

**Pengaruh Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Kabupaten Kepulauan Meranti**

Lilis Susanti<sup>1,2</sup>, Grandis Imama Hendra<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup>Institut Agama Islam Tazkia Bogor

<sup>1</sup>susantililis249@gmail.com, <sup>2</sup>grandis@tazkia.ac.id

**ABSTRACT**

*This study aims to identify how Transparency and Service Quality influence Muzakki's decisions to pay Zakat at Baznas Kabupaten Kepulauan Meranti. Data in this study is processed using quantitative analysis through the partial least square (PLS) approach in the Structural Equation Model (SEM), utilizing the statistical software SmartPLS 3.0. The data collection instrument was a Likert scale questionnaire. The research sample was taken using non-probability sampling method, with purposive sampling technique, resulting in 150 respondents from Muzakki in Kabupaten Kepulauan Meranti. The results of this study indicate that the transparency towards Muzakki's decision to pay zakat on the path coefficients with the original sample value of 0.129 means it has a positive effect with the t-statistic value obtained of 1.278 with a p-values value of 0.202 which is greater than 0.05, thus having a non-significant effect. The service quality variable has a positive and significant effect on Muzakki's decision to pay Zakat at Baznas Kabupaten Kepulauan Meranti. The transparency and service quality variables together have a simultaneous influence on Muzakki's decision to pay Zakat by 47%, while the remaining 53% is explained by other external variables not investigated in this study.*

**Keywords:** *transparency, service quality, muzakki's zakat payment decision*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana Transparansi dan Kualitas Pelayanan mempengaruhi keputusan Muzakki dalam membayar Zakat di Baznas Kabupaten Kepulauan Meranti. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan analisis kuantitatif melalui pendekatan partial least square (PLS) pada Structural Equation Model (SEM), menggunakan perangkat lunak statistik SmartPLS 3.0. Instrumen pengumpulan data adalah kuesioner dengan skala Likert. Sampel penelitian diambil menggunakan metode non-probability sampling, dengan teknik purposive sampling, menghasilkan 150 responden dari Muzakki Kabupaten Kepulauan Meranti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara transparansi terhadap keputusan muzakki membayar zakat pada nilai *path coefficients* dengan nilai original sampel sebesar 0.129 artinya berpengaruh positif dengan nilai t-statistic yang diperoleh sebesar 1.278 dengan nilai p-values sebesar 0.202 artinya lebih besar dari 0,05 sehingga berpengaruh tidak signifikan. variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan Muzakki Membayar Zakat di baznas Kabupaten Kepulauan meranti Variabel transparansi dan kualitas layanan memiliki pengaruh bersamaan terhadap keputusan muzakki untuk membayar zakat sebesar 47%, sedangkan 53% sisanya dijelaskan oleh variabel eksternal lain yang tidak diselidiki dalam penelitian ini.

**Kata kunci :** *Transparansi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Muzakki membayar Zakat*

## PENDAHULUAN

Indonesia memiliki populasi muslim terbesar di dunia, mencapai 87% dari total penduduk atau lebih dari 205 juta orang. Hal ini menunjukkan bahwa zakat memiliki potensi besar untuk membantu mengurangi kemiskinan di negara tersebut (Ramadhan et al., 2021). Memiliki potensi zakat yang besar, Kabupaten Kepulauan Meranti masih memiliki tingkat kemiskinan yang tinggi. Zakat, sebagai salah satu rukun Islam, dapat menjadi instrumen penting dalam memerangi kemiskinan. Data BAZNAS Kabupaten Kepulauan Meranti tahun 2023 menunjukkan pengumpulan zakat mencapai Rp 14,2 miliar. Dana ini didistribusikan kepada fakir miskin, dhuafa, dan asnaf lainnya. Dengan optimalisasi pengelolaan zakat, diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin dan membantu menurunkan angka kemiskinan di Kabupaten Kepulauan Meranti. Dengan pengelolaan zakat yang optimal dan tepat sasaran, diharapkan dapat membantu mewujudkan masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti yang sejahtera dan bebas dari kemiskinan.

Zakat berasal dari akar kata "zaka" yang mengandung makna kesucian, kebaikan, berkah, pertumbuhan, dan perkembangan. Penamaannya sebagai zakat karena didalamnya terdapat harapan untuk mendapatkan berkah, membersihkan jiwa, dan menyuburkannya dengan berbagai kebaikan (Fikih Sunnah, Sayyid Sabiq: 5). Makna pertumbuhan dalam konteks zakat menunjukkan bahwa memberikan zakat memicu pertumbuhan dan perkembangan harta, pelaksanaannya menghasilkan banyak pahala. Sementara makna kesucian menunjukkan bahwa zakat adalah untuk membersihkan jiwa dari keburukan, kebatilan, dan sebagai penyucian dari dosa-dosa. Dalam Al-Quran disebutkan, "Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan menyucikan mereka" (QS. at-Taubah [9]: 103).

Penerapan kewajiban zakat di kalangan umat Islam di Indonesia telah menjadi bagian integral dari praktik keagamaan mereka selama bertahun-tahun. Kesadaran akan potensi zakat di kalangan mayoritas umat Islam semakin tumbuh, dan mereka menyadari bahwa zakat mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat bila dikelola secara efektif dan optimal (Nurullaily & Iqbal, 2024). Pengetahuan zakat adalah pengetahuan masyarakat tentang zakat, tujuan dan manfaat zakat, dampak yang akan diperoleh dari membayar zakat yang akan melahirkan budaya berzakat masyarakat sebagai suatu kewajiban yang harus ditunaikan. Pengetahuan masyarakat tentang zakat, cara pandangan masyarakat tentang sangat kental dengan nuansa fiqh harus ditambah dengan cara pandang yang memungkinkan zakat dapat diberdayakan (Rosalinda et al., 2021).

Tujuan utama zakat adalah memastikan keadilan dalam pembagian kekayaan, mengurangi kemiskinan, dan memberdayakan masyarakat yang kurang mampu secara finansial (Zahara et al., 2023). Dalam mengoptimalkan fungsi pengelolaan zakat, dibentuklah amil sebagai petugas yang bertanggung jawab mengelola zakat. Secara umum tugas amil dalam sistem pengelolaan zakat adalah

mengambil harta zakat dari orang-orang kaya yang memenuhi syarat menjadi muzakki, selanjutnya membagikan harta zakat kepada fakir miskin dan golongan yang berhak menerima zakat disebut mustahik (Yusra & Riyaldi, 2020). Zakat tersebut harus diberikan kepada golongan yang telah ditentukan oleh syariat dan merupakan kewajiban bagi setiap orang yang beragama Islam. (Dewi, Nindi DT. Ibad, Nuzulul N. Pratopo, Gentur. Budianto, 2023)

Menurut definisi dalam kitab al-Hâwî, al-Mawardi menjelaskan zakat sebagai pengambilan tertentu dari harta tertentu, sesuai dengan karakteristik tertentu, dan untuk diberikan kepada golongan tertentu. Orang yang membayar zakat disebut Muzakki, sementara orang yang menerima zakat disebut Mustahik. Apa yang dipersepsikan oleh masyarakat adalah realitas sosial yang harus ditempatkan sebagai tantangan, karena dasar resistensinya bukan bersifat substantif, namun lebih kepada aspek teknis dan mekanisme pelaksanaan. Jadi, konsep pengelolaan zakat berbasis pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan umat sepanjang hal tersebut tidak bertentangan dengan maksud dan tujuan dari zakat, maka hal tersebut sangat relevan untuk dilembagakan dan diimplementasikan (Maltuf Fitri, 2017). Studi yang dilakukan (Nur'aini & Ridla, 2015) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki dalam Menyalurkan Zakat Profesi (Studi di Pos Keadilan Peduli Ummat Yogyakarta)" menemukan bahwa kualitas layanan dan persepsi terhadap lembaga memiliki dampak pada minat muzakki untuk menyalurkan zakat.

transparansi merupakan kondisi dimana lembaga menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan (YULIAFITRI & KHOIRIYAH, 2016). Kondisi ini dapat menimbulkan kekhawatiran di kalangan masyarakat, karena seharusnya transparansi memberikan hak kepada mereka untuk memperoleh informasi, memahami, mengawasi, mengevaluasi, dan menganalisis kegiatan (Wulaningrum & Pinanto, 2020). Dari konsep transparansi, dapat disimpulkan bahwa dalam Islam, transparansi erat kaitannya dengan kejujuran. Ketika menyampaikan informasi, pemberi informasi harus bersikap jujur sehingga tidak ada satu pun hal yang luput dari pengetahuan penerima informasi termasuk harus mengkomunikasikan segala kebijakan yang mereka lakukan kepada pemberi amanah dalam hal ini adalah masyarakat atau muzaki. Sehingga masyarakat akan lebih selektif, dan menjadikan pilihan utama untuk mendonasikan Zakat, Infaq, Shodaqoh (ZIS), serta berdampak meningkatnya minat masyarakat untuk menentukan sikap minatnya memilih lembaga yang transparan (Amalia & Widiastuti, 2020)

Kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah adanya dimensi compliance dalam kualitas pelayanan, analisis data yang digunakan dan objek penelitian (Sutomo et al., 2015). Keputusan pembelian merupakan suatu proses penyelesaian masalah yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan atau keinginan akan suatu produk yang tepat dan sesuai keinginan. Dimana proses harus melalui beberapa tahapan yang diawali dengan

pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian dari berbagai alternative, membuat keputusan pembelian dan kemudian perilaku setelah membeli. Dari definisi diatas maka dapat dikatakan terdapat 2 unsur penting dalam keputusan pembelian yaitupenyeleksian dari berbagai alternative yang ada dan pengambilan keputusan pembelian (Fikri & Najib, 2021)

Fungsi lembaga amil zakat yaitu dapat mempermudah masyarakat untuk membayar zakat serta penyaluran dana zakat tersebut dapat tersalurkan sesuai dengan ketentuan Islam bagi mereka yang berhak menerima dana zakat tersebut. Salah satu cara menciptakan keunggulan kompetitif yaitu dengan meningkatkan pelayanan yang baik kepada muzakki. Pelayanan muzakki bukan hanya sekedar keunggulan kompetitif saja, pelayanan muzakki merupakan hal yang paling penting dalam suatu lembaga amil zakat untuk mendapatkan citra yang baik di mata muzakki (Aisyah, 2020). Dalam menyusun kebijakan untuk mengumpulkan dana zakat, pengurus zakat harus memperhatikan perhatian dan harapan dari para pemberi zakat mereka, sehingga mereka bisa mendapatkan kepercayaan dari mereka (Antonio et al., 2020).

Meskipun BAZNAS telah dikenal oleh masyarakat sejak lama, namun jumlah BAZNAS yang memiliki kualifikasi unggul dan menunjukkan kinerja optimal masih terbatas. Salah satu faktor penyebabnya adalah kurangnya sumber daya pengelola yang sepenuhnya kompeten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, serta kurang meratanya sosialisasi tentang Undang-Undang zakat. Dalam penjelasan umum mengenai Undang-Undang pengelolaan zakat, disebutkan bahwa tujuan utama pembentukan Badan Amil Zakat (BAZ) di Indonesia minimal terdiri dari tiga aspek, yaitu: meningkatkan kesadaran masyarakat, memperkuat fungsi dan institusi keagamaan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan keadilan sosial, serta meningkatkan efektivitas dan manfaat dari pengumpulan zakat (Haki, 2020).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, yaitu metode deskriptif melibatkan pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang pandangan orang terhadap suatu isu atau topik (Rahmawati, 2016). Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan fenomena yang sedang diteliti (Rahmawati, 2016). Populasi yang diteliti adalah seluruh individu yang membayar zakat di Kabupaten Kepulauan Meranti, termasuk di antaranya PNS, karyawan swasta, pedagang, dan pekerja lainnya. Sebanyak 150 muzakki dipilih sebagai sampel. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner untuk mengukur variabel transparansi, kualitas pelayanan, dan keputusan muzakki Mebayar Zakat.

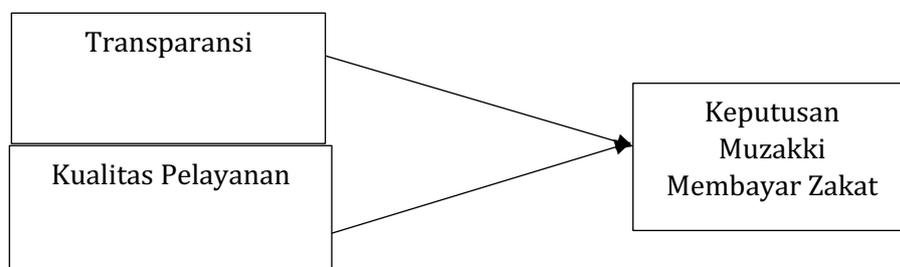
Teknik sampling non-probabilitas yang digunakan adalah purposive sampling, di mana sampel dipilih dari populasi tanpa menggunakan peluang acak. Purposive sampling melibatkan pemilihan sampel berdasarkan karakteristik tertentu

yang telah ditetapkan terhadap elemen target populasi, yang disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian yang sedang. Analisis (Febiana et al., 2021) data menggunakan pendekatan partial least square (PLS) analisis model persamaan struktural (SEM) menggunakan perangkat lunak statistik SmartPLS 3.0. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner dengan skala Likert 1-6.

Salah satu metode analisis data adalah "analisis multivariat". Analisis multivariat merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis beberapa variabel secara bersamaan. Dalam generasi kedua, analisis multivariat menggunakan pemodelan persamaan struktural atau dikenal dengan Structural Equation Model (SEM). Model dalam analisis data Structural Equation Modeling (SEM) dan Partial Least Squares (PLS) adalah metode untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dan menghitung nilai prediksi yang akurat. Model dalam analisis data SEM dan PLS terdiri dari dua komponen utama: model pengukuran (measurement model) dan model struktural (structural model) (Juliandi, 2018).

1. Model pengukuran (measurement model): Model ini digunakan untuk mengukur dan memeriksa hubungan antara variabel laten (latent variables) dan variabel manifes (manifest variables). Variabel laten adalah variabel yang tidak langsung dapat diukur, sedangkan variabel manifes adalah variabel yang langsung dapat diukur. Model pengukuran menggunakan algoritma PLS untuk menghitung berat-berat (weights) dari setiap variabel manifes terhadap variabel laten.
2. Model struktural (structural model): Model ini digunakan untuk mengukur dan memeriksa hubungan antara variabel laten. Model struktural menggunakan algoritma PLS untuk menghitung berat-berat dari setiap variabel laten terhadap variabel laten lainnya.

Dalam penelitian ini, framework yang digunakan adalah Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS). Variabel independen (eksogen) dalam penelitian ini mencakup Transparansi (x1) dan Kualitas Pelayanan (x2), sedangkan variabel terikat (endogen) adalah Keputusan Muzakki untuk membayar zakat (y). pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada muzakki.



H1 :Transparansi terhadap keputusan muzakki membayar zakat di baznas

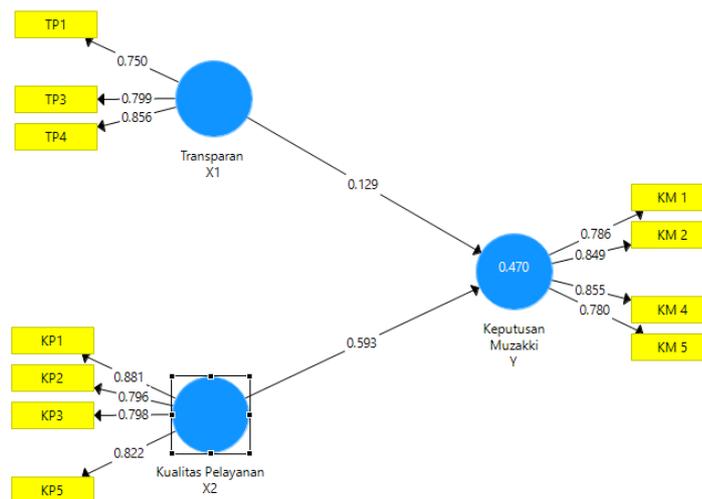
H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki membayar zakat di baznas kabupaten meranti

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 150 responden yang memenuhi kriteria sebagai Masyarakat Meranti, beragama Islam, dan membayar zakat fitrah. Data menunjukkan bahwa 63,3% dari responden adalah perempuan, sementara 35,4% adalah laki-laki. Selain itu, dalam hal pendidikan terakhir, mayoritas responden yang mengisi kuesioner memiliki latar belakang pendidikan SMA sebanyak 51,9%, diikuti oleh responden dengan latar belakang pendidikan S1 sebanyak 35,7%.

#### 1. Analisis Outer Model (Outer Model )

Pada analisis Model Luar (Outer Model), validitas konvergen diuji menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0. Validitas konvergen dievaluasi melalui nilai muatan setiap faktor, yang diharapkan lebih besar dari 0,7, dan nilai Rata-rata Varians yang Diambil (AVE) yang seharusnya melebihi 0,5 (Febiana et al., 2021)



**Gambar 1. Hasil Loading Factor/Outer Loading Run 1**

	Keputusan Muzakki_Y	Kualitas Pelayanan_X2	Transparan_X1
KM 1	0.786		
KM 2	0.849		
KM 4	0.855		
KM 5	0.780		
KP 1		0.881	
KP 2		0.796	
KP 3		0.798	
KP 5		0.822	
TP 1			0.750
TP 3			0.799
TP 4			0.856

**Gambar 2. Hasil Loading Factor/Outer Loading Run 1**

Dari gambar tersebut, terlihat bahwa hasil loading factor menunjukkan tidak ada indikator yang memiliki nilai di bawah 0,70 karena beberapa indikator telah dihapus. Oleh karena itu, hasilnya cukup signifikan, menunjukkan bahwa indikator tersebut dapat dianggap valid. Hal ini karena untuk menilai validitas konvergen dalam uji, nilai loading factor harus memenuhi kriteria di atas 0,7.

### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted ...	Copy to Clipt
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Keputusan Muzakki_Y	0.835	0.840	0.890	0.669	
Kualitas Pelayanan_X2	0.844	0.852	0.895	0.681	
Transparan_X1	0.725	0.725	0.844	0.644	

**Gambar 3. AVE (Average Variance Extracted)**

Dari gambar 3 di atas, jika nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk semua variabel melebihi 0,5, maka model dianggap memenuhi standar kelayakan (fit). Dari tabel yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa uji validitas untuk konstruk convergent validity pada loading factor dan nilai AVE sudah mencapai tingkat yang baik.

### Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas atau *discriminant validity* melibatkan evaluasi alat pengukur untuk memastikan bahwa konstruk atau variabel yang diukur secara tepat memiliki nilai yang lebih besar daripada variabel lainnya. Ini dilakukan dengan mempertimbangkan metode Fornell-Larcker criterion atau HTMT serta nilai cross-loading. Proses perhitungan Fornell-Larcker criterion melibatkan pemeriksaan

korelasi variabel dengan dirinya sendiri, yang seharusnya tidak lebih kecil daripada korelasi dengan variabel lainnya.

**Discriminant Validity**

	Keputusan Muzakki_Y	Kualitas Pelayanan_X2	Transparan_X1
Keputusan Muzakki_Y	0.818		
Kualitas Pelayanan_X2	0.678	0.825	
Transparan_X1	0.522	0.663	0.802

**Gambar 4. Discriminant Validity**

**Uji Realibilitas**

Langkah selanjutnya setelah menyelesaikan uji validitas adalah melakukan uji reliabilitas. Selain dari mengukur convergent validity dan discriminant validity, outer model juga dapat diukur menggunakan composite reliability dan Cronbach's alpha. Composite reliability dapat memperkuat reliabilitas dengan menggunakan nilai Cronbach's alpha yang seharusnya melebihi 0,7.

**Construct Reliability and Validity**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Keputusan Muzakki_Y	0.835	0.840	0.890
Kualitas Pelayanan_X2	0.844	0.852	0.895
Transparan_X1	0.725	0.725	0.844

**Gambar 5. Uji Realibilitas**

Dari gambar 5 di atas, terlihat bahwa model penelitian ini memenuhi kriteria keandalan dengan nilai composite reliability yang melebihi 0,7. Jika Cronbach's alpha untuk seluruh variabel juga lebih besar dari 0,7, maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel telah memenuhi standar keandalan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua data telah memenuhi kriteria validitas dan keandalan yang diperlukan.

**Evaluasi Model Struktural (Inner Model)**

**R Square**

R Square adalah ukuran seberapa besar variabel endogen atau Y yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen atau X. Perubahan dalam nilai R Square dapat digunakan untuk menilai apakah pengaruh dari variabel laten eksogen terhadap variabel endogen memiliki dampak yang signifikan.

**R Square**

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
Keputusan Muzakki_Y	0.470	0.462

**Gambar 6. R Square**

Dari gambar diatas dapat dilihat nilai r-square dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut

$$R\text{-Square} \times 100$$

$$0,470 \times 100 = 47 \%$$

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa Keputusan Muzakki Membayar zakat di Baznas Kabupaten Meranti sebesar 47 %. Sedangkan sisa nya sebesar 53 %, dijelaskan oleh variabel eksogen lain diluar penelitian ini.

**Uji Hipotesis**

Koefisien jalur (path coefficient) digunakan untuk mengindikasikan kekuatan hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen. Orientasi tanda dalam koefisien jalur harus konsisten dengan hipotesis teori. Untuk menilai tingkat signifikansi, dapat diamati dari hasil uji t (crystal ratio).diperoleh dari proses bootstrapping (resampling method).Berikut gambar Path Coefficients

**Path Coefficients**

	Original Sample (O)	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics ( O/...	P Values
Kualitas Pelayanan_X2 -> Keputusan Muzakki_Y	0.593	0.602	0.083	7.177	0.000
Transparan_X1 -> Keputusan Muzakki_Y	0.129	0.127	0.101	1.278	0.202

**Gambar 7. Path Coefficients**

Dari gambar 7 di atas menunjukkan hubungan antara pengaruh x1 Transparansi terhadap y keputusan muzakki membayar zakat di baznas Meranti

berpengaruh positif dengan nilai original sampel sebesar 0.129 namun tidak berpengaruh signifikan dengan nilai p Values sebesar 0.202. Sedangkan yang memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap y keputusan muzakki membayar zakat di baznas meranti yaitu x2 kualitas pelayanan dengan nilai original sampel sebesar 0.593 dan p Values sebesar 0.000.

### **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh transparansi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Kepulauan Meranti, terutama pada masyarakat Meranti yang membayar zakat fitrah sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Hasil analisis dari penelitian ini kemudian menghasilkan pembahasan sebagai berikut:

#### **Hipotesis 1 : Pengaruh Transparansi terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat di Baznas Kabupaten Kepulauan Meranti**

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan muzakki membayar zakat di baznas kabupaten kepulauan meranti. Hal ini sejalan dengan (Kabib et al., 2021) berarti bahwa transparansi pada penelitian berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Sragen. Hal ini juga dapat diartikan ketika transparansi BAZNAS Kabupaten Sragen naik maka akan menurunkan minat muzakki membayar zakat, namun sebaliknya jika transparansi rendah maka minat muzakki akan naik dalam hal membayar zakat di BAZNAS Sragen. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu seperti (Ghofur & Suhendar, 2021) juga menyatakan bahwa transparansi diperlukan dalam rangka mengoptimalkan pengumpulan dana zakat. Jika lembaga publik sudah melaksanakan transparansi atau keterbukaan dengan baik maka dapat meningkatkan kepercayaan muzakki terhadap BAZNAS. Namun, pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel x1 Transparansi terhadap y keputusan muzakki membayar zakat di baznas Meranti tidak berpengaruh signifikan dengan nilai p Values sebesar 0.202.

#### **Hepotesis 2 :Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat di Baznas Kabupaten Kepulauan Meranti**

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan Muzakki Membayar Zakat di baznas Kabupaten Kepulauan meranti .penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan muzakki dan kepercayaan muzakki "(Musana et al., 2024).Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan muzaki. Hal ini memberikan arti bahwa pemberian pelayanan yang baik dari organisasi dalam hal ini adalah BAZNAS dapat memberikan pengaruh secara langsung terhadap kepuasan muzaki. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu lainnya (Heryansah et al., 2024),

dapat dimaknai bahwa jika semakin tingginya Kualitas Pelayanan maka akan semakin tinggi pula Loyalitas Muzakki begitu pula sebaliknya apabila Kualitas Pelayanan rendah akan sangat berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki di LAZ Inisiatif Zakat Indonesia.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tingkat kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki membayar zakat di baznas kabupaten kepulauan meranti dapat mempengaruhi keputusan seseorang muzakki membayar zakat. hubungan positif terhadap y keputusan muzakki membayar zakat di baznas meranti yaitu  $x_2$  kualitas pelayanan dengan nilai original sampel sebesar 0.593 dan p Values sebesar 0.000.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara transparansi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki membayar zakat di baznas kabupaten kepulauan meranti dengan 150 responden dituju kepada seluruh masyarakat meranti yang membayar zakat fitrah. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode partial least square(pls), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Hubungan antara transparansi terhadap keputusan muzakki membayar zakat pada nilai *path coefficients* dengan nilai original sampel sebesar 0.129 artinya berpengaruh positif dengan nilai t-statistic yang diperoleh sebesar 1.278 dengan nilai p-values sebesar 0.202 artinya lebih besar dari 0,05 sehingga berpengaruh tidak signifikan.

Hubungan variabel antara kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki membayar zakat pada nilai *path coefficients* nilai original sampel sebesar 0.593 sehingga berpengaruh positif dengan nilai t-statistic yang diperoleh sebesar 7.177 artinya artinya lebih besar dari 1,96 dengan nilai p-values sebesar 0.000 artinya lebih kecil dari 0,05 sehingga berpengaruh signifikan.

Variabel transparansi dan kualitas layanan memiliki pengaruh bersamaan terhadap keputusan muzakki untuk membayar zakat sebesar 47%, sedangkan 53% sisanya dijelaskan oleh variabel eksternal lain yang tidak diselidiki dalam penelitian ini. Dalam variabel keputusan muzakki membayar zakat di Baznas Kabupaten Kepulauan Meranti, indikator yang paling signifikan adalah tp4 dengan nilai 0.856. Karena tp4 memiliki nilai tertinggi dalam variabel keputusan muzakki membayar zakat di Baznas Kabupaten Kepulauan Meranti. Sarannya sebagai berikut:

1. Muzakki diharapkan dapat memanfaatkan informasi tentang pengaruh transparansi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan mereka untuk membayar zakat di Baznas Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Untuk peneliti berikutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut pada platform atau lembaga yang berbeda, dengan memperluas cakupan penelitian serta menyempurnakan diskusi lainnya mengenai peningkatan jumlah responden, pelaksanaan wawancara, dan penambahan

variabel yang dapat memengaruhi keputusan muzakki dalam membayar zakat di Baznas. Disarankan juga untuk menjalankan penelitian ini di lokasi yang berbeda.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S., & Sutejo, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. *Keizai*, 1(1), 50–59. <https://doi.org/10.56589/keizai.v1i1.151>
- Amalia, N., & Widiastuti, T. (2020). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 6(9), 1756. <https://doi.org/10.20473/vol6iss20199pp1756-1769>
- Antonio, M. S., Laela, S. F., & Al Ghifari, D. M. (2020). Optimizing Zakat Collection in the Digital Era: Muzakki's perception. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 7(2), 235–254. <https://doi.org/10.24815/jdab.v7i2.16597>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Dewi, Nindi DT. Ibad, Nuzulul N. Pratopo, Gentur. Budianto, E. W. (2023). Pemetaan Penelitian Seputar Manajemen Zakat pada Lembaga Keuangan Syariah\_Nindi Dwi. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 6(1), 10.
- Dirga Dinhi, Z. (2023). Jurnal Mirai Management Pengaruh Faktor-Faktor Motivasi terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 353–356.
- Febiana, N., Tandjung, H., & Hakiem, H. (2021). Pengaruh Literasi Zakat, Infaq, Shadaqah (ZIS), Kepercayaan, dan Brand Awareness terhadap Keputusan Menyalurkan Zakat dan Donasi Melalui Tokopedia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 291–313. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i2.806>
- Fikri, M. kanzul, & Najib, A. ainun. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Minat dan Keputusan Muzakki Menyalurkan Zakat, di (LAZISNU) Kabupaten Banyuwangi. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 1(2), 106–121. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v1i2.890>
- Ghofur, R. A., & Suhendar. (2021). Analisis Akuntabilitas dan Transparansi pada Organisasi Pengelola Zakat dalam Memaksimalkan Potensi Zakat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1867–1870. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jiedoi:http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.2137>
- Haki, U. (2020). Pengaruh Pengetahuan Zakat dan Citra Lembaga Terhadap Minat Muzakki dalam Membayar Zakat Fitrah. *Syi'ar Iqtishadi: Journal of Islamic*

*Economics, Finance and Banking*, 4(1), 81.  
<https://doi.org/10.35448/jiec.v4i1.8182>

Hakim, C. M., Syaumi Beik, I., Eko Pramono, S., & Aziz Yahya Saoqi, A. (2019). Designing Internal Audit Standard for Zakat Management Organization: Indonesia Experience. *Puskas Working Papers*.

Heryansah, J., Kualitas, D. A. N., & Pengelola, P. (2024). *JME : of Multidiscipline & Equality TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI ( Studi Pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel )*. 54–62.

<https://baznas.go.id/zakat>

<https://riaupos.jawapos.com/kepulauan-meranti/2253674164/meranti-masih-sebagai-kabupaten-termiskin-di-riau>

Ichwan, A., & Ghofur, R. A. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat Melalui Fintech Gopay. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(2), 129–135. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i2.1011>

Juliandi, A. (2018). Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS. *Modul Pelatihan*, 1, 1–6.

Kabib, N., Al Umar, A. U. A., Fitriani, A., Lorenza, L., & Lutfi Mustofa, M. T. (2021). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Sragen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 341. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2156>

Maltuf Fitri. (2017). Pengelolaan Zakat Produktif Sebagai Instrumen Peningkatan Kesejahteraan Umat. *Hawalah: Kajian Ilmu Ekonomi Syariah*, 8(1), 149–173. <https://doi.org/10.57096/hawalah.v2i2.30>

Masruroh, A. F., & Praptoyo, S. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Transparansi Laporan Keuangan Pemerintah Kota. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 4(7), 1–20.

Musana, K., Syafuri, B., & Syarifudin, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zis (Studi Pada Baznas Provinsi Banten). *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 9(2), 297–314. <https://doi.org/10.36908/esha.v9i2.921>

Nur'aini, H., & Ridla, M. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga Dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Untuk Menyalurkan Zakat Profesi. *Jurnal Md*, 207–228. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/dakwah/JMD/article/download/648/585>

Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.

Nurullaily, S., & Iqbal, M. (2024). [ ARTICLE ] OPTIMIZING ZAKAT FOR EDUCATION IN INDONESIA : Optimizing Zakat Distribution through UPZ Bantul for Enhanced Access and Quality Allah S. 03(01).

- Partiwi, S. (2020). Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(1), 12–24. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i1.249>
- Rahmawati, A. R. (2016). *Pengaruh Transparansi Pengelolaan Zakat terhadap Mustahik di Yogyakarta*. 1(1), 191–201.
- Ramadhan, A., Akuntansi, P. S., & Palopo, U. M. (2021). *Pengaruh Pemahaman, Trust, Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Minat Masyarakat Membayar Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Luwu*. 21(2), 1–12.
- Rosalinda, M., Abdullah, A., & Fadli, F. (2021). Pengaruh Pengetahuan Zakat, Pendapatan Dan Kepercayaan Muzakki Terhadap Minat Pelaku Umkm Untuk Membayar Zakat Niaga Di Organisasi Pengelola Zakat Kota Bengkulu. *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 67–80. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.11.1.67-80>
- Sutomo, S., Najib, M., & Djohar, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 59–70. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.59>
- Wulandari, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(9), 1–18.
- Wulaningrum, P. D., & Pinanto, A. (2020). Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan Pada Organisasi Pengelola Zakat: Studi Komparatif di BAZ dan LAZ Yogyakarta. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 3(1), 15–24. <https://doi.org/10.18196/jati.030122>
- 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). *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 205–218. <https://doi.org/10.32678/ije.v7i2.41>
- Yusra, M., & Riyaldi, M. H. (2020). Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Di Baitul Mal Aceh: Analisis Persepsi Muzakki. *Al-Infraq: Jurnal Ekonomi Islam*, 11(2), 190. <https://doi.org/10.32507/ajei.v11i2.604>
- Zahara, H. S., Zahra, M., Prawita, A., & Zahra, S. (2023). Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Pengelola Zakat Melalui Zakat Core Principles Dan PSAK 109. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi (JUMIA)*, 1(3), 102–111.