

## Pengaruh Transparansi dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Muzzaki dalam Membayar Zakat di Baznas Kota Jambi

**Rezki Yolandi Febri**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: [rezkiyolandi92@gmail.com](mailto:rezkiyolandi92@gmail.com)

**Bambang Kurniawan**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: [bambangkurniawan@uinjambi.ac.id](mailto:bambangkurniawan@uinjambi.ac.id)

**Awal Habibah**

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: [gwi.awalhabibah@uinjambi.ac.id](mailto:gwi.awalhabibah@uinjambi.ac.id)

Korespondensi penulis: [rezkiyolandi92@gmail.com](mailto:rezkiyolandi92@gmail.com)

**Abstract.** *This research is motivated by the problem of transparency carried out by the Jambi City Baznas not being able to provide trust to the wider community, lack of trust is one of the obstacles for the community to pay zakat through zakat institutions, the lack of transparency carried out by the Jambi City Baznas causes a lack of trust in the Jambi City community so that the people of Jambi City feel dissatisfied and have not used the Jambi City Baznas Institute. This research aims to (1) To find out whether there is a significant influence of transparency on Muzakki's satisfaction in paying zakat at Baznas Jambi City, (2) To find out whether there is a significant influence of trust on Muzakki's satisfaction in paying zakat at Baznas Jambi City, (3) To determine whether there is a significant influence of transparency and trust on muzakki satisfaction in paying zakat at Baznas Jambi City. In this research, researchers used the Quantitative Descriptive method. The technique used in sampling is the saturated sampling technique, namely the technique used when the entire population is used, the questionnaire method used is using a Likert scale. To collect data using Questionnaires, Interviews and Documentation. The data analysis techniques used in this research are Data Quality Test, Classic Assumption Test, Hypothesis Test, Multiple Linear Regression Analysis Coefficient of Determination. The research results show: (1) There is a significant influence between the transparency variable on the satisfaction of muzakki paying zakat at Baznas Jambi City. (2) There is no significant influence between the trust variable at Baznas Jambi City. Providing education to the entire Jambi City community that the Jambi City Baznas programs can be implemented well and can provide real transparency regarding both fund management and data input. In this way, it can maintain muzakki or become loyal to muzakki in Jambi City Baznas.*

**Keywords:** *Transparency, Trust and Satisfaction.*

**Abstrak.** Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan Transparansi yang dilakukan oleh Baznas Kota Jambi belum dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat luas, kurangnya kepercayaan menjadi salah satu penghambat masyarakat untuk membayar zakat melalui lembaga zakat, kurangnya transparansi yang dilakukan oleh Baznas Kota Jambi membuat kurangnya kepercayaan masyarakat Kota Jambi sehingga masyarakat Kota Jambi merasa ketidakpuasan dan belum menggunakan Lembaga Baznas Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan transparansi terhadap kepuasan Muzakki dalam membayar zakat di Baznas Kota Jambi, (2) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan kepercayaan terhadap kepuasan Muzakki dalam membayar zakat di Baznas Kota Jambi, (3) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan transparansi dan kepercayaan terhadap kepuasan muzakki dalam membayar zakat di Baznas Kota Jambi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Teknik sampel jenuh yaitu Teknik yang digunakan apabila seluruh populasi digunakan, metode angket yang digunakan yaitu memakai skala likert. Untuk pengumpulan data menggunakan Kuisisioner, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis, Analisis Regresi Linear Berganda Koefisien Determinasi. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Ada pengaruh yang signifikan antara variabel transparansi terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi. (2) Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan X2 terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi Y. (3) secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel transparansi X1, kepercayaan X2, terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi. Memberikan edukasi kepada seluruh masyarakat Kota Jambi bahwa program-program Baznas Kota Jambi mampu diterapkan dengan baik serta dapat memberikan transparansi secara

Received: November 30, 2023; Accepted: Desember 14, 2023; Published: Februari 29, 2024

\* Rezki Yolandi Febri, [rezkiyolandi92@gmail.com](mailto:rezkiyolandi92@gmail.com)

nyata baik itu tentang pengelolaan dana maupun pengimputan data. Dengan demikian dapat mempertahankan kan muzakki atau menjadi loyalitas muzakki di Baznas Kota Jambi.

**Kata kunci :** *Transparansi, Kepercayaan dan Kepuasan.*

## **LATAR BELAKANG**

Indonesia menjadi negara banyak penduduk berdomisili beragama Islam memiliki potensi zakat yang relatif besar. Zakat dalam ajaran Islam merupakan salah satu sendi utama keislaman seseorang dan merupakan pengakuan iman, shalat, puasa, dan haji ke rukun Islam lainnya. Dalam posisi ini, *Zakatma'lum Min Al Din* dianggap sebagai *Biddhdharurah* atau diketahui ada secara otomatis dan merupakan bagian mutlak dari Islam manusia. Zakat merupakan kewajiban muslim yang mampu untuk dikelola dan didistribusikan untuk mereka yang berhak menerimanya. Dengan pengelolaan yang baik, zakat merupakan dana potensial yang dapat dimanfaatkan untuk memajukan kesejahteraan umum bagi seluruh masyarakat.

Menurut Didin Hafiduddin zakat ialah salah satu kewajiban umat Islam yang harus dipenuhi, disamping kewajiban-kewajiban lainnya. Zakat dapat dijadikan sebagai salah satu rukun Islam yang utama dan memegang peranan penting dalam mempengaruhi kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Sehingga perlu pengelolaan yang profesional. Upaya pengurangan jumlah penduduk miskin di Indonesia yang terus meningkat dari tahun ke tahun merupakan salah satu instrumen dalam pengentasan kemiskinan yaitu zakat. Zakat dijadikan sebagai hal terpenting dalam pengentasan kemiskinan yang menimpa masyarakat Indonesia. Ini juga bukti bahwasannya Zakat merupakan landasan pertama untuk mendirikan jaminan sosial atau takaful (bantuan) dalam masyarakat Islam. Zakat berfungsi untuk membersihkan jiwa orang yang berzakat dari sifat-sifat tercela yang dibenci agama, seperti: bakhil, pelit dan tidak perduli sesama. Karena ini juga membuktikan bahwa zakat merupakan bantuan yang berkesinambungan dan terorganisir, maka jika zakat tidak sampai ke tangan orang yang berhak menerimanya, maka mereka berhak untuk melaporkannya.

Negara telah mendesain agar pembayaran zakat harus terorganisir atau tersentral. Sehingga melalui keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001, Negara membentuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk pemerintah berdasarkan keputusan Presiden yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional. Lahirnya Undang-Undang No 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat yang semakin mengukuhkan peran Baznas sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Baznas dinyatakan sebagai lembaga pemerintah

nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada presiden melalui menteri agama.

Dalam menjalankan organisasinya Baznas mempunyai beberapa cabang. Salah satunya yaitu Bazda provinsi (Badan Amil Zakat Daerah Provinsi) yang tersebar diseluruh provinsi di Indonesia termasuk provinsi Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian *pra-riiset* yang penulis lakukan di baznas Kota Jambi. Dimana hasil Jumlah Muzakki non PNS/ASN di tahun 2020 berjumlah 38 muzakki, tahun 2021 berjumlah 24 muzakki dan di tahun 2022 berjumlah 30 muzakki. Sedangkan pertumbuhan muzakki nonPNS/ASN di tahun 2020 tidak mengalami kenaikan, tetapi di tahun 2020-2021 pertumbuhan muzakki non PNS/ASN mengalami penurunan sebanyak -10,53% dan pertumbuhan muzakki non PNS/ASN ditahun 2021-2022 juga mengalami penurunan sebanyak -11,77%.

Muzakki adalah orang yang (wajib) membayar zakat. Muzakki merupakan orang yang dikenai kewajiban membayar zakat atas kepemilikan harta yang telah mencapai nishab dan haul. Menurut undang-undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat bahwa definisi muzakki adalah seseorang muslim atau badan usaha yang berkewajiban menunaikan zakat. menciptakan loyalitas muzakki. Dalam membentuk kepuasan, BAZNAS perlu meningkatkan transparansi dan kepercayaan muzakki. Baznas masih belum menjadi pilihan utama masyarakat atau calon muzakki (non PNS/ASN) dalam menyalurkan zakatnya, hal tersebut terbukti dari jumlah pertumbuhan muzakki pada tahun 2020-2022 terjadi penurunan yang drastis terkait jumlah muzakki pada Baznas.

Kepuasan masyarakat merupakan aspek terpenting untuk lembaga pengelola zakat Perilaku masyarakat untuk membayar zakat sangat tergantung pada kepercayaan mereka terhadap lembaga zakat. Kurangnya kepercayaan menjadi salah satu penghambat masyarakat untuk membayar zakat melalui lembaga zakat. Salah satu bentuk penilaian kredibilitas yang dipercayakan dengan kemampuannya untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, Baznas harus lebih dalam memperhatikan kepuasan muzakki dalam berzakat terutama kepada calon muzakki yang belum menyalurkan zakatnya melalui Baznas. Untuk itu dalam meningkatkan kepuasan muzakki dalam berzakat perlu adanya transparansi dalam pengelolaan zakat agar muzakki dapat mempercayai apakah zakatnya tersalurkan secara merata. Namun, muzakki yang mengeluarkan zakat melalui Baznas tetap harus diperhatikan, karena muzakki memiliki dampak yang sangat besar dalam meningkatkan perekonomian masyarakat miskin.

Kota Jambi menjadi wilayah yang memiliki tingkat kemiskinan tertinggi dibanding kota lainnya. Kota Jambi mencapai 51,69 jumlah masyarakat yang terindikasi sebagai masyarakat miskin, kemudian tertinggi kedua Kota Tanjung Jabung Barat dengan jumlah rata-rata 34,94, kemudian dilanjut dengan k ota-kota lain dengan mencapai jumlah keseluruhan rata-rata 283,67.

Transparansi merupakan dimana semua tata kelola atau laporan harus disampaikan terbuka dalam mengemukakan informasi yang konkrit dan relevan, serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan. Membangun transparansi dalam pengelolaan zakat akan menciptakan sistem pengendalian yang baik. Antara dua pihak, lembaga dan pemangku kepentingan, karena melibatkan tidak hanya organisasi internal (lembaga zakat), tetapi juga pihak eksternal, muzakki atau masyarakat luas. Inilah yang harus dilakukan lembaga untuk meminimalkan kecurigaan dan ketidakpercayaan publik. Hal tersebutlah yang menumbuhkan kepuasan muzakki kepada lembaga pengelolaan zakat karena besar harapan mereka karena kebutuhan mereka dapat terpenuhi sehingga muzakki semakin yakin untuk menyalurkan dana zakatnya kepada lembaga amil zakat tersebut. Pada prinsip transparansi dalam organisasi sebagai penyedia layanan pengumpulan dan distribusi zakat merupakan keadaan dimana kita harus mementingkan suatu hal yang benar-benar untuk segera ditindak lanjutkan untuk mendapatkan kepercayaan publik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dengan bapak Dr. H Syamsir Nain sebagai ketua Baznas Kota Jambi, menyatakan bahwa beberapa masyarakat Kota Jambi masih belum memiliki kesadaran dan pemahaman mengenai Baznas. Namun pihak lembaga Baznas telah menjalankan beberapa Program unggulan yaitu program Jambi cerdas, program Jambi taqwa, Jambi bersih, Jambi mandiri hingga Jambi sehat. Kemudian beliau mengatakan bahwa *“Baznas Kota Jambi belum diketahui dengan luas oleh masyarkat terutama mengenai pengelolaan zakat di Baznas Kota Jambi sehingga beberapa masyarakat non PNS di Kota Jambi belum mengetahui Baznas Kota Jambi hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi yang kami lakukan”*.

BAZNAS Kota Jambi telah melakukan transparansi yaitu dengan melakukan ungkapan pada website BAZNAS Kota Jambi seperti penyaluran dan pendistribusian dana kepada mustahik, layanan zakat, informasi zakat, informasi tentang Baznas serta tujuan Baznas Kota Jambi. Namun hal tersebut masih belum cukup untuk memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada masyarakat, transparansi yang dilakukan oleh BAZNAS hanya terkait pendistribusian dana kepada mustahik, namun jumlah pengeluaran dan pemasukan dana zakat tidak secara

transparansi dilakukan oleh BAZNAS baik secara langsung maupun melalui Web resmi BAZNAS Kota Jambi.

Telah dijelaskan dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat Bagian Kelima Pelaporan Pasal 29 Tentang Baznas Kabupaten atau Kota yaitu wajib menyampaikan mengenai laporan pelaksanaan pengelolaan zakat, infaq, sedekah, dana sosial keagamaan dan lainnya kepada Baznas Provinsi dan Pemerintahan daerah. Oleh sebab itu, masyarakat non PNS/ASN belum mempercayakan sepenuhnya pembayaran zakat di Baznas Kota Jambi, serta masih kurangnya kepuasan kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat non PNS dan pertumbuhan zakat di Baznas Kota Jambi belum mengalami kenaikan.

Kepercayaan adalah kunci untuk memfungsikan organisasi secara baik dan kehidupan organisasi dicirikan dengan interaksi diantara individu didalam dan diluar organisasi dan faktor penting dalam kesuksesan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Isyatur Rodiyah dkk yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. Kinerja LAZ yang akuntabel, Transparan dan professional akan dapat meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat dalam berzakat. Dalam proses pembuatan kebijakan, diperlukan transparansi untuk membuat kebijakan yang efektif. Dalam hal pelayanan publik, peningkatan transparansi dapat mengarah pada peningkatan layanan publik.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kinerja atau hasil suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Decka Aisyah dkk yang menyatakan bahwa variabel transparansi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan muzakki. Sejalan dengan hal tersebut penelitian yang dilakukan oleh Munjiah yang menyatakan bahwa transparansi zakat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan muzakki pada Baznas Provinsi Banten. Berdasarkan latar belakang masalah dan kesenjangan yang terjadi pada Baznas Kota Jambi terkait Transparansi dan kepercayaan terhadap kepuasan hal tersebut menjadi ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian lebih dalam, maka dari itulah alasan penulis mengangkat judul berikut:

## **Pengaruh Transparansi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Muzakki dalam Membayar Zakat di Baznas Kota Jambi.**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **1. Transparansi**

##### **Teori Transparansi.**

Transparansi (keterbukaan) yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang konkrit dan relevan, serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan. Transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai organisasi. Transparansi berhubungan dengan kualitas informasi yang disampaikan organisasi. Kepercayaan muzakki dan mustahiq akan sangat tergantung dengan kualitas informasi yang disampaikan organisasi pengelolaan zakat (BAZ dan LAZ).

#### **2. Kepercayaan**

##### **Teori Kepercayaan**

Kepercayaan adalah keyakinan kita bahwa disuatu produk ada elemen yang menjelaskan karakteristik dari sesuatu tertentu, keyakinan ini muncul dari pengalaman tentang suatu peristiwa yang berulang adanya pembelajaran dan pengalaman. Kepercayaan lahir dari suatu proses secara perlahan kemudian terakumulasi menjadi suatu bentuk kepercayaan. Dengan ini kepercayaan merupakan keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka.

#### **3. Kepuasan**

##### **Teori Kepuasan**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang konsumen jika merasakan puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa sangat besar kemungkinannya menjadi konsumen dalam waktu yang lama. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kinerja atau hasil suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Metode dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menekankan pada objek dan dikaji secara kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah bersifat menguji teori, menggunakan instrumen (angket), mengolah data berdasarkan angka-angka atau penjumlahan untuk mengambil kesimpulan secara deduktif atau dari umum ke khusus. Kesimpulannya membenarkan atau menolak teori. Sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang berusaha menggambarkan keadaan subjek saat itu, atau menggambarkan lapangan sebagaimana adanya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey dengan pendekatan kuantitatif deskriptif.

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berlokasi di jalan Gajah Mada RT55 No. 4B/4D Kel. Jelutung, Kec. Jelutung, Jambi City 36136.

#### **2. Waktu Penelitian**

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitiannya adalah pengaruh transparansi dan kepercayaan terhadap kepuasan dalam membayar zakat di Baznas Kota Jambi. Waktu penelitian atau prariset yang dilakukan oleh penulis pada bulan april-juli di Baznas Kota Jambi.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

Penulis menggunakan dua jenis dan sumber data untuk mendukung hasil penelitian yang telah penulis lakukan. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data berupa responden dan informan dikatakan juga sebagai sumber data berupa orang (*respon*). Sumber data peristiwa-peristiwa atau kejadian-kejadian selama observasi berlangsung dikatakan juga sebagai sumber data berupa tempat (*place*). Sedangkan sumber data berupa dokumen-dokumen atau berupa literature-literature pustaka dikatakan juga sebagai sumber data dan berupa huruf, angka, gambar dan simbol-simbol (*paper*). Data adalah bagian terpenting dari sebuah penelitian, karena dengan data penulis dapat mengetahui hasil dari penelitian yang sudah dilakukan. Beberapa Jenis dan sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama, baik dari individu seperti hasil dari wawancara atau hasil kuesioner. Cara mendapatkan data primer biasanya melalui kuesioner, observasi, atau pengamatan langsung. Dalam penelitian ini

data primer berupa hasil pernyataan angket, observasi dan informasi hasil wawancara yang didapatkan dari sumber asli yaitu dari responden muzakki yang membayar zakat di Baznas Kota Jambi.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangannya, baik berupa data kualitatif maupun data kuantitatif. Dalam penelitian ini data sekunder berupa referensi melalui buku pedoman zakat dalam perekonomian modern dan fiqh muamalah, buku metode penelitian kuantitatif kualitatif, ebook, jurnal dan sumber lain yang berhubungan dan diperlukan dalam proses penelitian ini berlangsung.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi non PNS/ASN berjumlah 102 muzakki.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, Penulis memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif sesuai dengan karakteristik penelitian. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 102 orang atau respnden.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pengaruh Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baznas Kota Jambi**

Agus Dwiyanto berpendapat bahwa transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan kegiatan dalam suatu instansi, yakni terkait informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai. Untuk mencapai suatu kepuasan masyarakat sebagai pihak instansi harus mampu memberikan transparansi yang jelas dan akurat, karena hal tersebut merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat tersebut.



Berdasarkan hasil uji t atau uji parsial yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan SPSS 25 mendapatkan hasil yaitu nilai Signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 4.617 > t_{tabel} 1.290$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel transparansi terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi. Kemudian hasil penelitian ini sejalan dengan hasil wawancara yang penulis lakukan Bersama muzakki Baznas Kota Jambi, berikut hasil wawancara dengan bapak Rheno, beliau mengatakan:

*“untuk transparansi memang perlu mbak, apalagi kayak baznas ni kan mengelola keuangan jadi menurut kami harus jelas kemano jalan uang itu dan pengelolaannya dan kalau dak salah itu jugo program baznas Kota Jambi”*

Kemudian ditambah dengan Ibu Vina, beliau mengatakan:

*“kalau kami mau bayar zakat maal maupun fitrah biasanya kami buka situs nya baznas Kota Jambi dan akun social medianya mbak, karena memang pihak baznas Kota Jambi pelan-pelan menerapkan program tranparansi dari akun social media maupun dari situs resmi mereka”.*

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil uji t dapat diambil kesimpulan bahwa baznas Kota Jambi memang menerapkann transparansi dengan baik meskipun tidak secara langsung berjalan dengan mulus, kemungkinan terjadi kendala atau banyaknya data-data yang belum terverifikasi untuk dipublikasikan secara transparansi di media social maupun situs resmi Baznas Kota Jambi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nadhliatul Amalia dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki membayar zakat. Selain itu hasil penelitian Bunga Alicia juga mendukung temuan penelitian ini dimana transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kota Jambi.

## **2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baznas Kota Jambi**

Kepercayaan muzakki terhadap lembaga zakat yang secara terbuka mempublikasikan kondisi keuangannya akan menambah kesan yang baik tentang lembaga. Dengan keterbukaan, dianggap lembaga sudah dijalankan dengan profesional. Sehingga akan meningkatkan rasa aman dan percaya ketika mereka menyalurkan zakatnya ke lembaga pengelola zakat, karena memiliki keyakinan bahwa zakat yang disalurkan akan dikelola dengan tepat. Kepercayaan merupakan

salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan pada muzakki yang telah mempercayai Baznas Kota Jambi untuk mengelola uang zakat mereka.

Berdasarkan hasil uji t atau uji parsial yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan SPSS 25 mendapatkan hasil uji t untuk variabel kepercayaan x2 terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi Y di peroleh nilai Signifikan sebesar  $0,555 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 0,592 < t_{tabel} 1,290$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  di terima dan  $H_a$  ditolak, yang menyatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan x2 terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi Y. Kemudian penelitian ini sejalan dengan hasil wawancara yang penulis lakukan oleh muzakki Baznas Kota Jambi, menurut Ibu Nur beliau mengatakan:

*“sebenarnya untuk kepercayaan itu kalau saya timbul nya dari jenis Lembaga nya mbak, misalnya lembaganya besak pasti itu udah ado pengawasan dan ado undang-undang nyo langsung jadi kami percayao-percayo bae bayar zakat di Baznas Kota Jambi”*

Kemudian dilanjutkan dengan bapak Khairul Sadiqul, beliau mengatakan:

*“kalau saya untuk kepercayaan tu saya lihat dari transparansi yang mereka lakukan mbak, misalnya transparansi dilakukan dengan keinginan muzakki tentu hal itu akan menimbulkan kepercayaan, jadi kepercayaan itu timbul dari transparansi dan kepuasan kami itu dari transparansi yang mereka jalanin karena kepercayaan tu kan untuk suatu program atau produk mbak”*

Kemudian terakhir ditambahkan dengan Bapak Nasikin, beliau menambahkan:

*“kepercayaan itu dapat ditengok dari kayak mano pihak baznas tu ngasih penyampainya kekito mbak, jadi dak semato-mato karna kepercayaan kami bayar zakat tapi yo karna kekmno pihak baznas nya ngasih program-program unggulan nyo”.*

Berdasarkan hasil wawancara dan uji t menggunakan SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa kepercayaan bukan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan muzakki Baznas Kota Jambi dan Baznas Kota Jambi bukan pilihan utama bagi muzakki dalam membayar zakat. Hasil penelitiann ini menunjukan bahwa kepercayaan hanya merupakan elemen penting yang dapat mereka rasakan bukan untuk mereka terapkan jadi secara langsung hipotesis yang menyatakan bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan muzakki dalam membayar zakat di Baznas Kota Jambi di tolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitiann Nur Hikmah Anita dengan hasil penelitian secara parsial variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan muzakki (Y) dalam melakukan pembayaran zakat melalui Lembaga Amil Zakat Baitul Maal Hidayatullah Gresik. Namun penelitian ini bertentangan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Alya Sefira Meinanda dengan hasil penelitian dengan uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki dalam membayar Zakat.

Kepercayaan terhadap lembaga zakat dapat diartikan sebagai keinginan dan kesediaan muzakki memilih suatu lembaga zakat untuk menyalurkan zakatnya kepada mustahiq yang dilandasi dengan keyakinan bahwa lembaga tersebut tersebut dapat diandalkan, amanah, transparan dalam mengelola, dan adil dalam menyalurkan dana zakat agar tepat sasaran. Disamping akan menumbuhkan kepercayaan tinggi masyarakat terhadap lembaga zakat yang dipilihnya, zakat yang terkumpul juga akan lebih optimal dan pemanfaatannya pun juga akan dirasakan oleh lebih banyak mustahik. Dengan demikian, masyarakat akan lebih memilih lembaga zakat tersebut sebagai pilihan utama dalam rangka menyalurkan zakatnya, dan mengajak orang lain untuk berzakat di lembaga yang dipercayainya.

### **3. Pengaruh Transparansi Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Muakki Dalam Membayar Zakat Di Baznas Kota Jambi**

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan Kuisisioner dengan pengujian SPSS 25 mendapatkan hasil dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0.163 atau 16.8%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel transparansi X1, kepercayaan X2, terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi memberikan pengaruh sebesar 16.8% dan sisanya sebesar 83,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. *Standard Error of the Estimate*, adalah ukuran kesalahan prediksi, nilai sebesar 3.181. Yang artinya kesalahan dalam memprediksi tingkat kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi sebesar 3.181. Secara langsung dapat di tarik kesimpulan bahwa transparansi dan kepercayaan memberikan pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan namun hanya memberikan pengaruh sebesar 16.8% dari 100%, jadi tidak secara keseluruhan memberikan pengaruh terhadap kepuasan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairunisa R Harahap yaitu Akuntabilitas dan transparansi berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan, hal ini dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung} (6,891) > F_{tabel} (3,14)$  dan nilai signifikansi  $(0,002) < 0,05$ .

Membangun transparansi dalam pengelolaan zakat akan menciptakan sistem kontrol yang baik antara dua pihak yaitu lembaga dan *stakeholder*, karena tidak hanya melibatkan pihak *intern organisasi* (lembaga zakat) saja tetapi lebih kepada pihak *ekstern* yaitu muzakki atau masyarakat secara luas. Hal ini yang seharusnya dijadikan

lembaga untuk mengurangi rasa curiga dan meminimalisir ketidakpercayaan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji t untuk variabel transparansi x1 terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi Y di peroleh nilai Signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 4,617 > t_{tabel} 1,290$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel transparansi terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi.
2. Hasil uji t untuk variabel kepercayaan x2 terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi Y di peroleh nilai Signifikan sebesar  $0,555 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 0,592 < t_{tabel} 1,290$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di terima dan  $H_a$  ditolak, yang menyatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan x2 terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi Y.
3. Berdasarkan hasil uji F maka dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel transparansi X1, kepercayaan X2, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi dengan Sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $10,850 > F_{tabel}$  sebesar  $3,09$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel transparansi X1, kepercayaan X2, terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi.
4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui nilai Adjusted R Square sebesar  $0,163$  atau  $16,8\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel transparansi X1, kepercayaan X2, terhadap kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi memberikan pengaruh sebesar  $16,8\%$  dan sisanya sebesar  $83,2\%$  dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Standard Error of the Estimate, adalah ukuran kesalahan prediksi, nilai sebesar  $3,181$ . Yang artinya kesalahan dalam memprediksi tingkat kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi sebesar  $3,181$ .

## **SARAN**

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan saran agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurna penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan bacaan mengenai minat menabung di bank syariah bagi pembaca yang tertarik untuk membaca topik sejenis pengetahuan masyarakat tentang membayar Zakat di Baznas Kota Jambi.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan masyarakat Kota Jambi untuk membayar zakat di Baznas Kota Jambi.
2. Bagi Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi mengenai transparansi, kepercayaan dan kepuasan muzakki membayar zakat di Baznas Kota Jambi bagi peneliti dan peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti dengan topik sejenis.
  - b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan meneliti pada responden atau informan yang punya pendapatan yang diatas standar dan hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Muzakki
  - c. Penambahan variabel perlu dilakukan untuk peneliti selanjutnya agar menghasilkan gambaran penelitian yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang diteliti.
  - d. Bagi Baznas Kota Jambi bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk mengiklankan dirinya atau sosialisasi ke masyarakat untuk menambah pengetahuan masyarakat tentang Baznas Kota Jambi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Al-Quran dan Terjemah**

Q.S. An-Nisa/58

Q.S. Al-Qashash/77

Q.S. An-Nahl/105

Q.S. At-Taubah/119

## **B. Buku-Buku**

- Abdul Rochim. *Ziswaf Praktis*. Bogor: Ipb Press, 2016.
- Adiwarman A. Karim. *Ekonomi Makro Islam*. Depok: Rajawali Press, 2017.
- Ahmad Sudirman Abbas. *Zakat Ketentuan Dan Pengelolaannya*. Bogor: Cv Anugrah Berkah Sentosa, 2017.
- Ahmad Tajuddin Arafah. *Berzakat Itu Mudah (Fikih Zakat Praktis)*. Semarang: Lawwana, 2021.
- Akmal Sutja Dan Emosda. *Penulisan Skripsi Untuk Prodi Bimbingan Konseling*. Yogyakarta: Penerbit Wahana Resolusi, 2017.
- Ani Nurul Imtihanah Dan Siti Zulaikha. *Distribusi Zakat Produktif Berbasis Model Cibest*. Yogyakarta: Gre Publishing, 2019.
- Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Pt Reneka, 2019.
- Atputranto. *Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Widina Media Utama, 2022.
- Aziz Alimu n Hidayah. *Menyusun Instrument Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing, 2021.
- Baznas. *Fikih Zakar Konseptual Indonesia*. Jakarta Pusat: Baznas, 2018.
- Budi Darma. *Statistika Penelitian Menggunakan Spss*. Dki Jakarta: Guepedia, 2021.
- Budi Kurniawan. *Ekonomi Politik Pembangunan*. Jawa Timur: Pustaka Media, 2021.
- Didin Hafiduddin. *Zakat Dalam Perekonomian Modern*. Jakarta: Gema Insani, 2017.
- Herry Susanto Dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2019.
- Husein Umar. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Kamdan Rifa'i. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group, 2019.
- Luthfi Mafatih Rizqia. *Pengelolaan Zakat Berbasis Masjid Perkotaan*. Jawa Barat: Edu Publisher, 2020.
- Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Mikael Edowai. *Akuntabilitas Dan Kepercayaan Pengelolaan Dana*. Sulawesi: Pustaka Almada, 2021.
- Misbahuddin Dan Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Muhammad. *Zakat Profesi: Wacana Pemikiran Dalam Fiqh Kontemporer*. Jakarta: Selemba Diniyah, 2019.
- Multiparadigma. *Investigasi Akuntabilitas Akuntansi Dalam Perilaku Berbudaya*. Jawa Timur: Peneleh, 2022.
- Nachrowi Dan Usman. *Penggunaan Teknik Ekonometrika*. Jakarta: Rajawali Press, 2017.
- Nasir Munawir. *Etika Dan Komunikasi Dalam Bisnis*. Makassar: Cv. Sign, 2020.
- Nasrullah Yusuf. *Strategi Membangun Nilai Jasa Dan Kepercayaan Pelanggan*. Yogyakarta: Budi Utama, 2015.
- Nikolaus Duli. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv. Budi Utama, 2019.

- Ratih Permata Sari Dan Kerti Yasa. Kepercayaan Pelanggan Diantara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall. Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha, 2020.
- Saragih. Strategi Manajemen Pemasaran. Surabaya: Yayasan Kita Menulis, 2022.
- Siti Aminah Dan Chaniago. Bisnis Syariah Dan Filantropi Islam. Jawa Tengah: Nem, 2021.
- Solikin M. Juhro Dan Ferry Syarifuddin. Ekonomi Moneter Islam. Depok: Pt. Rajagrafindo Persada, 2020.
- Sri Fadilah. Good Zakat Governance. Bandung: Lppm Unisba, 2018.
- Sudirman H. Makka. Berzakat Dan Mengaji (Al-Quran). Yogyakarta: Zahira Publishing, 2021.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sujarweni Wiratna. Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi. Yogyakarta: Pt. Pustaka Baru, 2015.
- Suryani Dan Hendriyadi. Metode Riset Kuantitatif. Jakarta: Prenadamedia, 2016.
- Syofian Siregar. Metode Pemilihan Kuantitatif. Jakarta: Pt. Fajar Mandiri, 2017.
- Toto Tasmara. Membudayakan Etos Kerja Islam. Jakarta: Gemi Insani, 2018.
- Ulber Silalahi Dan Atif. Metode Penelitian Social Kuantitatif. Bandung: Refika Aditama, 2015.
- Utaminingsih. Perilaku Organisasi. Malang: Ub Press, 2015.
- Yusuf Wibisono. Mengelola Zakat Indonesia. Jakarta: Kencana, 2015.

### **C. Jurnal dan Tesis**

- Cut Delsie Hasrina Yusri Dan Dwi Rianda Agusti, “Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh”, *Jurnal Serambi Academica* 2, No 1 (Februari, 2021).
- Decka Aisyah, Eliyanti Rosmanidar Dan Sri Rahma, “Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Baznas Kota Jambi”, *Jurnal Akua* 1, No 3 (Juli, 2022).
- Dwi Istikhomah Asrori, “Pengaruh Literasi Terhadap Kepercayaan Muzaki Pada Lembaga Pengelola Zakat Dengan Akuntabilitas Dan Transparansi Sebagai Variabel Intervening”, *Economic Education Analysis Journal* 8, No 1 (Februari, 2019).
- Munjiah, “Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Dan Transparansi Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki”. *Jurnal Islam Ekonomi* 7, No 2 (Juli, 2017).
- Nurngaeni, “Pengaruh Pengetahuan Dan Persepsi Mahasiswa Tentang Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah”, Tesis, Iain Purwokerto, 2018.
- Putri Dan Ibrahim, “Analisis Implementasi Prinsip Transparansi Dan Akuntabilitas Keuangan Pengelolaan Zakat Pada Badan Amil Zakat Kota Blitar”, Tesis, Uin Mauklana Malik Ibrahim Malang, 2017.

Septi Budi Rahayu, Sri Widodo Dan Enita Binawati, “Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki”, *Journal Of Business And Information Systems E-Issn 2*, No 1, ( Juni, 2019).