

**PENGARUH TRANSPARANSI, AKUNTABILITAS DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI
MUZAKKI DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS)
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana (S.E)

Oleh:

FITRI YANTI

1931034

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id / idsfsei@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B-*125* /FS /PP.00.9.3/09/2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Fitri Yanti
NIM : 1931034
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Muzakki di Badan amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 11 September 2023
Dekan

Dr. H. Iskandar, M. Hum
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Yanti
Nim : 1931034
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.” ini adalah hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi manapun serta bebas plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, 7 Juli 2023

Yang menyatakan


Fitri Yanti
1931034



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudari Fitri Yanti

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Di –

Bangka

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Fitri Yanti
NIM : 1931034
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

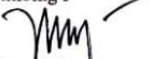
telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.


Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Bangka, 06 Juli 2023

Pembimbing I


Prof. Dr. H. Hatamar, M.Ag
NIP.196509151992031005

Pembimbing II


Reno Ismanto, L.C., M. IRKH
NIP. 198603012019031004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudari Fitri Yanti

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Di –

Bangka
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Fitri Yanti
NIM : 1931034
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

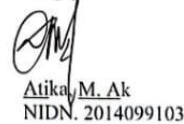
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bangka, 18 Agustus 2023

Penguji I

Penguji II


Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP.197305252006041003


Atika, M. Ak
NIDN. 2014099103



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasabel.ac.id
Website: www.iainsasabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 107 In.40/B11/FS/PP.00.9/09/2023

Skripsi dengan judul : Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menjadi Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Fitri Yanti
N I M : 1931034
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003



2. Ketua Program Studi,
Reka Meilani, M.M
NIDN. 2020058101



3. Penguji I,
Dr. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003



4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Atika, M.Ak
NIDN. 2014099103



telah dimunaqasyahkan pada hari: Rabu, 26 Juli 2023, dengan nilai B (80,58) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

*"Allah Tidak Akan Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan
Kadar Kesanggupannya."*

-Qs al-baqarah: 286

*"Angin Tidak Berhembus Untuk Menggoyangkan Pepohonan, Melainkan
Menguji Kekuatan Akarnya."*

-Ali bin Abi Thalib-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

*Alhamdulillah dengan rasa syukur yang mendalam dengan selesainya skripsi ini
saya ingin memberikan persembahan untuk:*

- Untuk kedua orang tua saya ibu Nurul Adhiyah dan ayah Suhardi yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat serta do'a kepada anaknya.
- Untuk saudara-saudaraku terimakasih telah support dan doanya yang selalu membantu dari awal kuliah sampai titik ini.
- Untuk teman-temanku terimakasih atas semangatnya yang selalu mendukungku
- Untuk dosen penasehat akademik dan dosen pembimbing terimakasih telah membimbing saya dengan penuh kesabaran selama ini.
- Untuk almamater saya, IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung terimakasih telah memberikan ilmu yang selalu menjadi pusat inspirasi saya dan selalu membuat saya berpikir dan berjalan sehingga membuat saya tidak menyerah untuk menggapai cita-cita.

**PENGARUH TRANSPARANSI, AKUNTABILITAS DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI MUZAKKI DI BADAN
AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI KEPULAUAN
BANGKA BELITUNG**

Fitri yanti
1931034

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri
Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung

Abstrak

Zakat merupakan rukun Islam yang keempat bersifat wajib dilaksanakan setiap umat Islam. BAZNAS Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memerlukan transparansi sebagai manajemen reputasi dan cara meningkatkan kepercayaan dalam pengoperasian suatu badan atau lembaga, dengan adanya menjamin akses atau kebebasan setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan badan atau lembaga tersebut. Informasi yang bersifat akuntabel dilaporkan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparansi (terbuka) sehingga dapat disebut informasi yang bersifat akuntabel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 518 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik sampel random sampling sebanyak 84 responden. Dengan teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda dan uji hipotesis. Data yang diolah menggunakan software SPSS versi 26.0.

Hasil pengolahan data diketahui bahwa secara parsial variabel transparansi dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,1$ dan nilai t hitung $> t$ tabel ($1,867 > 1,663$), variabel akuntabilitas juga berpengaruh signifikan $0,004 < 0,1$ dengan nilai t hitung $> t$ tabel ($2,564 > 1,663$) dan variabel kualitas layanan juga berpengaruh signifikan $0,005 < 0,1$ dengan nilai t hitung $> t$ tabel ($2,854 > 1,663$). Sedangkan secara simultan variabel transparansi, akuntabilitas dan kualitas layanan berpengaruh signifikan dengan tingkat signifikansi $0,003 < 0,1$ dengan nilai f hitung $> f$ tabel ($3,124 > 2,37$). kemudian diketahui variabel transparansi, akuntabilitas dan kualitas layanan mempengaruhi keputusan menjadi muzakki sebesar 0,105 atau 10,5% sisanya 89,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Transparansi, Akuntabilitas, Kualitas Layanan, Keputusan Menjadi Muzakki*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya. Tak lupa Shalawat serta salam senantiasa tercurah bagi junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan juga para pengikutnya hingga akhir zaman. Dan semoga kita semua senantiasa selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin.

Penulisan skripsi ini merupakan kajian singkat yang berjudul “Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung” yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar sarjana Perbankan Syariah di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca, selama penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak sekali hambatan yang penulis alami dan mendapatkan pelajaran, motivasi, bantuan, doa-doa dari orang-orang baik terutama orang tua serta bimbinganyang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari terlaksananya hingga terselesainya skripsi ini. Pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, S.Ag., M.S.I. selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta para staf.
2. Bapak Dr. Iskandar, M.Hum selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
3. Ibu Reka Meilani, M.M selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Bapak Rudi Hartono, M.S.I selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
4. Bapak Prof. Dr. H. Hatamar, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Reno Ismanto Lc.,M. IRKH selaku pembimbing II yang telah banyak

membantu penyusun, memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah beserta staf akademik Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
6. Pihak Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
7. Para responden Muzakki Baznas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai.
8. Orang tua penulis ucapkan sangat banyak terimakasih untuk Ibunda Nurul Adhiyah dan Ayahanda Suhardi, berkat doa, restu dan dukungan penyusun bisa menyelesaikan perkuliahan ini. Keluarga serta saudara penyusun yang juga selalu memberikan dorongan kepada penyusun.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah, yang sudah kurang lebih empat tahun bersama dalam perjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungannya selama ini.
10. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut serta dalam membantu dan mendukung penulisan skripsi ini.

Semoga bantuan dan jasa yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruksi dari pembaca untuk skripsi ini, dan terimakasih.

Bangka, 07 Juli 2023



Fitri Yanti

1931034

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan Dengan Variabel	11
B. Hubungan Antar Variabel	15
C. Kerangka Pikir Penelitian	17
D. Landasan Teoritis	18
E. Hipotesis.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Data dan Jenis data.....	40
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	41

D. Definisi Operasional Variabel.....	43
E. Desain dan Model Penelitian	47
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	48
G. Teknik Pengumpulan Data.....	49
H. Validitas dan Realibilitas	51
I. Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	59
1. Deskripsi Subjek	59
2. Pengujian Hipotesis.....	61
B. Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Data Penerimaan Dan Penyaluran Dana Zakat Baznas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung...5	
Tabel I. 2 Jumlah Muzakki Yang Membayar Zakat Di Baznas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung...5	
Tabel I. 3 Jumlah Muzakki Yang Baru Mendaftar Di Baznas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung...6	
Tabel III. 1 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel IV. 1 Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel IV. 2 Usia Responden	60
Tabel IV. 3 Pekerjaan Responden.....	60
Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Transparansi.....	61
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Akuntabilitas	62
Tabel IV. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	62
Tabel IV. 7 Hasil Uji Validitas Keputusan Menjadimuzakki	63
Tabel IV. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel IV. 9 Hasil Uji Autokorelasi	66
Tabel IV. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel IV. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel IV. 12 Hasil Uji Parsial	71

Tabel IV. 13 Hasil Uji Simultan	73
Tabel IV. 14 Hasil Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	18
Gambar IV.1	Uji Normalitas.....	65
Gambar IV.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2. Pengesahan Borang
- Lampiran 3. Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5. Surat Balasan Baznas Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8. Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9. Tabel Deskripsi Subjek
- Lampiran 10. Tabel Uji Validitas
- Lampiran 11. Tabel Uji Reliabilitas
- Lampiran 12. Tabel Uji Normalitas
- Lampiran 13. Uji Multikolinearitas
- Lampiran 14. Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 15. Regresi Linear Berganda
- Lampiran 16. Uji T
- Lampiran 17. Uji F
- Lampiran 18. Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 19. Tabel r
- Lampiran 20. Tabel t
- Lampiran 21. Tabel f

Lampiran 22. Daftar Riwayat Hidup