0,436	0,1966	Valid

X_2.4	0,536	0,1966	Valid
X_2.5	0,246	0,1966	Valid
X_2.6	0,570	0,1966	Valid
X_2.7	0,575	0,1966	Valid
X_2.8	0,488	0,1966	Valid
X_2.9	0,406	0,1966	Valid
X_2.10	0,409	0,1966	Valid
X_2.11	0,375	0,1966	Valid
X_2.12	0,563	0,1966	Valid
X_2.13	0,483	0,1966	Valid
X_2.14	0,391	0,1966	Valid
X_2.15	0,416	0,1966	Valid
X_2.16	0,531	0,1966	Valid
X_2.17	0,375	0,1966	Valid
X_2.18	0,425	0,1966	Valid
X_2.19	0,406	0,1966	Valid
X_2.20	0,386	0,1966	Valid
X_2.21	0,538	0,1966	Valid
X_2.22	0,408	0,1966	Valid
X_2.23	0,486	0,1966	Valid
X_2.24	0,358	0,1966	Valid
X_2.25	0,429	0,1966	Valid

X_2.26	0,395	0,1966	Valid
X_2.27	0,561	0,1966	Valid
X_2.28	0,465	0,1966	Valid
X_2.29	0,455	0,1966	Valid
X_2.30	1	0,1966	Valid

Sumber : Olahan data SPSS 22 (Data Primer yang Diolah 2019)

Tabel 4. 7 diatas terlihat bahwa 30 item pertanyaan yang digunkan untuk mengukur validitas kualitas layanan , masing-masing item pertanyaan tersebut memiliki *corrected* item total *Correlation > 0,3*, yang bererti bahwa secara keseluruhan semua pernyataan variabel akuntabilitas pengelolaan dana zakat sudah valid.

3. Uji validitas loyalitas muzakki (Y)

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Pernyataan	***Pearson Correlation***	**R tabel**	**Keterangan**
Y.1	O,784	0, 1966	Valid
Y.2	0,772	0, 1966	Valid
Y.3	0,773	0, 1966	Valid
Y.4	0,869	0, 1966	Valid
Y.5	0,746	0, 1966	Valid

Y.6 **4.**	0,660	0, 1966	Valid

Sumber : Olahan data SPSS 22 (Data Primer yang Diolah 2019

Tabel 4.8 diatas terlihat bahwa 6 item pertanyaan yang digunkan untuk mengukur validitas kualitas layanan , masing-masing item pertanyaan tersebut memiliki *corrected* item total *Correlation > 0,3*, yang bererti bahwa secara keseluruhan semua pernyataan variabel loyalitas muzakki sudah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan.pedoman alat ukur dikatakan *reliable* adalah apabila nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,60atau lebih. Hasil dari pengujian reliabilitas ditampilkan berikut ini:

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	**Nilai Cronbach Alpha**	**Standar Cronbach Alpha**	**Keterangan**

Akuntabilitas pengelolaan dana zakat (X_1)	0,674	0,60	Reliabel
Kualitas layanan (X_2)	0,846	0,60	Reliabel
Loyalitas muzakki (Y)	0,849	0,60	Reliabel

Sumber : Olahan data SPSS 22 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan ahsil tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa semua variabel bersifat reliabel karena semua variabel mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0.60.

2. Uji Asumsi Klasik

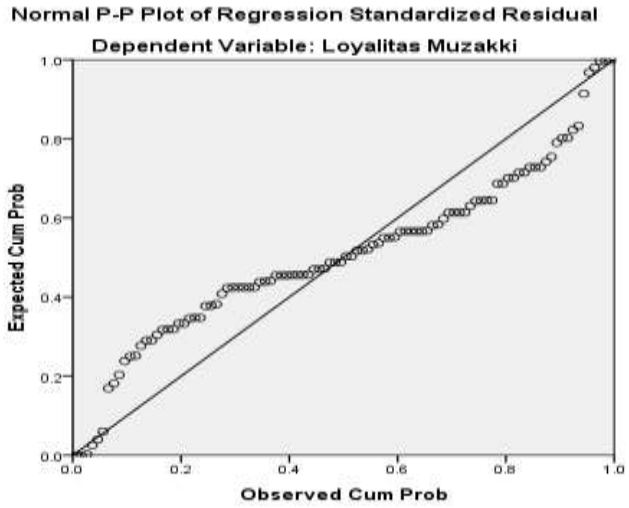
a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji prasyarat tentang kelayakan data untuk dianalisis. Melalui uji ini,sebuah data hasilpenelitian dapat diketahui bentukdistribusi data tersebut, yaitu berdistribusi normal atau tidak nomal. Modal regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal.

Pada uji ini dapat dilihat grafik normalitas di bawah ini:

Gambar 4.1

Uji normalitas



Berdasarkan gambar 4.1 di atas dapat dilihat bahwa pada grafik *probability plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal memberikan pola distribusi yang normal.maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variabel bebas atau variabel independen. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi gejala multikolinearitas. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) serta besaran korelasi antar variabel independen.nilai yang biasanya dipakai untuk

menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai Tolerance > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10.

Tabel 4.10

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(Constant)			
Akuntabilitas pengelolaan dana zakat (X_1)	0,748	1,337	Adanya Multikolinearitas
Kualitas layanan (X_2)	0,748	1,337	Adanya Multikolinearitas

Sumber : Olahan data SPSS 16 (Data Primer yang Diolah 2020)

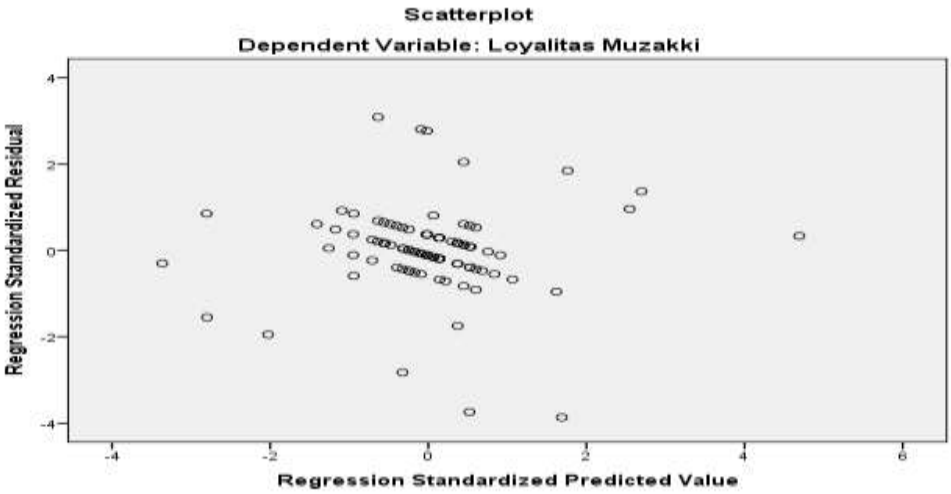
Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance untuk variabel akuntabilitas pengelolaan dana zakat (X_1) adalah 0,748 lebih besar dari nilai Tolerance 0,10 atau sama dari nilai VIF< 10 sehingga adanya multikolinearitas, variabel kualitas layanan (X_2) adalah 0,748 lebih besar dari nilai Tolerance 0,10 atau sama dari nilai VIF < 10 sehingga adanya multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji terjandinya perbedaan variance dari nilai residual pada suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lainnya. Modelregresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Hasil uji dapat dilihat dari gambar berikut:

Gambar 4.2

Uji Heterokedastisitas



Sumber : Olahan data SPSS 16 (Data Primer yang Diolah 2020)

Dari gambar 4.2 Diatas *scatterplot* pada akuntabilitas dan kualitas layanan tampak, yaitu:

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0
2. Titik-titik tidak menggumpal hanya di atas atau di bawah saja

3. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

d. Uji Autokorelasi

Uji auto korelasi digunakan untuk mengetahui adanya korelasi yang terjadi antara rresidual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Model regresi diharuskan tidak adanya auto korelasi. Hasil pengujian uji auto korelasi denagn dapat dilihat pada tabel 4. Berikut:

Tabel 4.11

Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.463[a]	.214	.198	2.085	2.033

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Kehandalan, Daya tanggap
b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

(Sumber : Olahan data SPSS 22 (Data Primer yang Diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4. 11 Diatas,diketahui nilai Durbin-Watson 9d) adalah sebesar 2,033 . dan menurut klasifiksasi nilai d bahwa nilai d terletak diantara 1,55-2,46 yang berarti tidak ada kesimpulan.

E. Hasil Analisis Data

1. Regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independen) yaitu akuntabilitas penngelolaan dana zakat (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap loyalitas muzakki pada BAZNas Kabupaten Agam. Persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = a+b_1X_1 + b_2X_2$$

Berikut hasil Uji Regresi Linier Berganda sebagai berikut

Tabel 4.12

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.861	3.761		1.558	.122		
	Akuntabilitas	-.080	.140	-.060	-.575	.567	.748	1.337
	Kualitas Layanan	.166	.035	.490	4.706	.000	.748	1.337

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzakki

Berdasarkan tabel 4.12 Diatas, maka model persamaan regresi berganda yaitu sebagai berikut:

$Y = 5{,}861 - 0{,}080\ X_1 + 0{,}166\ X_2$

Adapun interprestasi dari persamaan regresi linier berganda tersebut adalah

a. a = 5,861 menyatakan bahwa,apabila variabel akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan kualitas layanan dianggap konstan, maka besarnya tingkat loyalitas muzakki pada BAZNas Kabupaten Agam adalah 586,1 %
b. nilai koefisien akuntabilitas pengelolaan dana zakat (X_1) terhadap loyalitas muzakki (Y) yaitu sebesar -0,080 menyatakkan bahwa, jika akuntabilitas pengelolaan dana zakat meningkat satu satuan, maka tingkat loyalitas muzakki akan turun pada BAZNas Kabupaten Agam sebesar 8%
c. nilai koefisien kualitas layanan (X_2) terhadap loyalitas muzakki (Y) yaitu sebesar 0,166 menyatakan bahwa, jika kualitas layanan meningkat sebesar satu satuan, maka tingkat loyalitas muzakki meningkat sebesar 16,6% satuan pada BAZNas Kabupaten Agam

Berdasarkan hasil penelitian di atas menyatakan bahwa variabel (X_2) yaitu kualitas layanan paling dominan mempengaruhi tingkat loyalitas muzakki pada BAZNas Kabupaten Agam. Dan koefisien regresi yang terdapat pada persamaan di atas bertanda positif (+) yang menandakan arah hubungan yang baik atau pengaruh yang baik.

2. Koefisien korelasi (R)

Pedoman dearjat hubungan sebagai berikut:

a. Nilai *pearson correlation* < 0,20 = tidak ada korelasi hubungan hampir tidak berarti

b. Nilai pearson correlation 0,20 s/d 0,40 = korelasi rendah

c. Nilai pearson correlation 0,40 s/d 0,70 = korelasi sedang

d. Nilai pearson correlation 0,70 s/d 0,90 = korelasi tinggi

e. Nilai pearson correlation 0,90 = korelasi sangat tinggi

Hasil SPSS koefisien korelasi berganda sebagai berikut

Tabel 4.13

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.463[a]	.214	.198	2.085	2.033

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Akuntabilitas

b. Dependent Variable: Loyalitas Muzakki

Berdasarkan tabel 4.13 diatas nilai R menunjukkan koefisien korelasi diperoleh nilai 0,463 terletak diantara 0,40 s/d 0,70 artinya derajat hubungan akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan kualitas layanan terhadap loyalitas muzakki BAZNas Kabupaten Agam adalah hubungan positif yang sedang atau cukup baik..

Dimana akuntabilitas dan kualitas layanan harus selalu dijaga dan ditingkatkan untuk menambah kepuasan muzakki. BAZNAs yang bergerak di bidang jasa harus bisa memberikan rasa kepercayaan dan memberikan pelayanan yang memuaskan muzakkinya. Perasan dari manajemen dituntut untuk bisa meningkatkan peranan akuntabilitas dan peningkatan kualitas layanan sehingga meningkatnya loyalitas muzakki.

3. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (X_1, dan X_2) yaitu variabel akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan kualitas layanan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas muzakii pada BAZNas Kabupaten Agam. Hasil koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.14

Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.463[a]	.214	.198	2.085

a. Predictors: (Constant), akuntabilitas , kualitas layanan
b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah
Sumber : Olahan data SPSS 16 (Data Primer yang Diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4. 14Diatas, nilai koefisien determinasi (R) sebesar 0,214 atau 21,4% yang berarti secara simultan kontribusi dari variabel bebas (independen) X terhadap variabel terikat (dependen) Y sebesar 0,214 atau 21,4% dan sisanya sebesar 78,6 dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti.

4. Uji T (uji parsial)

Uji T bertujuan untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh yang signifikan dari kualitas akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan

kualitas layanan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAs Kabupaten Agam.

Ho : $b_1 \neq 0$ (akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNas Kabupaten Agam)

Ha : $b_1 = 0$ (akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifiakn terhadap loyalitas muzakki pada BAZNas Kabupaten Agam)

Nilai t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{tabel}. Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Tabel 4.15

Uji T (Uji Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.861	3.761		1.558	.122		
	Akuntabilitas	-.080	.140	-.060	-.575	.567	.748	1.337
	Kualitas Layanan	.166	.035	.490	4.706	.000	.748	1.337

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzakki

Sumber : Olahan data SPSS 16 (Data Primer yang Diolah 2020)

a. Berdasarkan tabel 4.15 Diatas dijelskan bahwa pengaruh akuntabilitas pengelolaan dana zakat terhadap loyalitas muzakki didaptkan t_{hitung}

sebesar -0,575 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,98472 dengan derajat t_{tabel}= t(a/2;n-k-1). T_{tabel}=(0,05/2;100-2-1)= (0.025;97) atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikan 0,567 > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_o diterima dan H_a ditolak artinya akuntabilitas pengelolaan dana zakat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas muzakkki pada BAZNas Kabupaten Agam.

b. Berdasarkan tabe diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan terhadap loyalitas muzakki daidaptkan nilai t_{hitung} sebesar 4,706 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,98472 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_o ditolsk dan H_a diterima artinya kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNas Kabupaten Agam

5. Uji F (uji simultan)

Uji f dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah ada pengaruh positif signifikan dari akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan kualitas layanan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNas Kabupaten Agam.

Dengan kriteria pengambilan keputusan, yaitu:

a. F_{hitung} dengan F_{tabel}
    1. $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima.
    2. $F_{hitung} < f_{tabel}$ maka Ho diteria dan Ha ditolak.

b. Nilai signifikan

1. Nilai Sig < 0,05 maka varaibel independent secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent.
2. Nilai sig. > 0,05 maka variabel independent secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil pengujian dengan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16

Uji F (Uji Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	144.919	2	57.459	13.213	,000[b]
	Residual	421.831	97	4.349		
	Total	536.750	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant),kualitas layanan,akuntabilitas

Sumber : Olahan data SPSS 16 (Data Primer yang Diolah 2020)

Berdasarkan tabel 4.16 Diatas menunjukan nilai f_{hitung} sebesar 13,213 sedangkan f_{tabel} sebesar dengan signifikansi diperoleh f_{tabel} sebesar dan *p value* sebesar 0,000 . Sehingga dapat dikatakan $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan nilai sig. Maka hal ini menunjukan bahwa akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakk ipada BAZNas Kabupaten Agam.

F. Analisis Penulis

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa analisis pengaruh akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan kualitas layanan terhadap loyalitas muzakki terdiri dari beberapa analisis penulis yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat terhadap Loyalitas Muzakki

Akuntabilitas merupakan kewajiban setiap lembaga pengelola bantuan kemanusiaan baik pihak pemerintah maupun instansi lainnya. Akuntabilitas tidak hanya mengacu kepada laporan , hukum dan kebijakan nasional tapi juga aspek-aspek seperti penerimaan mamfaat ataupun pendayagunaan bantuan dan bagaimana organisasi mampu merespon permasalahan baru yang muncul terkait pengelolaan bantuan yang diterima[54]

Diharapkan ketika ada pelaporan pengelolaan zakat kesadaran masyarakat untuk membayar zakat dapat meningkat dan muzakki mempercayakan pengelolaan zakatnya pada organisasi pengelola zakat. Pengguna informasi laporan keuangan dana zakat seperti muzakki, mustahiq, pemerintah, manajemen amil, serta masyarakat umum menuntut penyediaan informasi secara cepat dan akurat. Untuk mengatasi hal tersebut maka dibutuhkan suatu sistem informasi untuk membantu mengolah data penggunaan dana zakat. Sistem informasi sebagai alat untuk mempermudah pengelolaan informasi karenanya menjadi bagian

[54] . Endahwati, Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat,Infaq Dan Shadaqah (Zis),Singaraja : *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika Jinah, Vol.4 Nomor.1: 2014,Hal 27*

penting sebab data yang dikelola sedemikian besar dan tuntutan yang tinggi dari para pihak pengguna informasi atas transparansi dan kredibilitas lembaga zaka

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa pengaruh akuntabilitas pengelolaan dana zakat terhadap loyalitas muzakki didaptkan t_{hitung} sebesar -0,575 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,98472 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikan 0,567 > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_o diterima dan H_a ditolak artinya akuntabilitas pengelolaan dana zakat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas muzakkki pada BAZNas Kabupaten Agam.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Muzakki

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide.Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk menghasilkan pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci sukses perusahaan. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan oleh perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ini ditentukan oleh banyak faktor, antara lain, faktor staf, sistem, teknologi, dan keterlibatan kompetitif. Untuk dapat memenangkan persaingan penghimpunan dana masayarakat, pihak

baznas harus mampu membaca dan memahami kebutuhan dan keinginan muzakki.[55]

Bagi *muzakki,* pelayanan yang tepat merupakan hal yang sangat penting. *Muzakki* dalam dunia pemungutan zakat merupakan tonggak utama dalam kualitas pelayanan memperoleh dana zakat. Bila pelayanan itu tidak sesuai dengan kehendak syariah tentu ia akan merasa kecewa dan ia bisa pindah kelembaga lain.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas muzakki daidaptkan nilai t_{hitung} sebesar 4,706 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,98472 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_o ditolsk dan H_a diterima artinya kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNas Kabupaten Agam.

3. **Variabel yang paling dominan mempengaruhi loyalitas *muzakki***

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas layanan lebih mempengaruhi tingkat keloyalitasan muzakki dalam memilih BAZNas Kabupaten Agam sebagai tempat mereka membayarkan zakatnya. Ini dibuktikan dengan nilai t untuk Kualitas Pelayanan lebih besar dari t tabel. Dimana untuk faktor Kualitas Pelayanan nilai t hitung 4,706 > t tabel 1,98472. Selain dibuktikan dengan uji t, pengaruh Kualitas Pelayanan juga dapat dilihat dari

[55] . Lupiyoadi R, Handayani A, *Manajemen Pemasaran Jasa,* Hlm.236

koefesien regresi linear berganda dengan nilai beta paling besar. Dari persamaan regresi linear berganda didapat nilai beta sebesar 0.490.

Kemudian untuk faktor akuntabilitas pengelolaan dana zakat pada penelitian ini diktakan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas muzakki.ini dibuktikan dengan nilai t hitung untuk akuntabilitas pengelolaan dana zakat lebih kecil dari t tabel. Dimana untuk akuntabilitas pengelolaan dana zakat nilai t hitung -0,575 < 1,98472 t tabel. Selain itu juga dibuktikan dengan uji t, pengaruh akuntabilitas pengelolaan dana zakat juga dapat dilihat dari koefisien regresi linier berganda dengan nilai beta sebesar -0.060 , itu artinya nilai beta pada faktor akuntabilitas pengelolaan dana zkat lebih kecil dari pada nilai beta pada faktor kualitas layanan.

Dari penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa faktor kualitas layanan mempunyai pengaruh yang lebih dominan dari akuntabilitas pengelolaan dana zakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan serta uraian-uraian sebelumnya mengenai pengaruh akuntabilitas pengelolaan dana zakat dan kualitas kayanan terhadap loyalitas muzakki,maka penulis menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan hal tersebut dapat dilihat dari beberapa uji yang telah dilakuka, maka dikemukakan kesimpualan sebagai berikut:

a. Dari hasil olah data yang dilakukan menggunakan SPSS menunjukan bahwa akuntabilitas peneglolaan dana zakat (X_1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas *muzakki* pada BAZNas Kabupaten Agam. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji t) yang menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar -0,575 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,98472 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikan 0,567 > 0,05. Hal tersebut mengindikasikan bahwa akuntabilitas pengelolaan dana zakat selaku variabel independen (X_1) tidak berpengaruh secra signifikan terhadap loyalitas *muzakki* selaku variabel dependen (Y).
b. Sedangkan untuk variabel kualitas layanan (X_2) menunjukkan adanya penagruh yang signifikan terhadap loyalitas muzakki. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji t) yang menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 4,706 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,98472 atau t_{hitung}

> t_{tabel} dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa kualitas layanan selaku variabel independen (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas muzakki selaku variabel dependen (Y).

c. Dari hasil penelitaian dan data yang diadapatkan melalui analisis regresi linier berganda diperoleh fungsi : **$Y = 5{,}861 - 0{,}080\ X_1 + 0{,}166\ X_2$.** Hal tersebut berarti ketika X dalam keadaan teatap maka nilai Y (loyalitas muzakki) berada pada posisi 5,861 dan apabila terjadi kenaikan sebesar satu satuan untuk akuntabilitas pengelolaan dana zakat (X_1) maka nilai Y akan turun sebesar -0,080 atau 8%. Sedangakan pada variabel kualitas layanan (X_2) apabila terjadi kenaikan sebesar satu satuan maka nilai Y akan meningkat sebesar 0,166 atau 16,6%.

d. Dari hasil olah data menggunakan SPSS nilai koefisien determinasi yang terbentuk adalah 0,214 atau 21,4% , hal ini menunjukan bahwa variabel independen hanya mempengaruhi variabel dependen sebesar 0,214 atau 21,4% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel variabel yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menyatakan bahwa variabel (X_2) yaitu kualitas layanan paling dominan mempengaruhi tingkat loyalitas muzakki pada BAZNas Kabupaten Agam. Dan koefisien regresi yang terdapat pada persamaan di atas bertanda positif (+) yang menandakan arah hubungan yang baik atau pengaruh yang baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat di kumpulkan saran sebagai berikut :

1. Bagi akademis semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai pedoman penelitian selanjutnya.
2. Bagi muzakki agar dapat mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum memutuskan atau mengambil sebuah keputusan untuk melakukan transaksi atau memakai jasa khususnya jasa dalam bidang perzakatan
3. Bagi penelitian selanjutnya dapat menambah variabel yang belum digunakan oleh peneliti sebelumnya supaya hasil yang diperoleh bisa lebih menjelaskan pengaruh lain yang mempengaruhi keputusan muzakki berzakat.
4. Bagi masyarakat luas, terkhusus bagi teman-teman dan rekan-rekan yang sedang belajar di Institut Agama Islam Negri agar bisa mempertimbangkan terlebih dahulu mau berzakat ke lembaga yang mana.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku:

Budiman,Achmad Arief.2010. *Membangun Akuntabilitas Lembaga Pengelola Wakaf.* Ssemarang: IAIN Walisongo Semarang.

Daniri, Mas Achmad. *Pedoman Umum Good Corporate Goveernance Indonesia*. Jakarta:Komite Nasional Kebijakan Governance

Riduwan dan Sumarto.2007.*Pengantar Statistik untuk Penelitian Pendidikan Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis.*Bandung:Alfabeta.

R ,Lupiyoadi danHandayani A.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta: Salemba Empat.

Tjiptono,Fandy.2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Kartajay,Herman.2010.*Booting Loyality Marketing Performance*. Bandung:Markplus Jakartaa dan Mizan Pustaka.

Mardiasmo.2002.*Akuntansi Sektor Publik.*Yogyakarta: Andi.

Muhammad.2005. *Pengantar Akuntansi Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.

Rasul, Syafruddin.2002. *pengintegrasian sistem akuntabilitas dan anggaran*. Jakarta: Detail Rekod.

Tjiptono,dkk.2008.*Pemasaran Strategik* .Yogyakarta: Andi.

Kotler Philip .2009.*Manajemen Pemasaran,*Jakarta: Erlangga.

Kasmir.2010. *Pemasaran Bank.*Jakarta : Kencana.

Poerwadaarminta.2004.*Kamus Umum Bahasa Indonesia.*Jakarta: Balai Pustaka.

Kotler Philip dan Kavin Lane Keller.*Manajemen Pemasaran.*Jakarta: Indeks.

Sudewo,Eri.2004.*Manajemen Zakat.*Ciputat:Institut Manajemen Zakat.

Supriyanto ,Achmad Sani dan Vivin Maharani.2013.*Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori Kuesioner Dan* Alalisis *Data*, .Malang: UIN-Maliki Press.

Wijaya,Tony.2013.*Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* : Teori dan Praktik.Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sarwono,Jonanthan.2006.*Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*.Yogyakarta: Graha Ilmu

Noor,Juliansyah.2011."*Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai, Dan Karya Ilmiah"*.Jakarta : Prenadamedia Group.

Jurnal:

Putri, Bella Kurnia.2016.Implementasi Akuntabilitas Pada Organisasi Pengelola Zakat.*Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*.11(2): 27

Endahwati.2014.Akuntabilitas Pengelolaan Zakat,Infaq, Dan Shadaqah.*Jurnal Akuntansi Dan Humanika*.4(1)

Yulianfitri Dkk.2016. Pengaruh Kepuasan Muzakki ,Transparansi,Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki.*Jurnal Ekonomi Islam*.7(2):205

Kholmi, Masiyah.2012. Akuntabilitas Dan Pembentukan Perilaku Amanah Dalam Masyarakat Islam.Jurnal Studi Ekonomi.15 (1) : 65

Erlina Afiyati.“Manajemen Zakat Produktif Unit Pengumpul Zakat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Wonogiri”.(*Skripsi--Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*. Yogyakarta. 2011). hlm.68

Hisamuddin,N.2016.”Telaah Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada Badan Amil Zakat Infaq Dan Shodaqoh”,*ZISWAF*. 3(1): 25

Mardiasmo.2001.”Pengawasan, Pengendalian dan Pemeriksaan Kinerja Pemerintah Dalam Melaksanakan Otonomi Daerah*”.Jurnal Bisnis dan Akuntansi*.3(2):21

Sutomo.2017.”Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki”Institut Pertanian Bogor:*Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*.3(1):59

Hendrianto.”Kepuasan muzakki terhadap kualitas pelayanan zakat padda baz kabupaten kerinci”STAIN Curup Bengkulu:Journal Slamic Economics.1(2):167-169

Undang-Undang:

Pemerintah Indonesia.2011.*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.*Lembaran RI Tahun 2011 No.23. Jakarta:Sekretariat Negara.

Website:

Theresia Widyaratna Denny dan Filisia Chandra, ”*Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris” dalam* http://puslit.petra.ac.id/journals/ management/ diakses pada tanggal 25 september 2019