

Pengaruh Pelayanan, Transparansi Pengelolaan Dan Kepuasan Muzakki Terhadap Keputusan Memilih Unit Pengumpul Zakat (UPZ) Universitas Pamulang

Herlambang¹, Danang Choirul Umam², Aerlangga³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pamulang

email: ryukean17@gmail.com

Article History

Received: 24/07/2023

Revised: 25/07/2023

Accepted: 26/07/2023

**Keywords: Service, Management
Transparency, Muzakki
Satisfaction, Choosing Decision**

Abstract:

This research aims to examine the influence of service quality, transparency of management, and muzakki satisfaction on the decision-making process in selecting the Zakat Collection Unit (UPZ) at Pamulang University. The study was conducted in March 2023, with a sample taken from the faculty members at Pamulang University who had become donors to the UPZ. A probability sampling approach was used with the simple random sampling technique, resulting in a sample size of 30 respondents. Data analysis was performed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the Partial Least Square (PLS) approach. The sample size was determined based on the recommendation of Hair & Anderson (2014), which suggests a sample size of 5-10 times the number of indicators or parameters used in the model. The results of the analysis showed that service quality has a positive and significant influence on the decision-making process of the respondents. Study found that transparency of management did not have a significant influence on the decision-making process of the respondents. Muzakki satisfaction was also found to have no significant influence on the decision-making process.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 telah mengatur tentang pengelolaan zakat, didalam nya mengatur segala kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan terhadap dana zakat. Peraturan ini dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Organisasi Pengelola Zakat. Dalam UU pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 menyatakan bahwa pengeloaan zakat adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan zakat (Nasim & Romdhon, 2014)

Peran lembaga pengelola zakat dianggap belum optimal yang ditandai dengan adanya permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan zakat di Indonesia (Darma et al., 2017). Menurut Widodo dalam Nugraha (2019) ada tiga masalah besar yang dihadapi lembaga pengelolaan zakat, yang juga dialami oleh lembaga sosial lainnya yaitu problem kelembagaan, kualitas sumber daya manusia dan masalah sistem. Permasalahan itu membuat implementasi zakat di Indonesia menjadi rendah, walaupun masih ada harapan bahwa mayoritas orang Indonesia beragama Islam sehingga potensi zakat juga cukup besar (Kabib et al., 2021), harapan yang paling besar adalah munculnya kesadaran dalam membayar zakat akan dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat tentang zakat.

Zakat merupakan salah satu bentuk transaksi syariah dalam domain sosial jadi perlu peraturan sendiri terhadap perlakuan akuntansinya yang bersifat standar. Lembaga zakat sendiri dalam konteks pengelolaan keuangan sudah diatur dengan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 109 yang dibuat oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). PSAK 109 menjelaskan bahwa organisasi pengelola zakat diinginkan dapat menyajikan laporan keuangan sesuai dengan peraturan tersebut. Penerapan standar PSAK 109 dimulai pasca 2008, yang sebelumnya masih merujuk pada PSAK 45 mengenai pelaporan keuangan organisasi nirlaba. Adanya PSAK 109 membuat laporan keuangan lembaga zakat akan semakin terpercaya.

Pelaporan hasil pengelolaan zakat ini merupakan pelaporan atas seluruh kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, keuangan, pertanggungjawaban, dan pengawasan keuangan pengelolaan zakat. Oleh sebab itu, pengelolaan zakat harus dilakukan dengan tertib, taat pada peraturan perundang-undangan, efektif, efisien, ekonomis dan bertanggungjawab agar pelaporannya dapat dibuat secara akuntabel dan transparan. Transparansi adalah pemberian informasi kepada masrakat dengan alasan bahwa masyarakat juga berhak untuk mengetahui kemana saja aliran dana yang telah dibayarkan, sebagai bentuk pertanggung jawaban. Sama halnya dengan lembaga amil zakat yang mengelola dana zakat, LAZ harus memberikan informasi keuangan, dan pengelolaan kepada para muzakki, karena muzakki juga memiliki hak untuk mengetahui sebagai bentuk pertanggung jawaban dari lembaga amil zakat (Yuliafitri & Khoiriyah, 2016).

Menjaga kepercayaan atas lembaga zakat juga sangat diperlukan. Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya, sama halnya dengan kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat, muzakki yang telah yakin terhadap suatu lembaga amil zakat maka ia akan terus membayarkan zakatnya pada lembaga amil zakat tersebut (Nasim & Romdhon, 2014). Kepercayaan diartikan sebagai rasa percaya terhadap sesuatu. Amalia & Widiastuti (2019) mengemukakan bahwa akuntabilitas dan transparansi secara simultan dapat memengaruhi minat muzakki untuk membayar zakat, apabila seseorang sudah percaya terhadap sebuah Lembaga zakat maka otomatis menimbulkan minat muzakki untuk membayar zakat (Kabib et al., 2021). Oleh karena itu, lembaga zakat sudah seharusnya dikelola dengan manajemen yang baik. Faktor akuntabilitas dan transparansi merupakan wujud tanggung jawab Lembaga Pengelola Zakat dalam memenuhi kewajiban kepada masyarakat. Hal tersebut akan menimbulkan rasa percaya dari masyarakat. Peningkatan

transparansi dan akuntabilitas LAZ dapat membuat muzakki semakin yakin untuk menyalurkan dana zakatnya kepada Lembaga Amil Zakat tersebut (Fadilah, 2012).

Dalam mengambil keputusan memilih tempat, wadah, lembaga, badan Muzaki tentunya dapat memilih dari salah satu LAZ atau bahkan muzaki bisa menyalurkan zakatnya melalui BAZ (Badan Amil Zakat). Organisasi Pengelola Zakat BAZ yang kalau sekarang disebut BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional), ada BAZNAS Pusat untuk tingkat pengelolaan di Pusat/secara Nasional, ada BAZNAS Provinsi untuk pengelolaan zakat ditingkat provinsi, BAZNAS Kabupaten/Kota untuk pengelolaan zakat ditingkat Kabupaten/Kota, atau bahkan ada juga UPZ (Unit Pengumpul Zakat) yang dibentuk untuk membantu BAZNAS (UU No 23 Tahun 2011). Ada Banyak pilihan bagi muzaki dalam memilih membayarkan zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ), salah satunya di Universitas Pamulang adalah Unit Pengumpul Zakat (UPZ). Keputusan muzaki memilih wadah, tempat, lembaga maupun badan dalam membayarkan zakatnya adalah hak prerogatif dari masing-masing muzaki sendiri. Tentunya keputusan muzaki dalam menyalurkan zakatnya dan memilih suatu Lembaga Amil Zakat membawa kemanfaatan bagi LAZ yang menjadi tempat bagi muzaki mempercayakan penyaluran zakatnya dengan harapan bahwa LAZ dapat amanah dalam proses distribusi nantinya (Darma et al., 2017).

Faktor kepuasan mendorong muzakki untuk membayara zakat pada suatu LAZ (Firdaus et al., 2012), oleh karena itu, salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan adalah kualitas pelayanan. Dalam membentuk kepuasan, LAZ perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada muzakki. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh LAZ akan membentuk persepsi dan harapan yang positif pada muzakki sehingga muzakki akan merasa puas dengan LAZ tersebut. Kualitas pelayanan yang baik ini membuat muzakki puas, karena harapan serta kebutuhan mereka telah terpenuhi.

Berdasarkan latar belakang, maka penelitian ini tertarik untuk membahas tentang “Pengaruh Pelayanan, Transparansi Pengelolaan Dan Kepuasan Muzakki Terhadap Keputusan Memilih Unit Pengumpul Zakat (UPZ) Universitas Pamulang”.

METODOLOGI PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah para dosen Universitas Pamulang yang telah menjadi donatur di UPZ Universitas Pamulang. Waktu pelaksanaan penelitian ini selama bulan Maret 2023 dengan melakukan penyebaran kuesioner penelitian kepada para responden. Populasi dalam penelitian ini adalah para dosen yang telah menjadi donatur di UPZ Pamulang. Menurut Sugiyono (2016) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini akan menggunakan pendekatan probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik samplingnya menggunakan simple random sampling yaitu teknik untuk menentukan dan memilih siapa yang dijadikan sampel secara acak dari bagian populasi dimaksud.

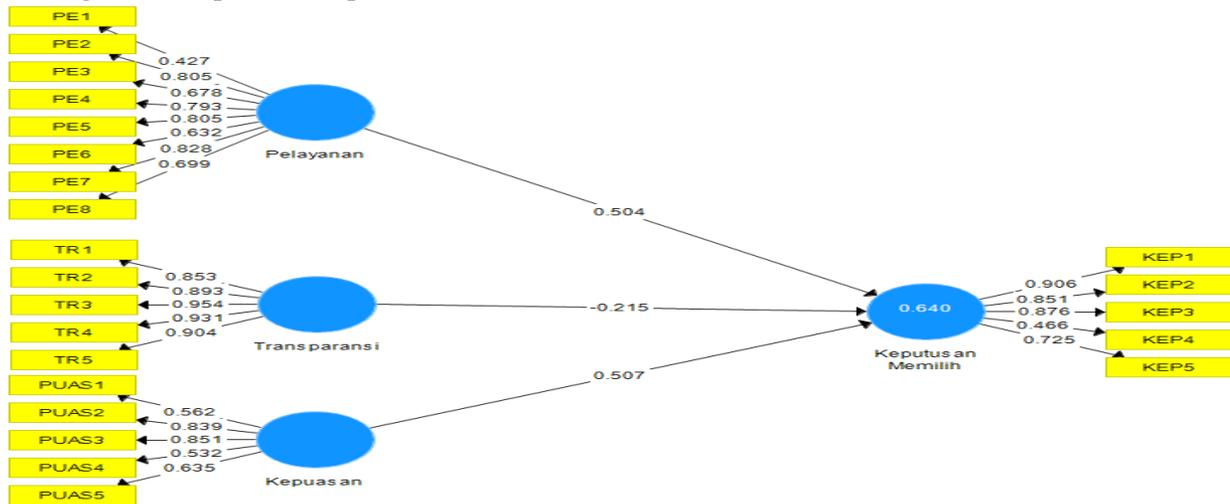
Hair & Anderson (2014) menyatakan bahwa besarnya ukuran sampel minimum untuk analisa SEM adalah 5-10 kali jumlah parameter atau indikator yang digunakan. Namun, karena menggunakan metode PLS maka dalam penelitian ini sampel yang digunakan hanya sebesar 30

responden. Hal ini berdasarkan penelitian Ulum et al (2014) yang meneliti SEM dengan pendekatan Partial Least Square (PLS) untuk sampel berukuran kecil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

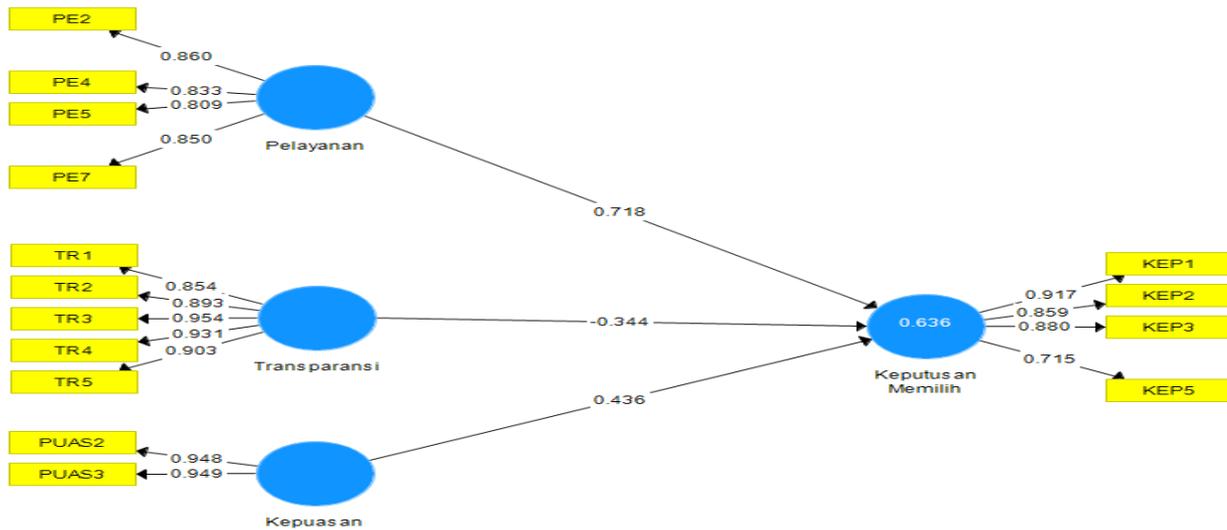
Uji Validitas

Ukuran refleksif individual dikatakan valid jika memiliki nilai loading (α) dengan variabel laten yang ingin di ukur ≥ 0.7 , jika salah satu indikator memiliki nilai loading (α) < 0.7 maka item pertanyaan tersebut harus dibuang atau di drop (dibuang) karena mengindikasikan bahwa indikator tidak cukup baik untuk mengukur variabel laten secara tepat. Berikut ini adalah output factor loading variabel penelitian pada Smart PLS :



Gambar 1. Diagram Path & Loading Factor Variabel Penelitian Awal

Berdasarkan nilai factor loading di atas, setelah dilakukan penghitungan PLS terdapat nilai factor loading dibawah 0,7, maka dilanjutkan pengolahan data dengan membuang item pertanyaan yang tidak valid, sehingga diperoleh diagram path akhir sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Path & Loading Factor Variabel Penelitian Akhir

Gambar diatas menunjukkan semua nilai loading factor variabel penelitian sudah diatas 0,7, sehingga semua sudah valid. Berikut disajikan data loading factor variabel penelitian akhir.

Tabel 1. Uji Validitas

Cross Loadings

	Kepuasan	Keputusan Memilih	Pelayanan	Transparansi
KEP1	0.781	0.917	0.800	0.677
KEP2	0.418	0.859	0.527	0.332
KEP3	0.460	0.880	0.610	0.400
KEP5	0.476	0.715	0.593	0.480
PE2	0.491	0.723	0.860	0.539
PE4	0.573	0.601	0.833	0.552
PE5	0.626	0.586	0.809	0.737
PE7	0.726	0.639	0.850	0.777
PUAS2	0.948	0.621	0.643	0.833
PUAS3	0.949	0.626	0.713	0.777
TR1	0.724	0.521	0.752	0.854
TR2	0.831	0.602	0.814	0.893
TR3	0.756	0.502	0.647	0.954
TR4	0.776	0.560	0.678	0.931
TR5	0.748	0.402	0.556	0.903

Sumber : data diolah, 2023

Realibilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Construct Reliability and Validity

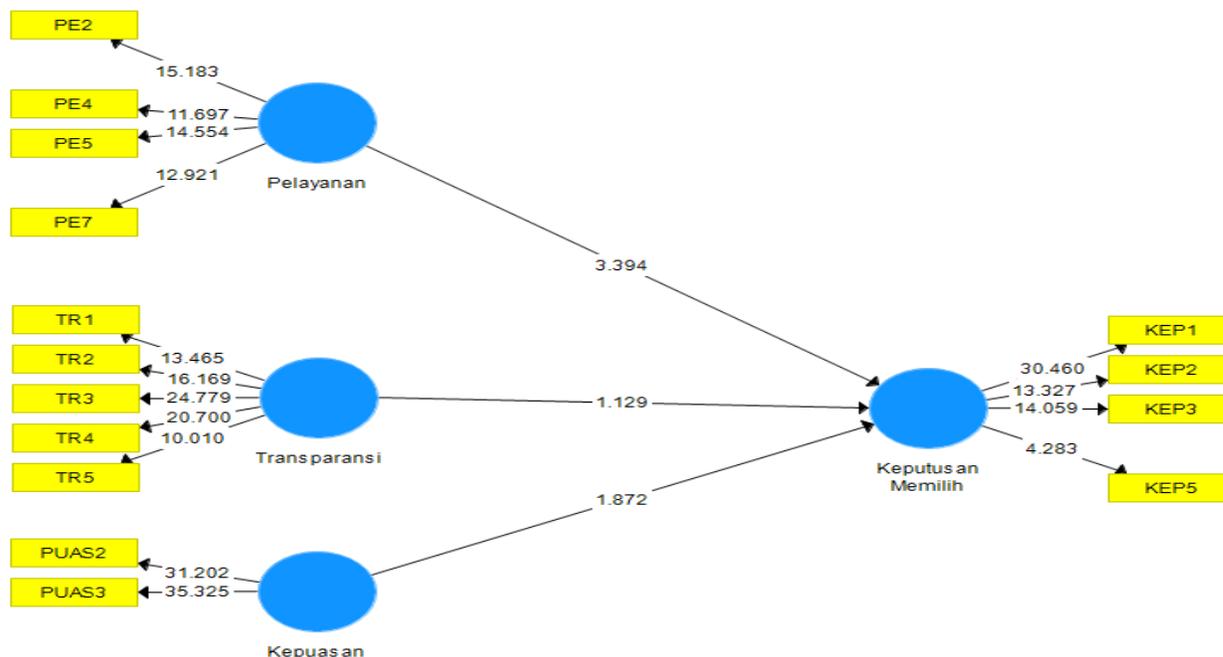
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan	0.888	0.888	0.947	0.899
Keputusan Memilih	0.865	0.900	0.909	0.716
Pelayanan	0.859	0.866	0.904	0.703
Transparansi	0.946	0.955	0.959	0.824

Sumber : data diolah, 2023

Berdasarkan hasil output realibilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk variabel semua variabel memiliki Composite Reliability diatas 0,7 dan nilai Average Variance Extracted (AVE), semua variabel telah memiliki nilai diatas 0,5, sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki Discriminant Validity yang tinggi.

Uji Hipotesis

Berikut ini adalah gambar yang menjelaskan diagram jalur untuk pengujian hipotesis :



Gambar 3. Diagram Path Pengujian Hipotesis

Berdasarkan diagram path pengujian hipotesis di atas, semua indikator pada masing-masing variabel mempunyai nilai tstatistics lebih besar dari 1.96 (ttabel). Untuk menguji hubungan antar variabel (uji hipotesis), maka digunakan nilai tstatistik dari output SmartPLS yang dibandingkan dengan nilai ttabel. Berikut ini adalah tabel yang memberikan hasil hubungan antar kontruk (Variabel):

Tabel 4. Uji Hipotesis

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan -> Keputusan Memilih	0.436	0.450	0.233	1.872	0.062
Pelayanan -> Keputusan Memilih	0.718	0.688	0.211	3.394	0.001
Transparansi -> Keputusan Memilih	-0.344	-0.303	0.305	1.129	0.260

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Memilih

Nilai parameter jalur tstatistic 3,394 > 1.96, nilai p value sebesar 0,001 lebih kecil dari taraf nyata $\alpha = 0.05$ ($0,001 < 0,005$) sehingga disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel pelayanan terhadap keputusan memilih. Kenaikan pelayanan 1 satuan akan meningkatkan keputusan memilih sebesar 0,718 satuan

2. Pengaruh Transparansi terhadap Keputusan Memilih

Nilai parameter jalur tstatistic 1,129 < 1.96, nilai p value sebesar 0,260 lebih besar dari taraf nyata $\alpha = 0.05$ ($0,260 > 0,005$) sehingga disimpulkan terdapat pengaruh tidak signifikan transparansi terhadap keputusan memilih.

3. Pengaruh Kepuasan terhadap Keputusan Memilih

Nilai parameter jalur tstatistic 1,872 < 1.96, nilai p value sebesar 0,062 lebih besar dari taraf nyata $\alpha = 0.05$ ($0,062 < 0,005$) sehingga disimpulkan terdapat pengaruh tidak signifikan variabel kepuasan terhadap keputusan memilih

SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelayanan terhadap keputusan memilih. Setiap peningkatan satu satuan dalam pelayanan di UPZ Universitas Pamulang akan meningkatkan keputusan memilih sebesar 0,718 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh UPZ, semakin tinggi kemungkinan muzakki untuk memilih UPZ tersebut sebagai pilihan dalam mengelola zakat mereka.
2. Tidak ditemukan pengaruh signifikan antara transparansi pengelolaan terhadap keputusan memilih. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat transparansi pengelolaan UPZ Universitas Pamulang tidak secara signifikan memengaruhi keputusan muzakki dalam memilih UPZ tersebut.
3. Tidak ditemukan pengaruh signifikan antara kepuasan muzakki terhadap keputusan memilih. Artinya, tingkat kepuasan muzakki terhadap layanan UPZ Universitas Pamulang tidak secara signifikan memengaruhi keputusan memilih UPZ tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2019). "Pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap minat muzaki membayar zakat," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 6(9), 1756–1769.
- Darma, S., Siregar, S., & Rokan, M. K. (2017). "Analisis Persepsi Muzaki Terhadap Preferensi dan Keputusan Memilih Lembaga Amil Zakat (Studi Kasus di Kota Medan dan Sekitarnya)," *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*.
- Fadilah, S. (2012). *Penerapan good governance pada lembaga amil zakat (LAZ)*. Unpad Press.
- Firdaus, M., Beik, I. S., Irawan, T., & Juanda, B. (2012). "Economic estimation and determinations of Zakat potential in Indonesia," *Jeddah: Islamic Research and Training Institute*, 1–75.
- Hair, J. F., & Anderson, B. J. B. R. E. (2014). "Multivariate Data Analysis. In *Pharmaceutical Quality by Design: A Practical Approach* (Seventh Ed)," Pearson Education, Inc. <https://doi.org/10.1002/9781118895238.ch8>
- Kabib, N., Al Umar, A. U. A., Fitriani, A., Lorenza, L., & Mustofa, M. T. L. (2021). "Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Sragen," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 341–349.
- Nasim, A., & Romdhon, M. R. S. (2014). "Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki," *Jurnal Riset Keuangan Dan Akuntansi*.
- Nugraha, E. (2019). "Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelola Zakat terhadap Komitmen Muzakki: Kepercayaan Muzakki sebagai Variabel intervening," *jurnal Akuntabilitas*, 13(2), 167–186.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Ulum, M., Tirta, I., & Anggraeni, D. (2014). "Analisis Structural Equation Modeling (SEM) untuk Sampel Kecil dengan Pendekatan Partial Least Square (PLS)," In *Skripsi*. Jember.
- Yuliafitri, I., & Khoiriyah, A. N. (2016). "Pengaruh kepuasan Muzakki, transparansi dan akuntabilitas pada lembaga Amil Zakat terhadap loyalitas Muzakki (studi persepsi pada LAZ rumah Zakat)," *Islamicconomic: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2).