

Pengaruh Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS) Pada UPZ-PNL Di Kota Lhokseumawe

Abdul Halim¹, Rasyidusman Hannamara Furqan Nur², Mauliddin Iqbal^{3*}

^{1,2} *Jurusan Bisnis Politeknik Negeri Lhokseumawe*
Jln. B.Aceh Medan Km.280 Buketrata 24301 INDONESIA

¹abdulhalim@pnl.ac.id

²rhfnur9@pnl.ac.id

^{3*}mauliddiniqbal9@gmail.com (penulis korespondensi)

Abstrak— Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji lebih jauh tentang Pengaruh Transparansi terhadap Kepuasan Muzakki dalam Menyalurkan Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS) Pada Unit UPZ-PNL di Kota Lhokseumawe. Transparansi berhubungan dengan akuntabilitas, pemberian informasi yang jelas dan *uptodate* tentang pengelolaan ZIS baik berupa informasi yang bersifat keuangan atau non keuangan, tata kelola, kebijakan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan pengelolaan ZIS oleh UPZ-PNL Kota Lhokseumawe. Sedangkan kepuasan muzakki berhubungan dengan kepuasan muzakki berkaitan dengan kualitas produk atau program pengelolaan ZIS yang dilakukan oleh UPZ-PNL, akses informasi ZIS dan aspek lainnya berupa sarana prasarana dalam pengelolaan ZIS oleh UPZ-PNL. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer berupa hasil interpretasi data kuisioner yang disebarkan kepada para muzakki yang telah menyalurkan ZIS nya pada UPZ-PNL Kota Lhokseumawe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen penelitian yaitu Transparansi (X_1) memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap Variabel dependen penelitian yaitu Kepuasan Muzakki (Y) dalam menyalurkan Zakat pada UPZ-PNL Kota Lhokseumawe.

Kata kunci— Transparansi, Kepuasan Muzakki, Zakat Infaq Sedekah (ZIS)

Abstract— This research was conducted with the aim of further examining the Influence of Transparency on Muzakki Satisfaction in Distributing Zakat, Infaq and Alms (ZIS) at the UPZ-PNL Unit in Lhokseumawe City. Transparency is related to accountability, providing clear and up-to-date information about ZIS management, both in the form of financial and non-financial information, governance, policies and other information related to ZIS management by the UPZ-PNL in Lhokseumawe City. Meanwhile, the satisfaction of muzakki related to the quality of products or ZIS management programs carried out by UPZ-PNL, access to ZIS information and other aspects in the form of infrastructure in ZIS management by UPZ-PNL. This study uses a quantitative approach using primary data in the form of the results of the interpretation of questionnaire data which distributed to muzakki who have distributed their ZIS to UPZ-PNL Lhokseumawe City. The results of the study indicate that the independent variable of the study, namely Transparency (X_1), has a significant positive influence on the dependent variable of the study, namely Muzakki Satisfaction (Y) in distributing Zakat to UPZ-PNL Lhokseumawe City.

Keywords— Transparency, Satisfaction of Muzakki, Zakat Infaq Sedekah (ZIS)

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Transparansi dalam pengelolaan Zakat, Infaq dan sedekah (ZIS) merupakan suatu sifat keterbukaan yang menyangkut dengan kebijakan yang dilakukan dan dilaksanakan oleh suatu lembaga/ institusi secara jelas dan terukur berdasarkan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh lembaga, pemerintah dan hukum yang berlaku. Transparansi pada pengelolaan ZIS bertujuan untuk menciptakan bahwa sesuatu itu tidak ada yang ditutupi, terciptanya keyakinan bahwa pengelolaan ZIS telah sesuai dengan standar operasional, pengelolaan zakat secara jujur, kompeten, yang semuanya itu akan memberikan kontribusi yang besar terhadap kepercayaan masyarakat atau muzakki dalam melakukan penyaluran zakatnya melalui Unit Pengumpulan Zakat (UPZ) atau lembaga Amil Zakat lainnya.

ZIS merupakan suatu instrumen yang sangat berpeluang untuk meningkatkan perekonomian umat, oleh karena itu pengelolaan ZIS harus benar-benar kompeten dan transparan, kurangnya transparansi dalam pengelolaan zakat akan mengakibatkan timbulnya *fraud* (kecurangan) yang pada akhirnya akan menurunkan kepuasan dan kepercayaan

masyarakat dalam menyalurkan ZIS nya. ZIS berbasis kepercayaan sosial, oleh sebab itu, transparansi menjadi aspek penting dalam pengelolaannya, dengan begitu masyarakat atau muzakki mengetahui dampak dari pemberian zakat tersebut [3].

Fenomena atau permasalahan yang terjadi beberapa tahun yang lalu yang mengakibatkan turunnya kepercayaan sosial terhadap Badan Pengelola Zakat atau UPZ adalah seperti adanya penyalahgunaan dana zakat yang dilakukan oleh lembaga Aksi Tanggap Cepat (ACT) pada tahun 2022, setelah kasus tersebut, ada dampak penurunan penerimaan zakat, hal ini dirasakan betul oleh Lembaga Amil Zakat Nasional dan Badan Amil Zakat Nasional (Baznas), sebab, meskipun donaturnya ikhlas, donatur harus tahu uangnya itu digunakan untuk apa [3].

Permasalahan lainnya yang terjadi adalah kurangnya pencatatan akuntansi yang sesuai dengan standar pelaporan yang telah ditentukan untuk lembaga amil zakat, sehingga tiada tersedianya pelaporan akuntansi yang sesuai dengan standar dan terintegrasi untuk seluruh lembaga amil yang ada di suatu lembaga atau daerah.

Pelaporan Akuntansi sangat erat hubungannya dengan transparansi, sehingga transparansi dalam pengelolaan ZIS bisa mencakup dari aspek keuangan dan non keuangan.

Aspek keuangan berhubungan dengan pengukuran, pengakuan, pencatatan dan pelaporan ZIS. Zakat disajikan dan bisa dilaporkan secara realtime dan dipublish ke publik agar publik bisa mengakses informasi tersebut. Sedangkan aspek non keuangan mencakup aspek sosialisasi program dan mekanisme penerimaan dan penyaluran zakat serta aspek non keuangan lainnya.

Tantangan ke depan mengenai pengelolaan ZIS adalah bagaimana meningkatkan koordinasi antara lembaga zakat yang ada di daerah dan pusat. Organisasi pengelola zakat atau UPZ akan mencapai optimalisasi penghimpunan zakat dengan baik apabila organisasi pengelola zakat dapat menepis keraguan para muzakki mengenai profesionalitas organisasi pengelola zakat atau UPZ dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi [4].

Selanjutnya kepuasan Muzakki dalam menyalurkan zakat pada UPZ sangat penting karena menjadi faktor utama dalam keberhasilan lembaga pengelola ZIS dalam mengumpulkan dan menyalurkan ZIS. Kepuasan muzakki tercermin dari berbagai aspek, termasuk kualitas layanan, transparansi pengelolaan, dan efektivitas penggunaan dana ZIS. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah untuk melihat lebih lanjut sejauh mana aspek Transparansi yang diterapkan pada UPZ-PNL dan dampak kepuasannya terhadap Muzakki (donatur zakat), dan berusaha untuk memberikan alternatif dan saran solusi terhadap permasalahan yang mungkin ada.

Tinjauan Pustaka

Transparansi Lembaga Pengelola Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS)

Transparansi adalah penyajian semua pelaporan yang dilakukan secara transparan tanpa ditutupi, berkaitan dengan pelaksanaan dan pengelolaannya, dengan unsur yang menjadi dasar diambilnya keputusan dan dilaksanakan aktivitas tersebut [5]. Transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pengelolaan sumberdaya yang dipercayakan kepadanya [6]. Transparansi atau keterbukaan mempunyai makna kebijakan yang dilakukan dan dilaksanakan pada mekanisme ataupun cara yang ditetapkan oleh lembaga dengan jelas [7].

Tingkat kepercayaan Muzakki terkait pada; reputasi lembaga zakat, reputasi amil zakat, akuntabilitas pengungkapan informasi, efektifitas manajemen zakat serta kepuasan Muzakki atas pelayanan pembayaran zakat [6]. Adapun konsep transparansi adalah sebagai berikut [8]:

1. Organisasi bersifat terbuka kepada Muzakki. Seluruh fakta yang terkait dengan aktifitas pengelolaan zakat termasuk informasi keuangan harus mudah diakses oleh pihak yang berkepentingan terhadap informasi tersebut.
2. Informasi harus diungkapkan secara jujur, lengkap dan meliputi segala hal yang terkait dengan informasi yang akan diberikan.
3. Pemberian informasi juga perlu dilakukan secara adil kepada semua pihak yang membutuhkan informasi tersebut.

Selanjutnya indikator transparansi adalah sebagai berikut [9]:

1. Terdapat pengumuman kebijakan mengenai pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset.
2. Tersedianya laporan mengenai pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset yang mudah diakses.
3. Tersedianya laporan pertanggungjawaban yang tepat waktu.
4. Tersedianya sarana untuk suara dan usulan rakyat.
5. Terdapat sistem pemberian informasi kepada publik.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa transparansi di bidang manajemen zakat berarti adanya keterbukaan dalam mengelola dana oleh manajemen zakat, adanya pelaporan keuangan dan mudah diakses oleh muzakki, terdapat pengumuman kebijakan dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai serta adanya transparansi terhadap pengelolaan dan pendistribusian dana Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS).

Kepuasan Muzakki

Kepuasan adalah keadaan emosi seseorang setelah dilakukan perbandingan antara kinerja atau hasil yang diharapkan dan aktual [10]. Kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dan dirasakan menentukan tingkat kepuasan. Jika kinerja perusahaan atau lembaga dibawah ekspektasi konsumen akan sangat tidak senang, namun jika perusahaan atau lembaga bekerja di atas ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas, lebih loyal dan cenderung memberikan ulasan positif [11]

Faktor-faktor pendorong kepuasan adalah sebagai berikut [12]:

1. *Service Quality*, kepuasan terhadap kepuasan pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *servqual*.
2. *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk atau jasa tersebut.
3. Kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.
4. Kualitas produk atau jasa, pelanggan puas setelah membeli barang atau jasa dengan kualitas yang baik.
5. Harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan mendapatkan *value for money* yang tinggi.

Muzakki satisfaction adalah tingkat perasaan muzakki setelah membandingkan kinerja Pengelola Zakat yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat mencapai kepuasan sehingga menimbulkan loyalitas Muzakki dalam membayarkan zakatnya melalui Badan Amil Zakat/ UPZ yang kompeten [13].

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berhubungan erat dengan emosi seseorang setelah dilakukan perbandingan antara hasil kinerja yang diharapkan dengan hasil actual yang didapat, kepuasan juga menyangkut tentang *service quality* yang diterima oleh seseorang, kemudahan, kualitas produk atau jasa atau menyangkut harga/ nilai yang diterima oleh seseorang.

Organisasi Pengelola Zakat

Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) adalah institusi yang bergerak di bidang pengelolaan dana zakat, infaq dan sedekah. Jenis dana yang dihimpun oleh OPZ mencakup [6]:

1. Dana Zakat, yang dibagi kedalam zakat maal untuk penghasilan individu, zakat maal bagi badan atau perusahaan serta zakat fitrah.
2. Dana Infaq Sedekah, yang terbagi dalam infaq sedekah perorangan dan badan, baik dalam bentuk infaq sedekah perusahaan maupun Corporate Social Responsibility (CSR) dan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL).
3. Dana sosial keagamaan lainnya, yang meliputi harta Nazar, harta amanah waris, qurban, kafarat, fidyah, hibah dan harta sitaan serta biaya administrasi atau titipan, harta pusaka yang tidak memiliki ahli peradilan di peradilan agama.
4. lainnya, yang dalam hal ini merupakan penerimaan bunga bank (dana non halal) yang menjadi saluran penghimpunan dana-dana lainnya.

Gambar 1.1 di bawah ini menunjukkan struktur Organisasi Zakat yang ada di Indonesia [6]:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Zakat Indonesia

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang sebelumnya tinjauan pustaka, kerangka konseptual, maka hipotesis penelitian yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- H₀: Diduga Transparansi Tidak Mempengaruhi Kepuasan Muzakki dalam Menyalurkan Zakat Pada UPZ-PNL di Kota Lhokseumawe
- H_a: Diduga Transparansi Mempengaruhi Kepuasan Muzakki dalam Menyalurkan Zakat Pada UPZ-PNL di Kota Lhokseumawe

II. METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian yaitu jumlah Muzakki (Penyalur Zakat) yang telah menyalurkan zakatnya pada UPZ-PNL yaitu sebanyak 73 orang muzakki. Adapun teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat error sebesar 5% atau dengan kata lain tingkat kepercayaan atau kebenaran sebesar 95%. Adapun rumus Slovin sebagai berikut:

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

Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin yang digunakan adalah berjumlah:

$$n = \frac{73}{1 + 73 (0,05)^2}$$

$$n = 33$$

Berdasarkan Rumus slovin yang digunakan, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 33 responden penelitian.

Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Transparansi (X ₁)	Transparansi adalah penyajian semua pelaporan yang dilakukan secara transparan tanpa ditutupi, berkaitan dengan pelaksanaan dan pengelolaannya, dengan unsur yang menjadi dasar keputusan dan dilaksanakan aktivitas tersebut [5]	a. Terdapat pengumuman kebijakan mengenai pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset. b. Tersedia laporan keuangan yang mudah diakses. c. Tersedia laporan pertanggungjawaban secara tepat waktu. d. Tersedia sarana untuk suara dan usulan masyarakat/ Muzakki. e. Terdapat Sistem Pemberian Informasi kepada publik	Ordinal
Kepuasan Muzakki (Y ₁)	Kepuasan adalah keadaan emosi seseorang setelah dilakukan perbandingan antara kinerja atau hasil yang diharapkan dan aktual [10]	a. Service Quality b. Emotional Factors c. Kemudahan Penyaluran dan pendistribusian ZIS	Ordinal

Metode Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. Dalam mengukur validitas perhatian ditujukan pada isi dan kegunaan instrumen. Uji validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur.

Uji ini dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pada dasarnya, uji validitas mengukur pertanyaan/ pernyataan sah atau tidaknya setiap yang digunakan dalam penelitian. Kriteria pengujian Uji Validitas sebagai berikut :

1. Jika r hitung > r table, maka instrument penelitian dikatakan valid
2. Jika r hitung < r table, maka instrument penelitian dikatakan invalid.

Sedangkan konsep dalam reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbebas dari galat pengukuran (measurement error). Sedangkan uji reliabilitas instrumen untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh.

Pada dasarnya, uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan/pernyataan yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's alpha dengan tingkat/ taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/ taraf signifikan yang digunakan bisa 0,5, 0,6, hingga 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's alpha > tingkat signifikan, maka instrument dikatakan reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's alpha < tingkat signifikan, maka instrument dikatakan tidak reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Berdasarkan pengalaman empiris lebih dari 30 angka (n > 30), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar.

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kolmogrov - Smirnov untuk mendeteksi residual yang terdistribusi normal dan tidak terdistribusi normal. Uji Kolmogrov - Smirnov (K - S) membuat hipotesis, yaitu:

H₀: Data residual berdistribusi normal

H_a: Data residual berdistribusi tidak normal

Untuk menguji normalitas dengan uji Kolmogrov - Smirnov dapat dilihat dari nilai signifikansi two-tailed. Jika nilai signifikansi ≥ 0,05, maka model tersebut datanya berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi ≤ 0,05, maka model tersebut datanya tidak berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah [18]:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y). signifikan yang dimaksud yaitu pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Adapun rumus hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H₀: β₁ = 0 artinya bahwa Transparansi (X₁) tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Muzakki (Y) dalam menyalurkan zakat pada UPZ-PNL Kota Lhokseumawe.

H_a: β₁ ≠ 0 artinya bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dari Transparansi (X₁) terhadap Kepuasan Muzakki (Y) dalam menyalurkan zakat pada UPZ-PNL Kota Lhokseumawe.

Menentukan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (5%). Dalam menilai t hitung dapat digunakan rumus sebagai berikut:

Koefisien Regresi

$$t \text{ hitung} = \frac{\text{Standar Error}}$$

Adapun kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut:

Berdasarkan p-value:

1. Jika sig (p-value) ≥ α (0, 05) maka H₀ diterima artinya variabel Independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika sig (p-value) ≤ α (0, 05) maka H₀ ditolak, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan t-tabel:

1. Jika [t hitung] ≥ t-tabel, maka H₀ ditolak, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika [t hitung] ≤ t-tabel, maka H₀ diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi dalam penelitian adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (Transparansi/ X₁) terhadap variabel dependen (Kepuasan/ Y). Adapun persamaan regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + e$$

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Deskripsi Variabel Transparansi (X₁)

Deskripsi atau penyajian data dari variabel Transparansi (X₁) dapat dirangkum di dalam Tabel 3.1 dan Grafik 3.1 distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 3.1

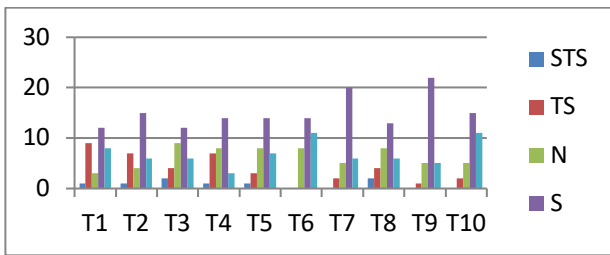
Distribusi Frekuensi Variabel Transparansi (X₁)

	STS	TS	N	S	SS	Total (Responden)
T1	1	9	3	12	8	33
T2	1	7	4	15	6	33
T3	2	4	9	12	6	33
T4	1	7	8	14	3	33
T5	1	3	8	14	7	33
T6	0	0	8	14	11	33
T7	0	2	5	20	6	33
T8	2	4	8	13	6	33
T9	0	1	5	22	5	33
T10	0	2	5	15	11	33

Sumber; Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Grafik 3.1

Distribusi Frekuensi Variabel Transparansi (X₁)



Sumber; Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Berdasarkan Tabel 3.1 dan Grafik 3.1 dapat dijelaskan bahwa untuk Pernyataan satu tentang Transparansi (P1) didapatkan bahwa sebanyak 20 orang responden atau 60,6% responden merasa dengan mudah dapat mengakses informasi laporan keuangan pengelolaan ZIS oleh UPZ-PNL kota Lhokseumawe, 30% responden merasa tidak mudah untuk mengakses informasi laporan keuangan UPZ, sedangkan 10% lainnya menjawab dengan netral.

Pernyataan 2 tentang Transparansi (P2) didapatkan bahwa sebanyak 21 responden atau 60,3% responden merasa UPZ-PNL telah memaparkan segala aktifitas pengelolaan zakat kepada muzakki, sebanyak 8 responden atau 24% responden merasa UPZ-PNL belum memaparkan segala aktifitas pengelolaan ZIS dan sisanya menjawab dengan netral.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kinerja UPZ-PNL dalam pengelolaan ZIS terutama menyangkut dengan variable penelitian Transparansi (X₁) sudah sangat baik. (lihat lampiran daftar pertanyaan kuisisioner dan hasil respon responden pada Tabel 3.1).

Deskripsi Variabel Kepuasan Muzakki (Y)

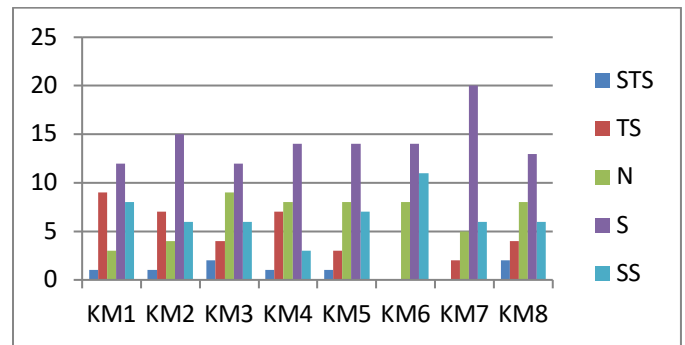
Deskripsi atau penyajian data dari variabel Kepuasan Muzakki (Y) dapat dirangkum di dalam Tabel 4.1 dan Grafik 4.1 distribusi frekuensi di bawah ini:

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Muzakki (Y)

	STS	TS	N	S	SS	Total (Responden)
KM1	0	0	9	15	9	33
KM2	0	4	7	14	8	33
KM3	1	4	10	8	10	33
KM4	2	7	6	13	5	33
KM5	0	5	3	14	11	33
KM6	0	0	6	14	13	33
KM7	0	1	8	12	12	33
KM8	0	4	9	13	7	33

Sumber; Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Grafik 4.1
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Muzakki (Y)



Sumber; Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Berdasarkan Tabel 4.1 dan Grafik 4.1 dapat dijelaskan bahwa untuk Pernyataan satu tentang Kepuasan Muzakki (KM1) didapatkan bahwa sebanyak 24 orang responden atau 72,7% responden merasa pengelola UPZ-PNL tidak membedakan antara muzakki satu dengan yang lainnya, dan sebanyak 9 responden atau 27,3% responden yang menjawab dengan netral.

Pernyataan 2 tentang Kepuasan Muzakki (KM2) didapatkan bahwa sebanyak 22 responden atau 66,6% responden merasa UPZ-PNL telah melayani muzakki dengan baik, ramah dan sopan. 4 responden atau 12,1% yg belum merasa puas dengan pelayanan dari petugas UPZ-PNL. Sedangkan lainnya merespon dengan respon netral.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kinerja UPZ-PNL dalam pengelolaan ZIS terutama menyangkut dengan variable penelitian Kepuasan Muzakki (Y) sudah sangat baik. (lihat lampiran daftar pertanyaan kuisisioner dan hasil respon responden pada Tabel 4.1).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana alat ukur (tes) benar-benar menggambarkan apa yang hendak diukur. Valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, dengan kata lain instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (pada taraf signifikan 5%), dimana dalam menguji instrument ini memiliki 33 responden, maka nilai $df - 2 = 33 - 2 = 31$, sehingga r tabelnya adalah 0,355 dengan taraf signifikan 5%. Maka dapat dilihat dari hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Transparansi (X ₁)	T1	0,842	0,355	Valid
	T2	0,936	0,355	Valid
	T3	0,831	0,355	Valid
	T4	0,845	0,355	Valid
	T5	0,748	0,355	Valid
	T6	0,795	0,355	Valid
	T7	0,813	0,355	Valid
	T8	0,883	0,355	Valid
	T9	0,716	0,355	Valid
	T10	0,667	0,355	Valid
Kepuasan Muzakki (Y)	KM1	0,804	0,355	Valid
	KM2	0,791	0,355	Valid
	KM3	0,840	0,355	Valid
	KM4	0,836	0,355	Valid
	KM5	0,906	0,355	Valid
	KM6	0,625	0,355	Valid
	KM7	0,789	0,355	Valid

	KM8	0,889	0,355	Valid
--	-----	-------	-------	-------

Sumber; Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa dari seluruh item pertanyaan sebanyak 18 pertanyaan yang kemudian dibagikan pada 33 reSponden ditemukan seluruh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,355) dan nilai sig. $< 0,05$ yang berarti seluruh item pertanyaan yang masing masing mewakili variabel dapat dinyatakan benar (valid).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keakuratan pada pertanyaan dalam angket atau kuesioner. Jika jawaban suatu angket atau kuesioner dari responden konsisten atau stabil maka dapat dikatakan reliabel. Uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach alpha $> 0,60$.

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Transparansi (X ₁)	0,939	Reliabel
Kepuasan Muzakki (Y)	0,924	Reliabel

Sumber; Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa kedua variabel dalam penelitian ini menghasilkan Cronbach's alpha $> 0,60$, yang artinya seluruh instrumen penelitian ini reliabel dan dapat dipercaya untuk menghasilkan data yang stabil dan konsisten.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model yang baik adalah data normal atau mendekati normal. Uji normalitas pada penelitian ini dapat di lihat di pada hasil uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov di bawah ini:

Tabel 4.4

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		33
Normal Parameter	Mean	.0000000
	Standar Deviation	4.95945996
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.092
	Negative	-.076
Test Statistic		.092
Asymp.sig. (2-Tailed)		.200 ^{e,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Pada Tabel 4.4 diatas menunjukkan nilai Asymp,Sig (2-tailed) adalah $0,200 > 0,05$ yang artinya data residual berdistribusi normal dan dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini merupakan bagian dari uji asumsi klasik yang terdapat dalam analisis regresi, syarat dalam uji heteroskedastisitas yaitu tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada penelitian. Sementara itu, apabila terjadi gejala atau masalah terkait heteroskedastisitas ini akan meragukan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini. Berikut Tabel 4.5 di bawah ini ditunjukkan hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

Tabel 4.5
Hasil Uji Heteroskedastisitas-Uji Glejser

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized	Std	T	Sig.
		Coefficients	Coefficient		
Std.					
	B	Error	Beta		
1	(Constant)	7.536E-16	4.271	.000	1.000
	X	.000	.113	.000	1.000

a. Dependent Variable: Abs RES

Sumber; Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Dapat dilihat pada Tabel 4.5 bahwa nilai signifikansi untuk variabel Transparansi adalah sebesar $1.000 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan model regresi dalam penelitian ini tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Suatu model persamaan regresi linear sederhana digunakan untuk menjelaskan hubungan antara satu variabel dependen dengan satu variabel independent. Model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini disusun untuk mengetahui hubungan antara Transparansi (X₁) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Berikut disajikan hasil data uji regresi linear sederhana:

Tabel 4.6
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients				
	B	Std. Error				
1	(Constant)	13.138	4.271		3.076	.004
	X	.474	.113	.603	4.207	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber; Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Model regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada satu variabel bebas yaitu Transparansi (X) dan satu variabel terikat yaitu Kepuasan Muzakki (Y).

Berdasarkan Tabel 4.5, model persamaan regresi yang diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + e$$

$$Y = 13,138 + 0,474X_1$$

Persamaan regresi di atas menunjukkan hubungan antara variabel independen yaitu Transparansi (X₁) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Muzakki (Y). berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan:

1. Nilai konstanta regresi sebesar 13,138 artinya jika nilai variabel independen Transparansi (X_1) sama dengan nol, maka variabel Kepuasan Muzakki (Y) adalah sebesar 13,138.
2. Koefisien regresi variabel Transparansi (X_1) sebesar 0,474 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan variabel independen Transparansi (X_1), akan meningkatkan nilai variabel Kepuasan Muzakki (Y) sebesar 0,474 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap tetap.

Uji Hipotesis

Uji t

Hasil perhitungan uji t yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat ditunjukkan pada Tabel 4.7 di bawah ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
1 (Constant)	13.138	4.271		3.076	.004
X	.474	.113	.603	4.207	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber; Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Rumus tabel:

Tingkat signifikansi $\alpha = 0, 05$ atau 5%

Derajat bebas = $n - k$

= jumlah responden - (jumlah $x + y$)

= $33 - (1+1)$

= $33 - 2$

= 31

Oleh sebab itu dapat diketahui pada tabel T dengan urutan ke 31 dan pada posisi signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel sebesar 1,696. Dijelaskan lebih lanjut berdasarkan pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pengaruh Transparansi (X_1) terhadap Kepuasan Muzakki (Y) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $4,207 > 1,696$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen Transparansi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Muzakki (Y).

IV. KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dan analisis terhadap pengaruh Transparansi terhadap Kepuasan Muzakki dalam menyalurkan Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS) pada UPZ-PNL di Kota Lhokseumawe, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel independen yaitu Transparansi (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Muzakki (Y).
2. Secara keseluruhan, kinerja UPZ-PNL dalam pengelolaan ZIS sudah sangat baik, hal ini berdasarkan hasil penilaian dari kuisioner yang dibagikan kepada responden yang menunjukkan nilai yang sangat baik, dari segi transparansi pengelolaan ZIS dan pelayanan kepada Muzakki.

REFERENSI

[1] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2012.

[2] M. Nazir, Metode Penelitian, Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.

[3] Sinaga, Tatang Mulyana, "KOMPAS," 06 01 2024. [Online]. Available: <https://www.kompas.id/baca/humaniora/2024/01/05/penyimpangan-pengelolaan-zakat-dan-wakaf-menggerus-kepercayaan-masyarakat>. [Accessed 16 05 2025].

[4] Kabib, Nur Ulil, Ahmad Al, Albab Fitriani, Ana Lorenza, Lora Lutfi, Muammar Taufiqi, "Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Sragen," JIEI, vol. 7, no. 01, pp. 341-349, 2021.

[5] M. Hasan, Manajemen Zakat (Cetakan I), Yogyakarta: Idea Press, 2011.

[6] PUSKAS, Indeks Transparansi Organisasi Pengelola Zakat, Jakarta: Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional, 2019.

[7] R. M. Abidin H, Akuntabilitas dan transparansi LSM: Problem dan, Jakarta, 2004.

[8] K. Rizky, "Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Pengelola Zakat (Pandangan Muzakki dan Amil Zakat Pada dompet Dhuafa Sulsel)," Skripsi, Makassar, 2013.

[9] Mardiasmo, Akuntansi Sektor Publik, Yogyakarta: Andi, 2002.

[10] J. Oliver, Buku Manajemen, Hilon Tensados, 2019.

[11] D. Sunyoto, Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus), Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service), 2019.

[12] H. Irawan, Kepuasan Pelayanan Jasa, Jakarta: Erlangga, 2004.

[13] D Herdianto. N, Safitri. et.all, "The Zakat Effect: Evaluasi Dampak Pengelolaan Zakat Pada Bidang Pendidikan Menggunakan Servqual Model," Asyafina Journal: Jurnal Akademi Pesantren, 2022.

[14] Ni Nyoman Anggar Seni., Ni Made Dwi Ratnadi, "Theory of Planned Behavior Untuk Memprediksi Niat Berinvestasi," E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.12 (2017): 4043-4068, vol. 12, pp. 4043-4068, 2017.

[15] Zulfikar Riza Hariz Pohan., Evi Mutia, "Pengaruh Transparansi Keuangan Pengelolaan Zakat, dan Sikap Badan Amil Zakat Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Membayar Zakat di Baitu Maal Provinsi Aceh (Studi Kasus: Baitul Maal Aceh)," Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi, vol. 3, 2018.

[16] Emmuty, Annisa Fitria, "Pengaruh Transparansi Informasi dan Akuntabilitas Serta Manfaat Bazda Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki," Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2014.

[17] S, Tanjung., Marliyah, M., Y. S. J, Nasution, "Analisis Akuntabilitas, Transparansi dan Kepercayaan Terhadap Minat Membayar Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Sumatera Utara," Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, vol. 8, no. 1, pp. 894-901, 2022.

[18] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: Universitas Diponegoro, 2005.

Lampiran 1. Kuisisioner

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk menjawab seluruh pernyataan dalam kuisisioner ini.
2. Berikan tanda silang (x) pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia.
3. Ada 5 (lima) pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan yaitu:
 - a. STS = Sangat Tidak Setuju
 - b. TS = Tidak Setuju
 - c. N = Netral
 - d. S = Setuju
 - e. SS = Sangat Setuju

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin ;
3. Usia :
4. Lama menjadi Muzakki (Pemberi Zakat) : Tahun
5. Status Pegawai/ Pekerjaan : Tetap/ Tidak Tetap*
6. Golongan pegawai : Dosen/ Tendik/ dll*
7. Pendidikan Terakhir : SMA/ Diploma/S1/S2/S3*
8. Zakat yang dibayarkan : Fitrah/ Maal/ Profesi*

*coret yang tidak perlu

Catatan; jawaban apapun yang diberikan tidak akan mempengaruhi apapun terhadap Bapak/ Ibu, karena penelitian ini semata-mata digunakan hanya untuk pengembangan ilmu sosial.

Transparansi (X₁)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Muzakki (pemberi zakat) dapat dengan mudah mengakses informasi laporan keuangan mengenai zakat selama jangka waktu tertentu yang dipublikasikan ke muzakki atau pihak lainnya.					
2	Unit Pengelola Zakat, Infaq dan sedekah (UPZIS)-PNL memaparkan segala aktifitas pengelolaan zakat kepada Muzakki (pemberi zakat).					
3	Unit Pengelola Zakat, Infaq dan sedekah (UPZIS)-PNL mempublikasikan laporan keuangan secara menyeluruh kepada pihak yang berkepentingan					
4	Laporan keuangan disajikan tepat waktu dan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku untuk organisasi pengelola zakat.					
5	Unit Pengelola Zakat, Infaq dan sedekah (UPZIS)-PNL menerima segala bentuk usulan dan saran Muzakki (Pemberi Zakat) mengenai penghimpunan dana Zakat, Infaq dan sedekah yang dilakukan.					

6	Program yang dilakukan Unit Pengelola Zakat, Infaq dan sedekah (UPZIS)-PNL mampu meningkatkan kesejahteraan Mustahik (Penerima Zakat)					
7	Setiap Mustahik (Penerima Zakat) menerima zakat secara adil dan sesuai Asnaf (Jenis) Zakat seperti, Faqir, Miskin, Gharimin, Ibnu sabil dll.					
8	Unit Pengelola Zakat, Infaq dan sedekah (UPZIS)-PNL menyediakan sistim manajemen dan monitoring hasil yang baik.					
9	Pengelolaan dana Zakat dilakukan sesuai dengan syariat yang telah ditetapkan dalam Alquran dan Sunnah.					
10	Unit Pengelola Zakat, Infaq dan sedekah (UPZIS)-PNL memiliki rekening ZIS terpisah dengan Unit lainnya					

Kepuasan Muzakki (Y)

No	Pernyataan	STS	S	N	S	SS
1	Petugas Unit Pengelola Zakat, Infaq dan sedekah (UPZIS)-PNL tidak membedakan antara muzakki satu dengan yang lainnya					
2	Petugas Unit Pengelola Zakat, Infaq dan sedekah (UPZIS)-PNL selalu melayani muzakki dengan baik, ramah dan sopan.					
3	Pelayanan di Unit Pengelola Zakat, Infaq dan sedekah (UPZIS)-PNL memuaskan sehingga merekomendasikan kepada keluarga, teman atau orang lain untuk menyalurkan zakat di UPZIS-PNL.					
4	Saya merasa puas dengan informasi laporan keuangan dan informasi non keuangan yang diberikan UPZIS-PNL tentang penerimaan dan pengeluaran dana zakat.					
5	Secara keseluruhan saya menilai UPZIS-PNL memiliki citra yang positif dan baik					
6	Saya merasa mudah dalam menyalurkan zakat di UPZIS-PNL					
7	Saya merasa puas dengan proses pengelolaan zakat di UPZIS-PNL karena petugas yang kompeten, jujur dan adil					
8	Kualitas produk maupun program yang ada di UPZIS-PNL sesuai dengan harapan saya					