



**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP TINGKAT  
KEPERCAYAAN DONATUR DAN PERLAKUAN  
AKUNTANSI INFAQ BERDASARKAN  
PERSEPSI DONATUR  
(STUDI EMPIRIS PADA LAZ YAYASAN DANA SOSIAL  
AL-FALAH JEMBER)**

**SKRIPSI**

Oleh  
**Puji Rahayu**  
**NIM 140810301009**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER  
2018**



**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP TINGKAT  
KEPERCAYAAN DONATUR DAN PERLAKUAN  
AKUNTANSI INFAQ BERDASARKAN  
PERSEPSI DONATUR  
(STUDI EMPIRIS PADA LAZ YAYASAN DANA SOSIAL  
AL-FALAH JEMBER)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana

Oleh  
**Puji Rahayu**  
**NIM 140810301009**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER  
2018**

## PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan Ridho, Rahmat dan KehendakNya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan kepada seluruh umatnya.
3. Ibunda Surati dan ayahanda Sumadi terimakasih atas do'a, dukungan, perhatian dan kasih sayangnya selama ini serta memberikan nasehat yang tiada hentinya.
4. Nenek Suparmi dan Almarhum Kakek Sarinem, serta Nenek Barijah dan Almarhum Kakek Taselan yang selalu memberikan do'a dan dukungannya.
5. Kakakku Muh Syamsul Hadi, Muh Imam Muhtadi, dan Siti Suryandari tercinta yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
6. Dosen Pembimbing saya Dr. Ahmad Roziq, SE, MM, Ak dan Dr. Whedy Prasetyo, SE, M.SA, Ak
7. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

**MOTO**

Man Jadda Wajada, Man Shabara Zhafira,

Man Sara Ala Darbi Washala

( Siapa bersungguh – sungguh pasti berhasil, Siapa yang bersabar pasti beruntung,  
Siapa menapaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan)<sup>1</sup>

Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan  
baginya jalan menuju surga.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Mustholah Hadits. Takharij Hadits Man Jadda Wajada.  
<https://ikhwahmedia.wordpress.com/2013/01/05/takharij-hadits-man-jadda-wajada/>. 16 Januari 2016

<sup>2</sup> HR. Muslim, no 2699. <https://rumaysho.com/12363-menuntut-ilmu-jalan-paling-cepat-menuju-surga.html>. 20 November 2015

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puji Rahayu

NIM : 140810301009

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Lembaga terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur dan Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur (Studi Empiris pada LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember)” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Februari 2018

Yang menyatakan,

Puji Rahayu

NIM 140810301009

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Lembaga terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur dan Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur (Studi Empiris pada LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember)”

Nama Mahasiswa : Puji Rahayu  
NIM : 140810301009  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Akuntansi  
Tanggal Persetujuan : 6 Februari 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Ahmad Roziq, S.E., M.M., Ak  
NIP. 197004281997021001

Dr. Whedy Prasetyo, S.E., M.SA, Ak  
NIP. 197705232008011012

Mengetahui,  
Ketua Program Studi S1-Akuntansi

Dr. Agung Budi Sulistiyo, S.E., M.Si, Ak

NIP. 19780927 200112 1002

**SKRIPSI**

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP TINGKAT  
KEPERCAYAAN DONATUR DAN PERLAKUAN  
AKUNTANSI INFAQ BERDASARKAN  
PERSEPSI DONATUR  
(STUDI EMPIRIS PADA LAZ YAYASAN DANA SOSIAL  
AL-FALAH JEMBER)**

Oleh

**Puji Rahayu**

**NIM 140810301009**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing I : Dr. Ahmad Roziq, S.E., M.M., Ak,  
Dosen Pembimbing II : Dr. Whedy Prasetyo, S.E., M.SA, Ak,

**PENGESAHAN  
JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP TINGKAT  
KEPERCAYAAN DONATUR DAN PERLAKUAN  
AKUNTANSI INFAQ BERDASARKAN  
PERSEPSI DONATUR  
(STUDI EMPIRIS PADA LAZ YAYASAN DANA SOSIAL  
AL-FALAH JEMBER)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Puji Rahayu

NIM : 140810301009

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

19 Februari 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

**Susunan Panitia Penguji**

Ketua : Septarina Prita DS, S.E., M.SA, Ak (.....)  
NIP. 19820912 200604 2 002

Sekretaris : Taufik Kurrohman, S.E., M. Si, Ak (.....)  
NIP. 19820723 200501 1 002

Anggota : Bunga Maharani, S.E., M. SA. (.....)  
NIP. 19850301 201012 2 005

Mengetahui / Menyetujui

Universitas Jember  
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak,CA.  
NIP 19710727 199512 1 001



**Puji Rahayu**

*Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah donatur infaq yang terdaftar di LAZ YDSF Jember dan sampel penelitian ini sejumlah 60 donatur infaq. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti merupakan data primer dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif, uji *outer*, dan uji *inner* dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif tidak signifikan akuntabilitas terhadap tingkat kepercayaan donatur, terdapat pengaruh positif tidak signifikan transparansi terhadap tingkat kepercayaan donatur, terdapat pengaruh positif secara signifikan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan donatur, terdapat pengaruh positif secara signifikan citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur, terdapat pengaruh negatif tidak signifikan akuntabilitas terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur, terdapat pengaruh positif secara signifikan transparansi terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur, terdapat pengaruh positif secara signifikan kualitas pelayanan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur, dan terdapat pengaruh positif tidak signifikan citra lembaga terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.

**Kata Kunci:** Infaq, Kepercayaan, Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, Citra.

**Puji Rahayu**

*Accounting Department, Faculty Of Economic and Business, Jember University*

***ABSTRACT***

This research aims to know the influence of accountability, transparency, service quality, and image of the institution against the confidence level of donors and the accounting treatment of donors perceptions based on infaq institution Amil Zakat (LAZ) Foundation Fund Social Al-Falah (YDSF) Jember. The population in this research is the donors listed infaq LAZ YDSF Jember and sample this research a number of 60 donors infaq. This sampling technique using purposive sampling. Data collection techniques used by researchers is the primary data using questionnaires. A method of data analysis in this study uses descriptive statistics, test of outer, and inner test by using Partial Least Square approach (PLS). The result showed that there is a positive influence is not significant accountability towards donor confidence level, there is a positive influence is not significant transparency against the trust level donors, there is a positive influence significantly the quality of service of donor confidence level, there is a significantly positive influence on the image of the institution against the trust level donors, there are no significant negative influence of accountability toward treatment accounting based on donors perceptions of infaq, there are a positive influence significantly the transparency toward the accounting treatment of donor perceptions based infaq, there are a positive influence significantly the quality of treatment service accounting based on perceptions of donors infaq, and there is no significant positive influence on the image of the institution against the accounting treatment of donor perceptions based infaq.

Keyword: Infaq, Trust, Accountability, Transparency, Quality of Service, Image

## RINGKASAN

**“PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA LEMBAGA TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN DONATUR DAN PERLAKUAN AKUNTANSI INFAQ BERDASARKAN PERSEPSI DONATUR (STUDI EMPIRIS PADA LAZ YAYASAN DANA SOSIAL AL-FALAH JEMBER)”** Puji Rahayu, 140810301009; 2018; 70 Halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Infaq merupakan harta yang harus dikeluarkan oleh seseorang atau badan usaha guna untuk kemaslahatan umum. Infaq menjadi salah satu upaya yang dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat maupun negara. Bagi negara, infaq dapat membantu terciptanya pemerataan pendapatan yang lebih baik dan dapat mengurangi jumlah kemiskinan yang ada di Indonesia. Upaya untuk mengurangi kemiskinan tersebut salah satu caranya adalah dengan mengoptimalkan jumlah pembayaran infaq yang akan diberikan oleh donatur. Untuk dapat mengoptimalkan dana infaq tersebut, terlebih dahulu lembaga amil zakat harus dapat menumbuhkan rasa percaya donatur terhadap lembaga amil zakat. Disamping lembaga amil zakat dituntut untuk dapat menumbuhkan kepercayaan donatur, lembaga amil zakat juga harus memperhatikan bagaimana perlakuan akuntansi infaq tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti bertujuan untuk memperoleh bukti empiris tentang persepsi donatur di LAZ YDSF Jember terhadap pengaruh akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.

Populasi penelitian adalah seluruh donatur infaq yang terdapat di LAZ YDSF Jember dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 sampel donatur infaq di LAZ YDSF Jember. 60 donatur infaq ini terdiri atas donatur yang bekerja di SD Islam Al-Furqan, PT Indomarco Adi Prima, dan RSD Kalisat. Teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif, uji *outer*, dan uji *inner* dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif tidak signifikan akuntabilitas terhadap tingkat kepercayaan donatur, terdapat pengaruh positif tidak signifikan transparansi terhadap tingkat kepercayaan donatur, terdapat pengaruh positif secara signifikan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan donatur, terdapat pengaruh positif secara signifikan citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur, terdapat pengaruh negatif tidak signifikan akuntabilitas terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur, terdapat pengaruh positif secara signifikan transparansi terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur, terdapat pengaruh positif secara signifikan kualitas pelayanan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur, dan terdapat pengaruh positif tidak signifikan citra lembaga terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Lembaga terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur dan Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur (Studi Empiris pada LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
2. Dr. Yosefa Sayekti, S.E,M.Com,Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
3. Dr. Agung Budi Sulistiyo, S.E, M.Si, Ak, CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi;
4. Septarina Prita Dania S., S.E, M.SA, Ak. selaku Dosen Pembimbing Akademik;
5. Dr. Ahmad Roziq, S.E., M.M., Ak, CA selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan dan motivasi hingga skripsi ini selesai;
6. Dr. Whedy Prasetyo, S.E., M.SA, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian untuk membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini;
7. Seluruh Bapak dan ibu dosen Akuntansi yang telah memberikan ilmu mengenai akuntansi;
8. Seluruh staf dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi;

9. Keluarga yang selalu memberikan do'a dan dukungan : Pakdhe Su. Budhe Ni, Mbak Ratna, Mbak Titis, Mas Ujang, Mbak Purin, dan Mbak Pipin.
10. Sahabat yang selalu ada, yang selalu memberikan dukungan, doa dan perhatian Nurul Vita Tri Alfiani dan Muh Lukman Hakim;
11. Sahabat seperjuangan yang senantiasa membantu : Chusnul Khotimah dan Siti Nurainul Jannah;
12. Sahabat KKN UMD 82 Mengok, Pujer, Bondowoso : Chandrika, Devi, Dhila, Evi, Galih, Ida, Ojan, Rafi, dan Rizky;
13. Teman-teman satu dospem : Fanti, Indah, Riris, dan Rifqiyatus;
14. Teman – teman seperjuangan Akuntansi 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah memberikan warna dalam proses perkuliahan dan membantu dalam terselesainya skripsi ini;
15. Bapak dan ibu guru TK, SD, SMP, SMA, dan TPQ;
16. Bapak dan ibu kos bengawan solo : Bapak Made dan Ibu Made;
17. Bapak dan ibu responden serta semua pihak di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember yang telah bersedia meluangkan waktu guna pengambilan sampel dan pengumpulan data pada proses penelitian yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;
18. Teman- teman dari TK, SD, SMP, dan SMA.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, seperti ketidaksempurnaan pada diri manusia. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jember, 10 Februari 2018

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>x</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
2.1.1 Pengertian Infaq .....	9
2.1.2 Dasar Hukum .....	9
2.1.3 Jenis-Jenis Infaq .....	10
2.1.4 Akuntabilitas .....	10
2.1.5 Transparansi .....	11
2.1.6 Kualitas Pelayanan .....	12

2.1.7 Citra Lembaga.....	13
2.1.8 Tingkat Kepercayaan.....	14
2.1.9 Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan 109 (PSAK 109).....	16
2.1.10 Organisasi Pengelola Zakat di Indonesia.....	19
2.1.11 Penelitian Terdahulu.....	20
2.1.12 Kerangka Konseptual.....	23
2.1.13 Hipotesis.....	24
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>32</b>
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>33</b>
<b>3.5 Variabel Penelitian.....</b>	<b>33</b>
3.5.1 Variabel Endogen.....	34
3.5.2 Variabel Eksogen.....	34
<b>3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....</b>	<b>34</b>
3.6.1 Variabel Endogen/Dependen/Terikat.....	34
3.6.2 Variabel Eksogen/Independen/Bebas.....	35
<b>3.7 Metode Analisis Data.....</b>	<b>36</b>
<b>3.8 Kerangka Pemecahan Masalah.....</b>	<b>39</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>40</b>
4.1.1 Sejarah Lembaga Amil Zakat Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember	40
4.1.2 Visi dan Misi Lembaga Amil Zakat Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.....	40
<b>4.2 Hasil Penelitian.....</b>	<b>41</b>
4.2.1 Karakteristik Responden.....	41
4.2.2 Statistik Deskriptif.....	42
4.2.3 Uji Hipotesis.....	47
<b>4.3 Pembahasan.....</b>	<b>55</b>

4.3.1 Pengaruh akuntabilitas terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember .....	55
4.3.2 Pengaruh Transparansi terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember .....	56
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember .....	57
4.3.4 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember .....	58
4.3.4 Pengaruh Akuntabilitas terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember .....	58
4.3.6 Pengaruh Transparansi terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember .....	60
4.3.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember .....	60
4.3.8 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember .....	61
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	<b>63</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>63</b>
<b>5.2 Keterbatasan Peneliti</b> .....	<b>65</b>
<b>5.3 Saran</b> .....	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>67</b>

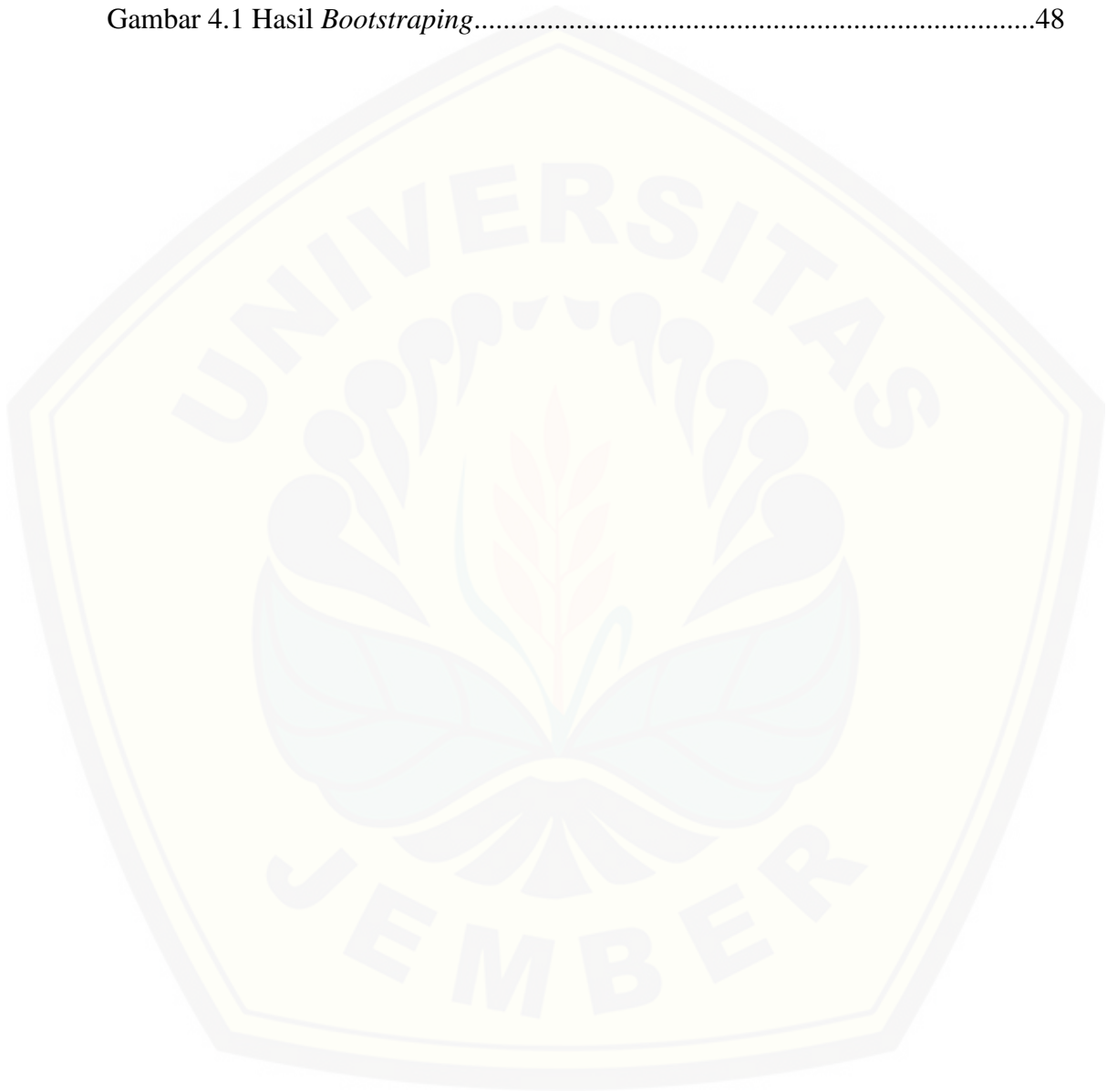


**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Sampel Penelitian.....	41
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4.3 Hasil <i>Outer Loadings</i> .....	49
Tabel 4.4 Hasil <i>Average Variance Extraced (AVE)</i> .....	50
Tabel 4.5 Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	51
Tabel 4.6 Hasil <i>R-Square</i> .....	52
Tabel 4.7 Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	53

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	39
Gambar 4.1 Hasil <i>Bootstrapping</i> .....	48



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Kuesioner Penelitian

Lampiran B Hasil Olah Data



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Agama Islam merupakan agama yang banyak dianut oleh masyarakat di Indonesia. Agama Islam mengatur tentang banyak hal, misalnya tentang cara hidup bermasyarakat. Sebagai pemeluk agama Islam, masyarakat Indonesia dituntut untuk saling menghargai, menghormati, dan membantu antar sesama. Hal ini merupakan cerminan sikap yang harus terus dilestarikan dan dikembangkan oleh masyarakat Indonesia. Salah satu kegiatan nyata bentuk dari cerminan sikap tersebut adalah dengan berinfaq. Infaq merupakan salah satu ibadah yang sangat dianjurkan untuk dilakukan oleh setiap muslim. Bahkan, perintah untuk berinfaq juga dijelaskan didalam Al-qur'an, salah satunya adalah dijelaskan dalam Surat Al-Baqarah ayat 195, yang artinya sebagai berikut:

*“dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik ”. (QS 2:195)*

Berdasarkan arti surat Al-baqarah tersebut, Allah SWT memerintahkan kepada setiap muslim untuk berinfaq. Infaq itu sendiri diartikan sebagai harta yang dikeluarkan oleh seseorang atau badan usaha diluar zakat untuk kemaslahatan umum (UU No 23 Tahun 2011). Misalnya dana infaq digunakan untuk pembangunan masjid, santunan anak yatim, bantuan korban bencana, dan lain-lain.

Infaq merupakan salah satu upaya yang dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat maupun negara. Bagi negara, infaq dapat membantu terciptanya pemerataan pendapatan yang lebih baik. Pemerataan pendapatan di Indonesia merupakan hal yang memiliki perhatian khusus bagi pemerintah. Masih tingginya tingkat ketimpangan pendapatan membuat sebagian masyarakat Indonesia masih belum dapat merasakan kesejahteraan secara utuh. Selain itu, masih tingginya tingkat ketimpangan pendapatan juga menyebabkan peningkatan jumlah dua golongan, yaitu golongan orang yang dapat memenuhi kebutuhannya secara

mudah (golongan kaya) dan golongan orang yang sulit memenuhi kebutuhan hidupnya (golongan fakir dan miskin). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Maret 2017, jumlah penduduk miskin (penduduk dengan pengeluaran per kapita per bulan dibawah Garis Kemiskinan) di Indonesia mencapai 27,77 juta orang (10,64 persen), bertambah sebesar 6,90 ribu orang dibandingkan dengan kondisi September 2016 yang sebesar 27,76 juta orang (10,70 persen).

Salah satu upaya untuk mengurangi jumlah kemiskinan tersebut adalah pemerintah telah mengeluarkan peraturan atau undang-undang yang mengatur tentang hal tersebut, yaitu UU Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat yang didalamnya juga membahas tentang infaq. Undang-Undang tersebut menjelaskan secara lengkap dan jelas bagaimana sikap yang seharusnya dilakukan oleh Organisasi Pengelola Zakat (OPZ). Disamping pemerintah mengeluarkan Undang-Undang tersebut, Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) juga telah mengeluarkan peraturan mengenai infaq, yang diatur didalam PSAK 109 tentang Akuntansi Zakat, Infaq, dan Sedekah.

Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) di Indonesia dibagi menjadi dua yaitu Badan Amil Zakat Nasional/Daerah (BAZNAS/BAZDA) dan Lembaga Amil Zakat Nasional/Daerah (LAZNAS/LAZDA). Badan/Lembaga tersebut bertugas untuk mengelola dana zakat, infaq, dan shadaqah yang diberikan oleh para muzakki/donatur, yang dalam hal ini adalah berkaitan dengan pengelolaan dana infaq dari para donatur. Dana infaq yang dikelola dengan baik, dapat menciptakan optimalisasi jumlah pembayaran infaq.

Salah satu pengelola dana infaq di Indonesia adalah Lembaga Amil Zakat Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF). YDSF ini menjadi Lembaga Amil Zakat Nasional yang disahkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia dengan SK No.523 tanggal 10 Desember 2001 yang kemudian mendapatkan pengukuhan kembali oleh Kementerian Agama Republik Indonesia No. 524 tanggal 20 September 2016. YDSF menjadi entitas yang menarik perhatian mendalam pada kemanusiaan yang universal. Melalui Divisi Penyaluran YDSF semakin meneguhkan pendayagunaan dana donatur secara syar'i, efisien, efektif & produktif.

Terkait upaya untuk mengurangi jumlah kemiskinan tersebut, lembaga amil zakat dapat memberikan kontribusi positif dengan cara melakukan pengoptimalan dana infaq yang akan diberikan oleh donatur. Untuk dapat mengoptimalkan dana infaq tersebut, terlebih dahulu lembaga amil zakat harus dapat menumbuhkan rasa percaya donatur kepada lembaga amil zakat. Menurut Wibowo (2006:376) kepercayaan atau *trust* merupakan nilai yang paling dihargai dalam hubungan antar manusia. Berdasarkan hal tersebut maka kepercayaan dianggap sebagai suatu hal yang penting. Terkait dengan donatur infaq, maka kepercayaan penting untuk ditumbuhkan oleh lembaga amil zakat kepada para donaturnya. Disamping lembaga amil zakat dituntut untuk dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap donatur, lembaga amil zakat juga harus memperhatikan bagaimana perlakuan akuntansi infaq tersebut. Pengelolaan dana infaq harus sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Salah satunya adalah harus sesuai dengan peraturan dalam PSAK 109 tentang akuntansi zakat, infaq, dan shadaqah. Secara singkat peraturan tersebut didalamnya membahas tentang pengakuan dan pencatatan dana infaq, penyajian dana infaq, pengungkapan dana infaq, dan penyaluran dana infaq.

Kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq dimata donatur dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya adalah akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga amil zakat. Pertama, Menurut Prasetyo (2009) akuntabilitas bukan hanya dapat mempertanggungjawabkan secara finansial, secara formal tetapi menyangkut tanggung jawab kepada masyarakat, pemerintah dan kepatuhan kepada peraturan. Oleh karena akuntabilitas menyangkut tanggung jawab yang sangat luas maka setiap lembaga amil zakat seharusnya dapat menerapkan prinsip tersebut. Kedua, berdasarkan penelitian Septiarini (2011) dijelaskan bahwa prinsip transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan organisasi, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan, serta hasil-hasil yang diperoleh. Oleh karena transparansi menyangkut kebebasan donatur dalam memperoleh informasi maka setiap lembaga amil zakat seharusnya dapat menerapkan prinsip tersebut. Ketiga,

berdasarkan KBBI dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat baik buruknya sesuatu, yang dalam hal ini adalah tingkat baik buruknya lembaga amil zakat dalam memberikan pelayanan kepada donaturnya. Oleh karena kualitas pelayanan menyangkut penilaian pelayanan donatur terhadap lembaga amil zakat maka setiap lembaga amil zakat seharusnya dapat menerapkan prinsip tersebut. Keempat, menurut Ruslan (2008:75) dijelaskan bahwa citra merupakan suatu reputasi dan prestasi yang ingin hendak dicapai oleh masyarakat. Lembaga amil zakat yang memiliki citra baik di mata donaturnya dapat mendorong terciptanya optimalisasi pemerolehan dana infaq pada lembaga amil zakat tersebut. Oleh karena itu, setiap lembaga amil zakat harus selalu menjaga citra lembaga. Bahkan seharusnya suatu lembaga amil zakat harus dapat meningkatkan kualitas citra lembaganya.

Terkait dengan tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur yang dipengaruhi oleh akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga ada beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dari penelitian-penelitian tersebut terdapat beberapa *research gap*, diantaranya adalah :

Penelitian yang dilakukan oleh Hakim (2014) yang membuktikan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki di Rumah Zakat Cabang Semarang. Penelitian yang dilakukan oleh Safrizal (2015) yang membuktikan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan muzakki pada Baitul Maal Kabupaten Aceh Timur. Namun demikian, hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2015) yang membuktikan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap motivasi muzakki membayar zakat ke Lembaga Zakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Hakim (2014), yang membuktikan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki di Rumah Zakat cabang Semarang. Penelitian yang dilakukan oleh Romdhon (2014) juga membuktikan bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki di LAZ di kota Bandung.

Penelitian yang dilakukan oleh Rendi (2017) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang. Penelitian yang dilakukan oleh Jamilatun (2011) juga membuktikan bahwa kualitas jasa (pelayanan) berpengaruh positif terhadap kepercayaan muzakki LPDU-sa Semarang. Namun demikian, hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati (2015) yang membuktikan bahwa layanan tidak berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat, infaq dan shadaqah di LAZIS RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan

Penelitian yang dilakukan oleh Insani (2017) membuktikan bahwa citra lembaga berpengaruh positif signifikan terhadap minat muzakki dalam menyalurkan zakat profesi pada BAZNAS Kota Yogyakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Hamidah (2017) juga membuktikan bahwa citra lembaga pengelola zakat berpengaruh signifikan terhadap variabel *trust muzakki* di BAZNAS kota Mojokerto. Namun, ternyata hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rendi (2017) yang membuktikan bahwa citra lembaga tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, ternyata terdapat perbedaan hasil penelitian terkait pengujian faktor akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, citra lembaga, dan tingkat kepercayaan terhadap minat muzakki atau tingkat kepercayaan donatur yang dilakukan oleh beberapa peneliti. Berdasarkan perbedaan tersebut, akhirnya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) Jember yang kemudian dituangkan dalam judul skripsi ini yaitu “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Lembaga terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur dan Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur (Studi Empiris pada LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember)”.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ?
2. Apakah transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ?
4. Apakah citra lembaga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ?
5. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ?
6. Apakah transparansi berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ?
7. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ?
8. Apakah citra lembaga berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.
2. Menguji dan menganalisis apakah transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.
3. Menguji dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.
4. Menguji dan menganalisis apakah citra lembaga berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

5. Menguji dan menganalisis apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember
6. Menguji dan menganalisis apakah transparansi berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.
7. Menguji dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.
8. Menguji dan menganalisis apakah citra lembaga berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari adanya penelitian mengenai pengaruh akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember adalah sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi para akademisi untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Selain itu, diharapkan juga penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan analisis serta kajian dalam penelitian selanjutnya khususnya dibidang akuntansi syariah.

2. **Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember tentang pengaruh akuntabilitas,

transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Sehingga hal ini dapat menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan donatur kepada lembaga amil zakat.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian Infaq

Secara bahasa, infaq berasal dari kata *anfaqa* yang berarti mengeluarkan sesuatu untuk kepentingan sesuatu. Sementara menurut istilah syari'at, infaq berarti mengeluarkan sebagian dari harta atau pendapatan/penghasilan untuk suatu kepentingan yang diperintahkan agama islam. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011, infaq adalah harta yang dikeluarkan oleh seseorang atau badan usaha diluar zakat untuk kemaslahatan umum. Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa infaq berarti mengeluarkan harta yang dimiliki oleh seseorang atau badan yang digunakan untuk kepentingan umum yang diperintahkan dalam agama islam.

#### 2.1.2 Dasar Hukum

Nurhayati dan Wasilah (2015:282) mengatakan bahwa pengeluaran infaq dapat dilakukan oleh seorang muslim sebagai rasa syukur ketika menerima rezeki dari Allah dengan jumlah sesuai kerelaan dan kehendak muslim tersebut. Hal ini sesuai dengan (QS 2:195), yaitu sebagai berikut:

*“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik ”*

Selain QS Al-Baqarah ayat 195, dasar hukum lain yang mengatur tentang infaq adalah QS Al-Baqarah ayat 245, yang artinya:

*“Siapakah yang mau memberi pinjaman kepada Allah, pinjaman yang baik (menafkahkan hartanya di jalan Allah), maka Allah akan melipat gandakan pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang banyak. Dan Allah menyempitkan dan melapangkan (rezeki) dan kepadaNya-lah kamu dikembalikan”.*

### 2.1.3 Jenis-Jenis Infaq

Menurut Nurhayati dan Wasilah (2015:283) infaq dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Infaq Wajib: terdiri atas zakat dan nazar, yang bentuk dan jumlah pemberiannya telah ditentukan. Nazar adalah sumpah atau janji untuk melakukan sesuatu di masa yang akan datang. Seseorang yang bernazar: “jika saya lulus ujian, maka saya akan memberikan Rp. 500.000 kepada fakir miskin”, wajib melaksanakan nazarnya seperti yang telah dia ucapkan. Jika hal tersebut tidak dilakukan, maka dia akan terkena denda/kafarat.
2. Infaq Sunah: infaq yang dilakukan seorang muslim untuk mencari rida Allah, bisa dilakukan dengan berbagai cara dan bentuk. Misalnya: memberi makanan bagi orang terkena bencana.

### 2.1.4 Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo (2002:20) akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Sedangkan berdasarkan penelitian Endahwati (2014) ia menjelaskan bahwa akuntabilitas merupakan suatu cara pertanggungjawaban manajemen atau penerima amanah kepada pemberi amanah atas pengelolaan sumber-sumber daya yang dipercayakan kepadanya baik secara vertikal maupun secara horizontal. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban penerima amanah kepada pemberi amanah terhadap aktivitas yang telah dilakukannya.

Prinsip akuntabilitas perlu diterapkan oleh setiap organisasi, termasuk didalamnya adalah lembaga amil zakat. Menurut Prasetyo (2009) akuntabilitas bukan hanya dapat mempertanggungjawabkan secara finansial, secara formal tetapi menyangkut tanggung jawab kepada masyarakat, pemerintah dan kepatuhan kepada peraturan. Oleh karena akuntabilitas menyangkut tanggung jawab yang

sangat luas maka setiap lembaga amil zakat seharusnya dapat menerapkan prinsip tersebut.

Menurut Elwood (dalam Mardiasmo, 2002:21) dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh lembaga-lembaga publik antara lain:

1. Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum

Akuntabilitas kejujuran (*accountability for probity*) terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), sedangkan akuntabilitas hukum (*legal accountability*) terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.

2. Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat responsif, dan murah biaya.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal.

4. Akuntabilitas kebijakan

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas.

### 2.1.5 Transparansi

Menurut *United Nation Development Program* (dalam Mardiasmo, 2002:18) transparansi merupakan kebebasan memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung. Sedangkan berdasarkan penelitian Septiarini (2011) prinsip transparansi adalah prinsip yang menjamin

akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan organisasi, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan, serta hasil-hasil yang diperoleh. Berdasarkan beberapa pengertian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa transparansi merupakan kebebasan dan kemudahan setiap orang untuk mendapatkan suatu informasi.

Menurut Yuliafitri & Khoiriyah (2016) indikator-indikator dari transparansi lembaga amil zakat adalah sebagai berikut:

1. Lembaga Amil Zakat menyediakan segala informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan mudah diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan termasuk muzakki LAZ dan publik.
2. Lembaga Amil Zakat menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat secara luas.
3. Lembaga Amil Zakat menyediakan informasi terkait pengelolaan zakat mulai dari penghimpunan dana zakat hingga pendistribusiannya.
4. Lembaga Amil Zakat menyediakan informasi mengenai kebijakan yang diterapkan di dalam lembaganya secara tertulis dan dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan.

#### **2.1.6 Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Jika dikaitkan dengan lembaga amil zakat, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat baik buruknya organisasi pengelola zakat dalam melayani para donatur yang menyalurkan dana infaqnya.

Menurut Parasuraman *et al* (dalam buku Tjiptono, 2012) untuk mengukur kinerja layanan/jasa digunakan lima dimensi berikut, yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. Daya Tanggap (*Responsiviness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Setiap organisasi/lembaga amil zakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para donaturnya. Dengan demikian, maka donatur dapat merasa nyaman terhadap lembaga tersebut. Hal ini juga dapat menumbuhkan kepuasan bagi donatur dalam membayarkan infaqnya di lembaga amil zakat yang bersangkutan.

### **2.1.7 Citra Lembaga**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian citra adalah: (1) kata benda: rupa, gambar, gambaran; (2) gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk; (3) kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frasa, atau kalimat, dan merupakan unsur dasar yang khas dalam karya prosa dan puisi. Menurut Jefkins (2003:22) citra perusahaan atau citra lembaga adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya. Sedangkan menurut Ruslan (2008:75) citra merupakan suatu reputasi dan prestasi yang ingin hendak dicapai oleh masyarakat. Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan maka dapat disimpulkan bahwa citra lembaga merupakan suatu gambaran, reputasi, dan prestasi lembaga itu sendiri yang dipandang oleh



masyarakat sekitar. Dalam suatu lembaga, citra lembaga menjadi penting untuk diperhatikan. Citra lembaga yang baik dapat menumbuhkan dorongan donatur untuk membayarkan dana infaqnya ke suatu lembaga amil zakat.

Menurut Harrison dalam penelitian Nur'aini dan Ridla (2015) informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat elemen sebagai berikut:

1. *Personality* (kepribadian), keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan mempunyai tanggung jawab sosial.
2. *Reputation* (reputasi), hal yang dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain, seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank.
3. *Value* (nilai), nilai-nilai yang dimiliki perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.
4. *Corporate Identity* (identitas perusahaan), adalah komponen-komponen yang mempermudah mengenal publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna, dan slogan.

Lembaga amil zakat yang memiliki citra baik di mata donaturnya dapat mendorong terciptanya optimalisasi pemerolehan dana infaq pada lembaga amil zakat tersebut. Oleh karena itu, setiap lembaga amil zakat harus selalu menjaga citra lembaga. Bahkan seharusnya suatu lembaga amil zakat harus dapat meningkatkan kualitas citra lembaga itu sendiri.

### **2.1.8 Tingkat Kepercayaan**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepercayaan merupakan anggapan atau keyakinan bahwa sesuatu yang dipercayai itu benar atau nyata. Menurut Wibowo (2006:376) *Trust* adalah rasa percaya yang dimiliki orang terhadap orang lain. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap suatu hal yang dianggap benar atau nyata adanya.

Menurut Wibowo (2006:376) kepercayaan atau *trust* merupakan nilai yang paling dihargai dalam hubungan antar manusia dan mungkin merupakan konsep yang kurang dimengerti ditempat pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut maka kepercayaan dianggap sebagai suatu hal yang penting. Terkait dengan donatur infaq, maka kepercayaan penting untuk ditumbuhkan oleh lembaga amil zakat kepada para donaturnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar para donatur memiliki kepercayaan terhadap lembaga amil zakat yang dipilihnya, dan jika sudah demikian maka hal ini juga dapat menumbuhkan loyalitas donatur terhadap lembaga amil zakat.

Menurut Wibowo (2006:381) untuk membangun kepercayaan diperlukan tujuh *core values*, yaitu:

1. Keterbukaan  
Kerahasiaaan dan kurangnya transparansi dalam menjalankan sesuatu akan mengganggu *trust building*. Oleh karena itu diperlukan keterbukaan antara kedua belah pihak agar keduanya dapat saling percaya antara satu sama lain.
2. Kompeten  
Kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas atau peran dalam membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran.
3. Kejujuran  
Kejujuran merupakan sesuatu yang penting untuk mendapatkan suatu kepercayaan.
4. Integritas  
Integritas merupakan kualitas untuk menjadi jujur dan memiliki dasar moral yang kuat yang dicirikan dengan sikap yang tulus, peduli, dan memiliki pendirian yang tidak mudah goyah.
5. Akuntabilitas  
Akuntabilitas merupakan suatu pertanggungjawaban seseorang terhadap tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

## 6. *Sharing*

*Sharing* merupakan elemen penting dalam membangun kepercayaan karena mempunyai manfaat nilai psikologis yakni membantu membangun hubungan yang satu sama lain.

## 7. Penghargaan

Untuk mendorong sebuah kepercayaan maka harus terdapat respek saling menghargai antara satu sama lain.

### 2.1.9 Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan 109 (PSAK 109)

PSAK 109 merupakan pernyataan standar akuntansi keuangan yang membahas terkait akuntansi zakat, infaq/shadaqah. PSAK 109 diterbitkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). Secara ringkas, PSAK 109 membahas hal-hal sebagai berikut, 1) pengakuan dan pengukuran zakat, infaq/shadaqah, 2) penyajian zakat, infaq/shadaqah, 3) pengungkapan zakat, infaq/shadaqah.

#### 1. Pengakuan dan pengukuran dana infaq

##### 1) Penerimaan infaq/sedekah

- a. Infaq/sedekah yang diterima diakui sebagai penambah dana infaq/sedekah terikat atau tidak terikat sesuai dengan tujuan pemberi infaq/sedekah sebesar:
  - Jumlah yang diterima, jika dalam bentuk kas;
  - Nilai wajar, jika dalam bentuk nonkas.
- b. Penentuan nilai wajar aset nonkas yang diterima menggunakan harga pasar. Jika harga pasar tidak tersedia, maka dapat menggunakan metode penentuan nilai wajar lainnya sesuai dengan SAK yang relevan.
- c. Infaq/sedekah yang diterima dapat berupa kas atau aset nonkas. Aset nonkas dapat berupa aset lancar atau tidak lancar.
- d. Aset tidak lancar yang diterima dan diamanahkan untuk dikelola oleh amil diukur sebesar nilai wajar saat penerimaan dan diakui sebagai aset tidak lancar infaq/sedekah. Penyusutan dari aset tersebut diperlakukan sebagai pengurang dana infaq/sedekah terikat jika penggunaan atau pengelolaan aset tersebut sudah ditentukan oleh pemberi.

- e. Amil dapat pula menerima aset nonkas yang dimaksudkan oleh pemberi untuk segera disalurkan. Aset seperti ini diakui sebagai aset lancar. Aset ini dapat berupa bahan habis pakai, seperti bahan makanan; atau aset yang memiliki umur ekonomi panjang, seperti mobil untuk ambulan.
  - f. Aset nonkas lancar dinilai sebesar ilai perolehan, sedangkan aset nonkas tidak lancar dinilai sebesar nilai wajar sesuai dengan SAK yang relevan.
  - g. Penurunan nilai aset infaq/sedekah tidak lancar diakui sebagai:
    - Pengurang dana infaq/ sedekah, jika tidak disebabkan oleh kelalaian amil;
    - Kerugian dan pengurang dana amil, jika disebabkan oleh kelalaian amil.
  - h. Dalam hal ini amil menerima infaq/sedekah dalam bentuk aset nonkas tidak lancar yang dikelola oleh amil, maka aset tersebut dinilai sesuai dengan SAK yang relevan.
  - i. Dana infaq/sedekah sebelum disalurkan dapat dikelola dalam jangka waktu sementara untuk mendapatkan hasil yang optimal. Hasil dana pengelolaan diakui sebagai penambah dana infaq/sedekah.
- 2) Penyaluran infaq/sedekah
- a. Penyaluran dana infaq/sedekah diakui sebagai pengurang dana infaq/sedekah sebesar:
    - Jumlah yang diserahkan, jika dalam bentuk kas;
    - Nilai tercatat aset yang diserahkan, jika dalam bentuk aset nonkas.
  - b. Bagian dana infaq/sedekah yang disalurkan untuk amil diakui sebagai penambah dana amil.
  - c. Penentuan jumlah atau persentase bagian untuk para penerima infaq/sedekah ditentukan oleh amil sesuai dengan prinsip syariah, kewajaran, dan etika yang dituangkan dalam bentuk kebijakan amil.
  - d. Penyaluran infaq/sedekah oleh amil kepada amil lain merupakan penyaluran yang mengurangi dana infaq/sedekah jika amil tidak akan menerima kembali aset infaq/sedekah yang disalurkan tersebut.

- e. Penyaluran infaq/sedekah kepada penerima akhir dalam skema dana bergulir dicatat sebagai piutang infaq/sedekah bergulir dan tidak mengurangi dana infaq/sedekah.
2. Penyajian dana infaq  
Amil menyajikan dana zakat, dana infaq/sedekah, dan dana amil secara terpisah dalam laporan posisi keuangan
  3. Pengungkapan dana infaq  
Amil mengungkapkan hal-hal berikut terkait dengan transaksi infaq/sedekah, tetapi tidak terbatas pada:
    - a. Kebijakan penyaluran infaq/sedekah, seperti penentuan skala prioritas penyaluran infaq/sedekah dan penerima infaq/sedekah;
    - b. Kebijakan penyaluran infaq/sedekah untuk amil dan nonamil, seperti persentase pembagian, alasan, dan konsistensi kebijakan;
    - c. Metode penentuan nilai wajar yang digunakan untuk penerima infaq/sedekah berupa aset nonkas;
    - d. Keberadaan dana infaq/sedekah yang tidak langsung disalurkan tetapi dikelola terlebih dahulu, jika ada, diungkapkan jumlah dan persentase dari seluruh penerimaan infaq/sedekah selama periode pelaporan serta alasannya;
    - e. Hasil yang diperoleh dari pengelolaan yang dimaksud di huruf (d) diungkapkan secara terpisah;
    - f. Penggunaan dana infaq/sedekah menjadi aset kelolaan, jika ada, diungkapkan jumlah dan persentase terhadap seluruh penggunaan dana infaq/sedekah serta alasannya;
    - g. Rincian dana infaq/sedekah berdasarkan peruntukannya , terikat dan tidak terikat; dan
    - h. Hubungan pihak-pihak berelasi antara amil dan penerima infaq/sedekah yang meliputi:
      - Sifat hubungan;
      - Jumlah dan jenis aset yang disalurkan; dan

- Presentase dari setiap aset yang disalurkan tersebut dari total penyaluran infaq/sedekah selama periode.

#### **2.1.10 Organisasi Pengelola Zakat di Indonesia**

Pengelolaan zakat di Indonesia dikelola oleh Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2011, BAZNAS adalah lembaga yang melakukan pengelolaan zakat secara nasional, sedangkan LAZ adalah lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki tugas membantu pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat. BAZNAS melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya secara tertulis kepada Presiden melalui Menteri dan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1(satu) tahun.

BAZNAS merupakan organisasi pengelola zakat yang dibentuk oleh pemerintah. Sedangkan LAZ merupakan organisasi pengelola zakat yang dapat dibentuk oleh masyarakat. Namun, dalam pembentukannya LAZ wajib mendapat izin Menteri atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri, diantaranya LAZ harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Terdaftar sebagai organisasi kemasyarakatan Islam yang mengelola bidang pendidikan, dakwah, dan sosial;
2. Berbentuk lembaga berbadan hukum;
3. Mendapat rekomendasi dari BAZNAS;
4. Memiliki pengawas syariat;
5. Memiliki kemampuan teknis, administratif, dan keuangan untuk melaksanakan kegiatannya;
6. Bersifat nirlaba;
7. Memiliki program untuk mendayagunakan zakat bagi kesejahteraan umat; dan
8. Bersedia diaudit syariat dan keuangan secara berkala.

### 2.1.11 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dijadikan acuan dalam penelitian selanjutnya meskipun terdapat perbedaan variabel yang diteliti. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama/ Jurnal Penelitian	Variabel	Analisis Statistik	Hasil Penelitian
1.	A Mus'ab (2011), "Pengaruh religiusitas, tingkat penghasilan, dan layanan terhadap minat muzakki untuk membayar zakat maal di LAZIS NU".	Variabel bebas : - Religiusitas - Tingkat penghasilan - Layanan Variabel terikat : - Minat muzakki untuk membayar zakat maal	Regresi Berganda	- Faktor religiusitas berpengaruh terhadap membayar zakat maal di LAZIS NU. - Faktor tingkat penghasilan berpengaruh terhadap membayar zakat maal di LAZIS NU. - Faktor layanan berpengaruh terhadap membayar zakat maal di LAZIS NU.
2.	Dina Fitriasia Septiarini (2011), "Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Pengumpulan	Variabel bebas: - Transparansi - Akuntabilitas Variabel terikat: - Pengumpulan dana ZIS	Regresi berganda	- Tabligh (transparansi informasi) berpengaruh positif terhadap pengumpulan zakat, infaq, dan shadaqah pada BAZ dan LAZ di Surabaya. - Amanah (Akuntabilitas organisasi)

	Dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah pada LAZ di Surabaya”.			berpengaruh positif terhadap pengumpulan zakat, infaq, dan shadaqah pada BAZ dan LAZ di Surabaya.
3.	Hanifah Nur'aini & M. Rasyid Ridla (2015), “Pengaruh kualitas pelayanan, citra lembaga dan religiusitas terhadap minat muzakki untuk menyalurkan zakat profesi”.	Variabel bebas : - Kualitas pelayanan - Citra lembaga - Religiusitas Variabel terikat : - Minat muzakki	Regresi Berganda	- Kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat muzakki untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. - Citra lembaga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat muzakki untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. - Religiusitas berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat muzakki untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta.

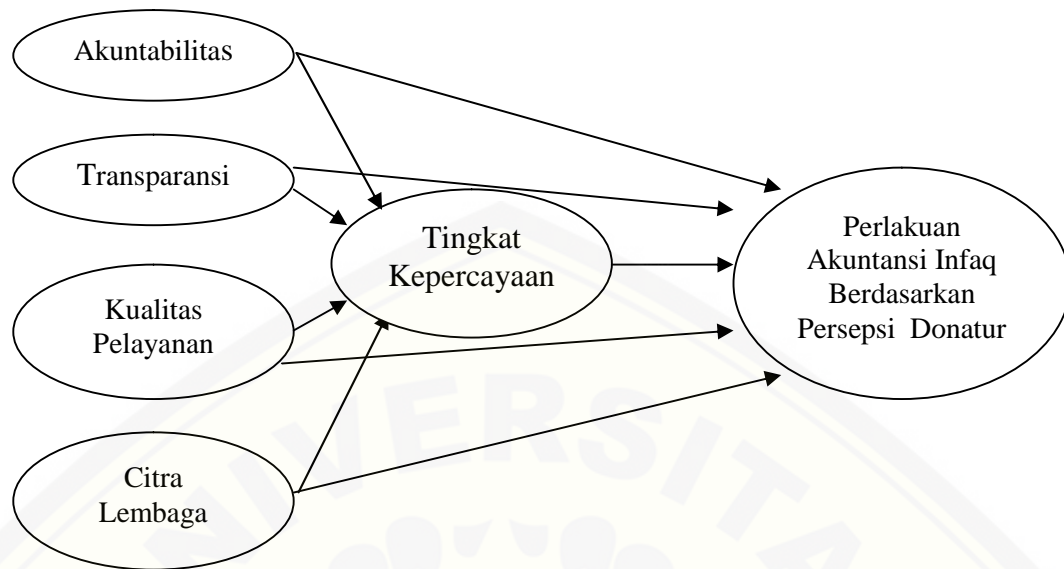


4.	Indri Yuliafitri & Asma Nur Khoiriyah (2016), “Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki”.	Variabel bebas: - Kepuasan Muzakki - Transparansi - Akuntabilitas Variabel terikat: - Loyalitas Muzakki	Regresi Berganda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan muzakki berpengaruh positif terhadap loyalitas muzakki LAZ Rumah Zakat.</li> <li>- Transparansi berpengaruh positif terhadap loyalitas muzakki LAZ Rumah Zakat.</li> <li>- Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki LAZ Rumah Zakat.</li> </ul>
5.	Ahmad Rendi (2017), “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga terhadap Minat Masyarakat Berinfaq di LAZNAS DPU DT Cabang Palembang	Variabel bebas: - Kualitas pelayanan - Citra lembaga Variabel terikat: - Minat masyarakat berinfaq	Regresi Berganda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT Cabang Palembang.</li> <li>- Citra lembaga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT Cabang Palembang.</li> <li>- Kualitas pelayanan dan citra lembaga secara</li> </ul>

				simultan dan signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT Cabang Palembang.
--	--	--	--	---

### 2.1.12 Kerangka Konseptual

Setiap lembaga amil zakat tentu memiliki beberapa program pelayanan yang berbeda. Program tersebut disusun dengan tujuan agar LAZ dapat menyalurkan dana infaq dari donatur secara optimal dan memiliki tujuan yang jelas. Dana tersebut berasal dari para donatur yang menyalurkan dananya kepada lembaga amil zakat yang bersangkutan. Para donatur infaq harus berhati-hati dalam menyalurkan dana infaqnya. Hal ini dikarenakan agar para donatur dapat terhindar dari adanya kesalahan atau penipuan yang mungkin dapat terjadi. Untuk mengantisipasi hal tersebut para donatur dapat mempertimbangkan adanya faktor akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga terhadap lembaga amil zakat. Kelima faktor ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur. Berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur. Berikut adalah kerangka konseptual dalam penelitian ini:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

### 2.1.13 Hipotesis

#### 2.1.13.1 Pengaruh Akuntabilitas terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur

Berdasarkan penelitian Endahwati (2014) dijelaskan bahwa akuntabilitas merupakan suatu cara pertanggungjawaban manajemen atau penerima amanah kepada pemberi amanah atas pengelolaan sumber-sumber daya yang dipercayakan kepadanya baik secara vertikal maupun secara horizontal. Lembaga yang dapat menerapkan prinsip akuntabilitas dapat mendorong tumbuhnya kepercayaan dari donatur. Sehingga kepercayaan akan mendorong donatur untuk menyalurkan pembayaran infaqnya kepada lembaga yang ia percaya tersebut.

Terdapat beberapa penelitian yang mendukung bahwa akuntabilitas dapat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Safrizal (2015) yang membuktikan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan muzakki pada Baitul Maal Kabupaten Aceh Timur.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

$H_1$  = Akuntabilitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

#### 2.1.13.2 Pengaruh Transparansi terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur

Menurut *United Nation Development Program* (dalam Mardiasmo, 2002:18) transparansi merupakan kebebasan memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung. Lembaga yang dapat menerapkan prinsip transparansi dapat mendorong tumbuhnya rasa percaya dari donatur. Jika demikian, maka kepercayaan dapat menjadi faktor pendorong donatur untuk menyalurkan pembayaran infaqnya kepada lembaga yang ia percaya tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Romdhon (2014) yang membuktikan bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki di LAZ di kota Bandung. Selain itu, Safrizal (2015) juga membuktikan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan muzakki pada Baitul Mal Kabupaten Aceh Timur.

Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

H<sub>2</sub> = Transparansi berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

#### 2.1.13.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Jika dikaitkan dengan lembaga amil zakat, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat baik buruknya organisasi pengelola zakat dalam melayani para donatur yang menyalurkan dana infaqnya.

Lembaga yang memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para donaturnya dapat mendorong timbulnya rasa percaya donatur terhadap lembaga amil zakat tersebut. Jika sudah demikian, maka kepercayaan dapat menjadi faktor pendorong donatur untuk menyalurkan pembayaran infaqnya kepada lembaga yang ia percaya tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh

Jamilatun (2011) yang membuktikan bahwa kualitas jasa (pelayanan) berpengaruh positif terhadap kepercayaan muzakki LPDU-sa Semarang.

Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

H<sub>3</sub> = Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

#### 2.1.13.4 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur

Menurut Jefkins (2003:22) citra perusahaan atau citra lembaga adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya. Menurut Ruslan (2008:75) citra merupakan suatu reputasi dan prestasi yang ingin hendak dicapai oleh masyarakat. Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan maka dapat disimpulkan bahwa citra lembaga merupakan suatu gambaran, reputasi, dan prestasi lembaga itu sendiri yang dipandang oleh masyarakat sekitar.

Lembaga yang memiliki citra baik dapat menumbuhkan kepercayaan di mata para donaturnya. Jika sudah demikian, maka kepercayaan dapat menjadi faktor pendorong donatur untuk menyalurkan pembayaran infaqnya kepada lembaga yang ia percaya tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hamidah (2017) yang membuktikan bahwa citra lembaga pengelola zakat berpengaruh signifikan terhadap variabel *trust muzakki* di BAZNAS kota Mojokerto.

Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

H<sub>4</sub> = Citra lembaga berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

#### 2.1.13.5 Pengaruh Akuntabilitas terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur

Berdasarkan penelitian Endahwati (2014) dijelaskan bahwa akuntabilitas merupakan suatu cara pertanggungjawaban manajemen atau penerima amanah kepada pemberi amanah atas pengelolaan sumber-sumber daya yang dipercayakan kepadanya baik secara vertikal maupun secara horizontal. Akuntabilitas yang bersifat vertikal merupakan akuntabilitas yang berhubungan dengan *habluminallah*, sedangkan akuntabilitas yang bersifat horizontal merupakan akuntabilitas yang berhubungan dengan *habluminannas*. Sehingga dapat diartikan bahwa akuntabilitas merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban lembaga amil zakat terhadap para donaturnya.

Akuntabilitas berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Septiarini (2011), yang membuktikan bahwa Amanah (Akuntabilitas organisasi) berpengaruh positif terhadap pengumpulan zakat, infaq, dan shadaqah pada BAZ dan LAZ di Surabaya. Penelitian Nugraha (2013) membuktikan bahwa akuntabilitas keuangan berpengaruh signifikan positif terhadap minat muzakki membayar zakat pada LAZ BMH dan LAZ LMI Cabang Bondowoso. Penelitian Hakim (2014) juga membuktikan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki di Rumah Zakat Cabang Semarang. Selain itu, Assagaf (2016) juga membuktikan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan positif terhadap minat muzakki membayar zakat di BAZNAS kota Makassar.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

$H_5$  = Akuntabilitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

#### 2.1.13.6 Pengaruh Transparansi terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur

Menurut *United Nation Development Program* dalam buku Mardiasmo (2002:18) transparansi merupakan kebebasan memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung. Sedangkan berdasarkan penelitian Septiarini (2011) prinsip transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan organisasi, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan, serta hasil-hasil yang diperoleh. Secara sederhana, transparansi dapat diartikan sebagai kebebasan dan kemudahan setiap orang untuk mendapatkan suatu informasi.

Transparansi dapat berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Nugraha (2013) yang membuktikan bahwa transparansi keuangan berpengaruh signifikan positif terhadap minat muzakki membayar zakat pada LAZ LMI Cabang Bondowoso. Penelitian Hakim (2014) juga membuktikan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki di Rumah Zakat Cabang Semarang. Selain itu, Yuliafitri & Khoiriyah (2016) juga membuktikan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap loyalitas muzakki LAZ Rumah Zakat.

Berkaitan dengan hal tersebut, hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

$H_6$  = Transparansi berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

#### 2.1.13.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Jika

dikaitkan dengan lembaga amal zakat, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat baik buruknya organisasi pengelola zakat dalam melayani para donatur yang menyalurkan dana infaqnya.

Kotler dan Keller (2009:144) menyatakan bahwa kualitas jelas merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting yang harus diperhatikan oleh LAZ untuk menciptakan kepuasan pelanggan (donatur). Kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Mus'ab (2011) yang membuktikan bahwa faktor layanan berpengaruh terhadap minat muzakki membayar zakat maal di LAZIS NU. Penelitian Rendi (2017) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, maka hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H<sub>7</sub> = Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

#### 2.1.13.8 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur

Menurut Jefkins (2003:22) citra perusahaan atau citra lembaga adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya. Menurut Ruslan (2008:75) citra merupakan suatu reputasi dan prestasi yang ingin hendak dicapai oleh masyarakat. Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan maka dapat disimpulkan bahwa citra lembaga merupakan suatu gambaran, reputasi, dan prestasi lembaga itu sendiri yang dipandang oleh masyarakat sekitar.

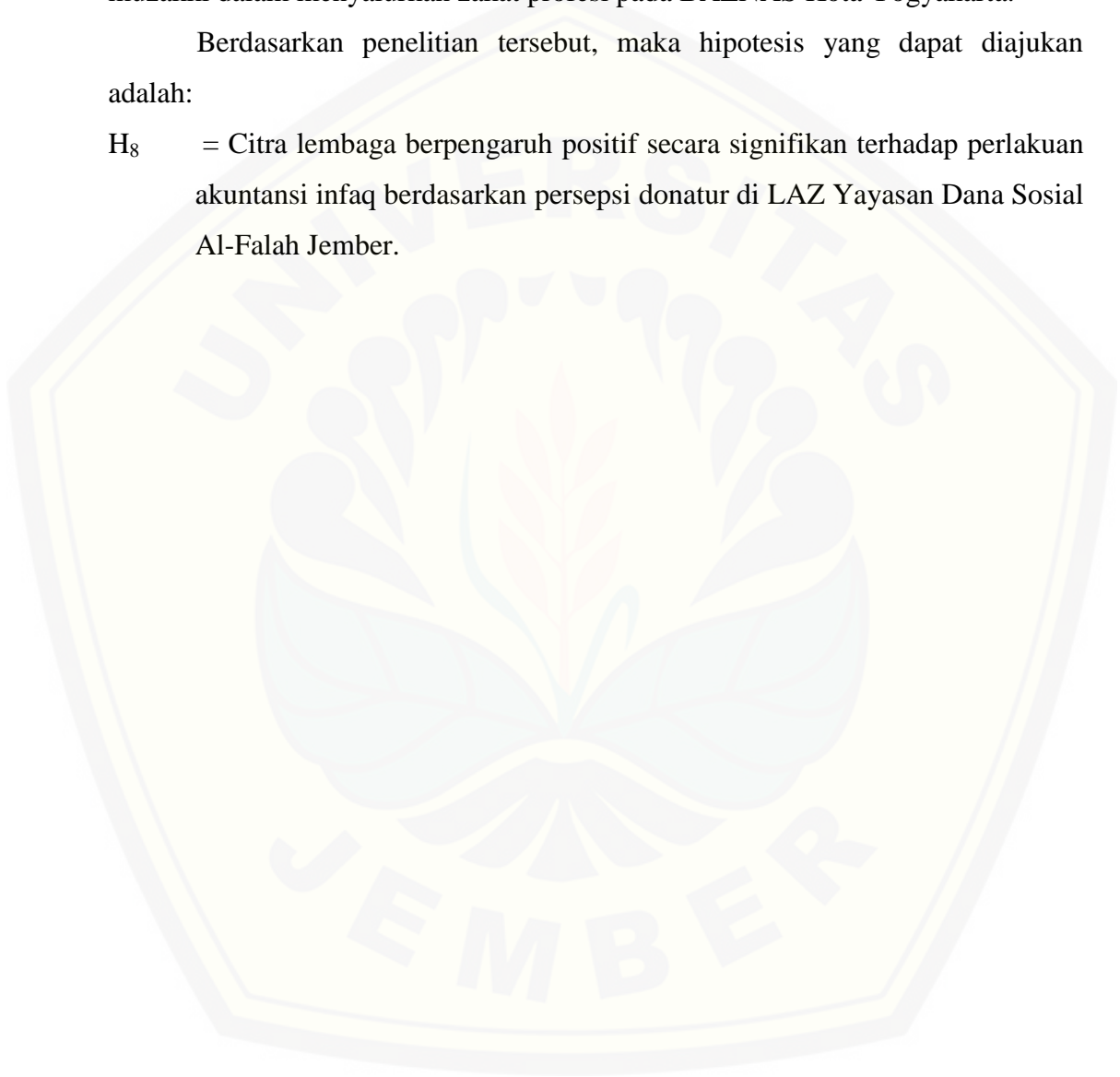
Citra lembaga dapat berpengaruh terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh



Nur'aini dan Ridla (2015) juga membuktikan bahwa citra lembaga berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap minat *muzakki* untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU Cabang Yogyakarta. Selain itu, Insani (2017) membuktikan bahwa citra lembaga berpengaruh positif signifikan terhadap minat muzakki dalam menyalurkan zakat profesi pada BAZNAS Kota Yogyakarta.

Berdasarkan penelitian tersebut, maka hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H<sub>8</sub> = Citra lembaga berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.



## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah salah satu bentuk penelitian pada bidang akuntansi syariah, namun pada penelitian ini hanya dibatasi pada analisa pengaruh akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial AL-Falah Jember. Jenis penelitian yang dipakai adalah *explanatory research*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau variabel (Wikipedia, 2018). Penelitian ini juga ditujukan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang telah dirumuskan.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:117), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh donatur yang terdaftar di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Dipilihnya LAZ YDSF Jember ini sebagai objek penelitian dikarenakan lembaga tersebut merupakan salah satu lembaga amil zakat daerah yang masih aktif dan produktif. Selain itu, lembaga ini juga tidak hanya mengelola zakat saja, tetapi juga mengelola infaq dan shadaqah.

Menurut Sugiyono (2016:118), “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Jadi sampel merupakan bagian dari populasi yang karakteristiknya harus dapat mewakili dari jumlah populasi yang ada. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono (2016:124), “sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Pemilihan sampel dengan menggunakan teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk dapat diperoleh sampel yang *representative* berdasarkan kriteria yang ditentukan. Selain itu, teknik ini

digunakan dengan tujuan untuk menghindari timbulnya kesalahan dalam penentuan sampel yang akan digunakan. Sampel penelitian yang diambil adalah berdasarkan kriteria-kriteria berikut:

1. Donatur yang sudah terdaftar di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember dan merupakan donatur yang pernah berinfaq di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.
2. Donatur tersebut sudah menggunakan jasa LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember minimal satu kali. Hal ini dikarenakan donatur dianggap sudah mengetahui bagaimana LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

Roscoe dalam buku Sugiyono (2016:131) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel penelitian seperti berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500;
2. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimum 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen+dependen) maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$

Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel bebas/eksogen, dan 2 variabel terikat/endogen. Sehingga total variabelnya ada 6. Maka jumlah sampel yang akan dijadikan responden adalah  $6 \times 10 = 60$  responden.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2016:193), “data primer merupakan data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data primer dalam penelitian ini adalah pendapat/persepsi donatur tentang pengaruh akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur. Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh dari responden dalam hal ini adalah donatur infaq LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan setiap jenis data berbeda-beda. Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2016:199), “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner penelitian diberikan kepada donatur LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember dengan cara disebar atau diberikan langsung kepada responden sesuai dengan alamat yang diberikan oleh pihak LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Kemudian, responden mengisi kuesioner tersebut dengan cara mencentang jawaban yang ada dalam kuesioner.

Kuesioner dalam penelitian ini merupakan bentuk kuesioner dengan pertanyaan asli yang disusun peneliti dan pertanyaan pengembangan dari penelitian terdahulu. Untuk variabel akuntabilitas digunakan kuesioner dengan pertanyaan asli yang disusun peneliti. Untuk variabel transparansi digunakan kuesioner dengan pertanyaan pengembangan dari penelitian Yuliafitri dan Khoiriyah (2016). Untuk variabel kualitas pelayanan dan citra lembaga digunakan kuesioner dengan pertanyaan pengembangan dari penelitian Rendi (2017). Untuk variabel tingkat kepercayaan digunakan kuesioner dengan pertanyaan pengembangan dari penelitian Rouf (2011). Untuk variabel perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur digunakan pertanyaan asli yang disusun peneliti dengan didasarkan pada PSAK 109.

### 3.5 Variabel Penelitian

Sugiyono (2016:61) “mengatakan bahwa variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini mencoba untuk menganalisis pengaruh akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

### 3.5.1 Variabel Endogen

Menurut Sugiyono (2016:61), “variabel endogen disebut juga dengan variabel dependen (terikat), yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Dalam penelitian ini variabel endogennya adalah dan tingkat kepercayaan (Y1), dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur (Y2).

### 3.5.2 Variabel Eksogen

Menurut Sugiyono (2016:61), “variabel eksogen disebut juga dengan variabel independen (bebas), yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Dalam penelitian ini variabel eksogennya adalah akuntabilitas (X1), transparansi (X2), kualitas pelayanan (X3), dan citra lembaga (X4).

## 3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

### 3.6.1 Variabel Endogen/Dependen/Terikat

Variabel endogen atau dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepercayaan donatur (Y1) dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur (Y2). Menurut Wibowo (2006:376) *Trust* adalah rasa percaya yang dimiliki orang terhadap orang lain. Sedangkan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur merupakan keyakinan donatur terhadap akuntansi infaq yang digunakan dalam mengelola dana infaq dari donatur.

Menurut Wibowo (2006:381) untuk membangun kepercayaan diperlukan tujuh *core values* yaitu, 1) keterbukaan, 2) kompeten, 3) kejujuran, 4) integritas, 5) akuntabilitas, 6) *sharing*, dan 7) penghargaan. Variabel perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur diukur berdasarkan PSAK 109 yang meliputi , 1) pengakuan dan pengukuran zakat, infaq/shadaqah, 2) penyajian zakat, infaq/shadaqah, 3) pengungkapan zakat, infaq/shadaqah. Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Skala Likert**

Kategori	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3.6.2 Variabel Bebas/Independen/Eksogen

#### 1. Akuntabilitas (X1)

Berdasarkan penelitian Endahwati (2014) ia menjelaskan bahwa akuntabilitas merupakan suatu cara pertanggungjawaban manajemen atau penerima amanah kepada pemberi amanah atas pengelolaan sumber-sumber daya yang dipercayakan kepadanya baik secara vertikal maupun secara horizontal. Menurut Elwood (dalam Mardiasmo, 2002:21) dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh lembaga-lembaga publik yaitu, 1) akuntabilitas hukum dan kejujuran, 2) akuntabilitas proses, 3) akuntabilitas program, dan 4) akuntabilitas kebijakan. Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert.

#### 2. Transparansi (X2)

Menurut *United Nation Development Program* (dalam Mardiasmo, 2002:18) transparansi merupakan kebebasan memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung. Menurut Yuliafitri & Khoiriyah (2016) indikator-indikator dari transparansi lembaga amil zakat yaitu: (1) penyediaan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan mudah diakses, (2) penyediaan informasi yang mudah diakses dan mudah dipahami, (3) penyediaan informasi terkait pengelolaan zakat secara lengkap, dan (4) penyediaan informasi terkait kebijakan yang diterapkan lembaga dinyatakan secara tertulis dan dikomunikasikan kepada para pemangku kepentingan. Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert.

#### 3. Kualitas Pelayanan (X3)

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Jika dikaitkan dengan lembaga amil zakat, maka kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat baik buruknya organisasi pengelola zakat dalam melayani para donatur yang menyalurkan dana infaqnya. Menurut Parasuraman *et al* (dalam Tjiptono, 2012), “ada lima dimensi yang menjadi perhatian pelanggan sehubungan penilaian atas kualitas pelayanan yaitu, 1) reliabilitas, 2) daya tanggap, 3) jaminan, 4) empati, dan 5) bukti fisik”. Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert.

#### 4. Citra Lembaga (X4)

Menurut Ruslan (2008:75) citra merupakan suatu reputasi dan prestasi yang ingin hendak dicapai oleh masyarakat. Menurut Harrison dalam penelitian Nur'aini dan Ridla (2015), “informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat elemen yaitu, 1) *personality*, 2) *reputation*, 3) *value*, dan 4) *corporate identity*.” Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert.

### 3.7 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) dengan menggunakan *software* Smartpls 3.0. Menurut Wold (dalam Ghozali & Latan, 2015:5), “*Partial Least Squares* (PLS) merupakan metode analisis yang *powerfull* dan sering disebut juga sebagai *soft modelling* karena meniadakan asumsi-asumsi OLS (*Ordinary Least Squares*) regresi, seperti data harus terdistribusi normal secara *multivariate* dan tidak adanya problem multikolonieritas antar variabel eksogen”.

Menurut Ghozali & Latan (2015:11) PLS bertujuan untuk membantu peneliti mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. Ada dua pengujian yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan PLS, yaitu uji *outer model* (uji pengukuran) dan *inner model* (uji struktural). Untuk mengetahui

persamaan linear yang digunakan dalam membentuk variabel yang digunakan dalam penelitian, berikut persamaan regresi yang dapat dibentuk:

$$Y_1 = + y_{1x1}X_1 + y_{1x2}X_2 + y_{1x3}X_3 + y_{1x4}X_4 + e$$

$$Y_2 = + y_{2y1}Y_1 + y_{2x1}X_1 + y_{2x2}X_2 + y_{2x3}X_3 + y_{2x4}X_4 + e$$

Keterangan :

$Y_1$  = Tingkat Kepercayaan

$Y_2$  = Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur

$X_1$  = Akuntabilitas

$X_2$  = Transparansi

$X_3$  = Kualitas Pelayanan

$X_4$  = Citra Lembaga

= konstanta

$y_{1x1}X_1$  = Koefisien regresi variabel  $Y_1$  dengan  $X_1$

$y_{1x2}X_2$  = Koefisien regresi variabel  $Y_1$  dengan  $X_2$

$y_{1x3}X_3$  = Koefisien regresi variabel  $Y_1$  dengan  $X_3$

$y_{1x4}X_4$  = Koefisien regresi variabel  $Y_1$  dengan  $X_4$

$y_{2y1}Y_1$  = Koefisien regresi variabel  $Y_2$  dengan  $Y_1$

$y_{2x1}X_1$  = Koefisien regresi variabel  $Y_2$  dengan  $X_1$

$y_{2x2}X_2$  = Koefisien regresi variabel  $Y_2$  dengan  $X_2$

$y_{2x3}X_3$  = Koefisien regresi variabel  $Y_2$  dengan  $X_3$

$y_{2x4}X_4$  = Koefisien regresi variabel  $Y_2$  dengan  $X_4$

$e$  = *Error Term* atau tingkat kesalahan regresi

### 3.7.1 Uji *Outer Model* (Uji Pengukuran)

Uji *outer model* digunakan untuk menguji indikator dengan variabel latennya. Pengujian indikator dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat hasil *outer loadings* (*convergent validity*), *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

#### 1) *Convergent Validity*

*Convergent validity* dari uji *outer model* dapat dilihat dari hasil *outer loadings* model penelitian dengan indikator reflektif yang menunjukkan



korelasi antara nilai indikator dengan konstruksinya. Indikator individu dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi diatas 0,70 dan signifikansi *t-statistic* > 1,96. Namun demikian, pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima. Hasil *outer loadings* dapat diperoleh setelah melakukan *bootstraping* dalam prosedur PLS terhadap model penelitian.

2) *Discriminant Validity*

*Discriminant validity* diukur dengan melihat nilai AVE (*Average Variance Extraced*) yang digunakan untuk mengetahui validitas *construct* yang digunakan dalam penelitian. *Construct* model penelitian dianggap valid jika nilai AVE lebih besar dari 0,5.

3) *Composite Reliability*

Uji *outer model* juga dilakukan dengan melihat hasil *composite reliability*. Nilai *composite reliability* yang baik apabila memiliki nilai 0,70.

### 3.7.2 Uji Inner Model (Uji Struktural)

Uji *inner model* digunakan untuk menguji pengaruh antara satu variabel lain dengan variabel laten lainnya baik eksogen maupun endogen. Dapat dikatakan juga menguji hipotesis antara variabel laten yang satu dengan variabel laten lainnya. Pengujian ini dilakukan dengan melihat hasil *goodness of fit* dan *path coefficient*. Stabilitas dari estimasi ini diuji dengan menggunakan uji *t-statistic* yang diperoleh lewat prosedur *bootstraping*.

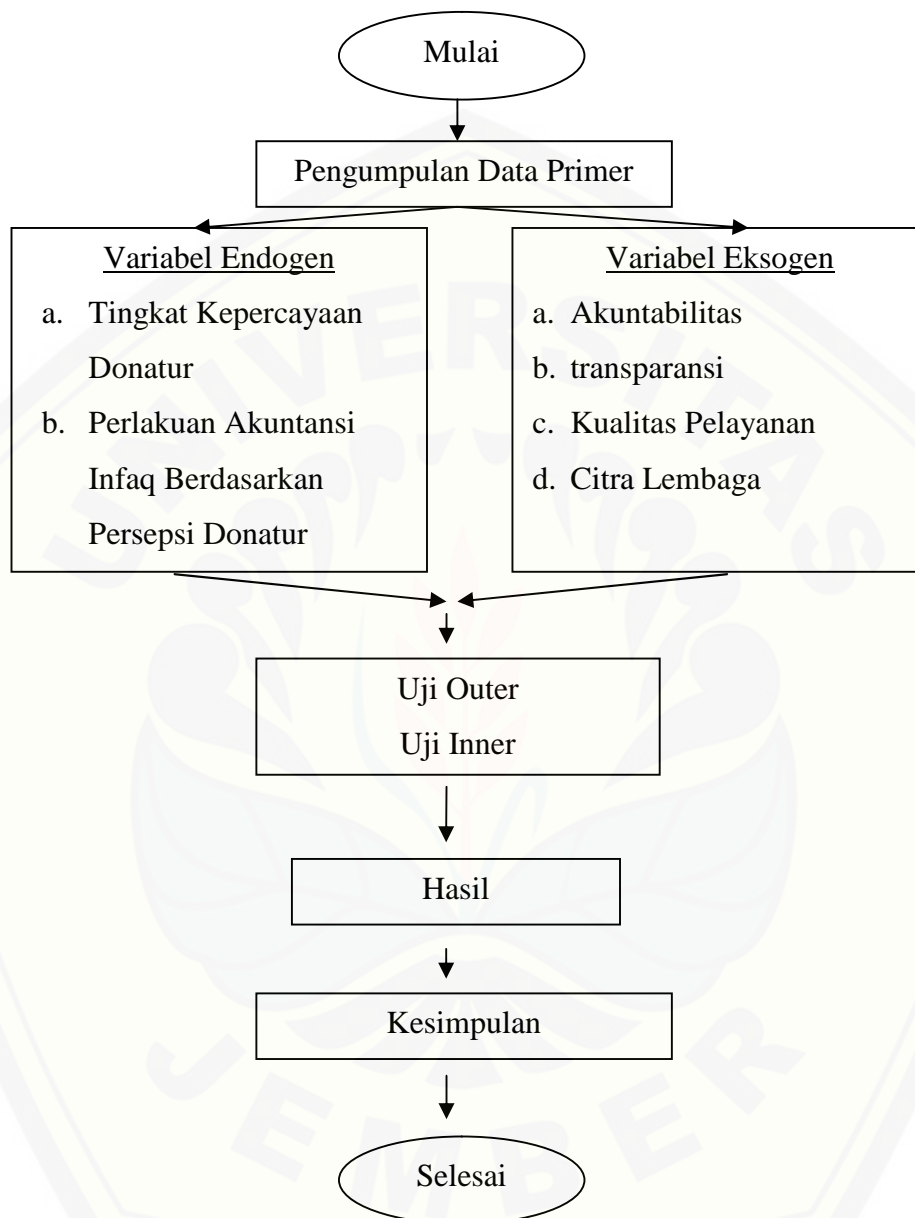
1. Uji *Goodness-Fit Model*

Uji *inner model* dilakukan dengan melihat nilai R-square yang merupakan uji *goodness-fit model*.

2. Uji *Path Coefficient*

*Path coefficient* menunjukkan pengaruh dan signifikansi antar variabel laten dalam penelitian. Hasil *path coefficient* dilihat dari besarnya koefisien jalur struktural (*path coefficients*) dan nilai *t-values* untuk signifikansi model prediksi.

### 3.8 Kerangka Pemecahan Masalah



## BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 4.1.1 Sejarah Lembaga Amil Zakat Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

Lembaga Amil Zakat (LAZ) Yayasan Dana Sosial Al-Falah (YDSF) merupakan lembaga yang didirikan pada 1 Maret 1987. LAZ YDSF ini dikukuhkan menjadi LAZ nasional oleh Menteri Agama Republik Indonesia dengan SK No. 523 tanggal 10 Desember 2001. Lembaga ini merupakan lembaga yang menaruh perhatian mendalam pada kemanusiaan yang universal. LAZ YDSF ini tersebar di seluruh provinsi yang ada di Indonesia. Salah satunya adalah di provinsi Jawa Timur, kabupaten Jember.

LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah di Jember didirikan pada tahun 2002. Pendirian di Kabupaten Jember ini atas dasar kemitraan dengan Masjid Al-Furqon Jember. Pendirian cabang di Kabupaten Jember didasari akibat adanya dari konflik ambon yang masih terasa dari tahun 1998 hingga tahun 2000. Banyak akibat yang diderita oleh umat muslim dari adanya peristiwa tersebut, diantaranya banyaknya para anak yang kehilangan orang tuanya sehingga pada akhirnya anak-anak tersebut menjadi yatim atau piatu. Para kaum muslim yang berasal dari tanah jawa yang bermigrasi ke ambon akhirnya terpaksa kembali ke tanah jawa akibat adanya konflik tersebut, khususnya di daerah Jember banyak anak yatim atau piatu yang menjadi korban akibat konflik tersebut. Dari banyaknya yatim atau pengungsi yang mengungsi di jember pada akhirnya tahun 2002 Yayasan Dana Sosial Al Falah berinisiasi untuk mendirikan cabang di Kabupaten Jember untuk membantu para kaum muslim akibat dari adanya konflik ambon khususnya para yatim dhuafa.

#### 4.1.2 Visi dan Misi Lembaga Amil Zakat Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

Adapun visi dan misi dari lembaga tersebut, adalah sebagai berikut:

a. Visi

Sebagai lembaga sosial yang benar-benar amanah serta mampu berperan serta secara aktif dalam mengangkat derajat dan martabat umat islam di Indonesia.

b. Misi

- 1) Melakukan kegiatan pendayagunaan dana melalui program-program di sektor pendidikan, dakwah, yatim, masjid, dan kemanusiaan.
- 2) Melakukan kegiatan penggalangan dana zakat, infaq, dan sedekah serta dana sosial lainnya yang didukung dengan sistem layanan prima dan manajemen internal yang profesiona

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh donatur yang terdaftar di LAZ YDSF Jember yang berjumlah 60 responden. Responden penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner selama 21 hari. Penyebaran kuesioner penelitian ini dilakukan di tiga tempat, yaitu sebagai berikut:

- a. SD Islam Al-Furqan Jember
- b. PT. Indomarco Adi Prima Jember
- c. RSD Kalisat

Donatur terbanyak yang terdaftar di LAZ YDSF merupakan donatur yang bekerja di ketiga lembaga atau perusahaan tersebut. Berdasarkan informasi dari LAZ YDSF, para pekerja di ketiga lembaga atau perusahaan tersebut sudah lebih dari satu kali membayarkan infaqnya di LAZ YDSF Jember. Sehingga, hal ini menjadi alasan peneliti memilih responden di ketiga tempat tersebut. Adapun pembagian pemilihan jumlah responden diketiga lembaga atau perusahaan tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Sampel Penelitian**

Lembaga/Perusahaan	Jumlah	
	Jumlah	Persentase
SD Islam Al-Furqan	20	33,33%
PT. Indomarco Adi Prima	20	33,33%
RSD Kalisat	20	33,33%
Jumlah	60	100%

#### 4.2.2 Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah akuntabilitas ( $X_1$ ), transparansi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ), citra lembaga ( $X_4$ ), tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ), dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ). Masing-masing variabel diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas ( $X_1$ ) :  $X_{11}, X_{12}, X_{13}, X_{14}$
- b. Transparansi ( $X_2$ ) :  $X_{21}, X_{22}, X_{23}, X_{24}$
- c. Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) :  $X_{31}, X_{32}, X_{33}, X_{34}, X_{35}$
- d. Citra Lembaga ( $X_4$ ) :  $X_{41}, X_{42}, X_{43}, X_{44}$
- e. Tingkat Kepercayaan Donatur ( $Y_1$ ) :  $Y_{11}, Y_{12}, Y_{13}, Y_{14}, Y_{15}, Y_{16}, Y_{17}$
- f. Perlakuan Akuntansi Infaq :  $Y_{21}, Y_{22}, Y_{23}, Y_{24}$

Berdasarkan Persepsi Donatur ( $Y_2$ )

Berikut ini tabel statistik deskriptif untuk masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian:

**Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif**

	N	Min	Max	Mean	Standard Deviation
X11	60	3	5	4,42	0.586
X12	60	3	5	4,38	0.551
X13	60	3	5	4,40	0.583
X14	60	3	5	4,30	0.640
X21	60	3	5	4,30	0.614
X22	60	3	5	4,32	0.562
X23	60	3	5	4,42	0.557
X24	60	3	5	4,32	0.619
X31	60	3	5	4,08	0.586
X32	60	2	5	4,03	0.632
X33	60	2	5	4,00	0.658
X34	60	3	5	4,20	0.572
X35	60	2	5	4,10	0.624

X41	60	3	5	4,20	0.572
X42	60	3	5	4,17	0.453
X43	60	3	5	4,10	0.507
X44	60	3	5	4,27	0.602
Y11	60	3	5	4,18	0.532
Y12	60	3	5	4,27	0.478
Y13	60	3	5	4,25	0.504
Y14	60	3	5	4,13	0.531
Y15	60	4	5	4,22	0.412
Y16	60	3	5	4,18	0.465
Y17	60	3	5	4,23	0.461
Y21	60	3	5	4,27	0.478
Y22	60	3	5	4,03	0.547
Y23	60	4	5	4,23	0.423
Y24	60	3	5	4,07	0.602

Tabel 4.2 di atas menunjukkan jumlah pengamatan (N) pada LAZ YDSF Jember sebanyak 60 pengamatan. Berdasarkan perolehan data diketahui bahwa nilai minimum untuk indikator  $X_{11}$  adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{11}$  adalah 4,42 yang artinya akuntabilitas hukum dan kejujuran LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{11}$  sebesar 0,586 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{11}$ . Untuk indikator  $X_{12}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{12}$  adalah 4,38 yang artinya akuntabilitas proses LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{12}$  sebesar 0,551 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{12}$ . Untuk indikator  $X_{13}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{13}$  adalah 4,40 yang artinya akuntabilitas program LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{13}$  sebesar 0,583 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{13}$ . Untuk indikator  $X_{14}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{14}$  adalah 4,30 yang artinya akuntabilitas kebijakan LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan

kriteria. Standar deviasi  $X_{14}$  sebesar 0,640 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{14}$ .

Untuk indikator  $X_{21}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{21}$  adalah 4,30 yang artinya penyediaan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan mudah diakses di LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{21}$  sebesar 0,614 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{21}$ . Untuk indikator  $X_{22}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{22}$  adalah 4,32 yang artinya penyediaan informasi yang mudah diakses dan mudah dipahami di LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{22}$  sebesar 0,562 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{22}$ . Untuk indikator  $X_{23}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{23}$  adalah 4,42 yang artinya penyediaan informasi terkait pengelolaan zakat secara lengkap di LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{23}$  sebesar 0,557 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{23}$ . Untuk indikator  $X_{24}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{24}$  adalah 4,32 yang artinya penyediaan informasi terkait kebijakan yang diterapkan lembaga dinyatakan secara tertulis dan dikomunikasikan kepada para pemangku kepentingan di LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{24}$  sebesar 0,619 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{24}$ .

Untuk indikator  $X_{31}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{31}$  adalah 4,08 yang artinya reliabilitas LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{31}$  sebesar 0,5586 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{31}$ . Untuk indikator  $X_{32}$  nilai minimum adalah 2 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{32}$  adalah 4,03 yang artinya daya tanggap LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{32}$  sebesar 0,632 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{32}$ . Untuk indikator  $X_{33}$  nilai minimum adalah 2 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{33}$  adalah 4,00 yang artinya jaminan di LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{33}$  sebesar 0,658 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{33}$ . Untuk indikator  $X_{34}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai

maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{34}$  adalah 4,20 yang artinya empati LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{34}$  sebesar 0,572 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{34}$ . Untuk indikator  $X_{35}$  nilai minimum adalah 2 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{35}$  adalah 4,10 yang artinya bukti fisik di LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{35}$  sebesar 0,624 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{35}$ .

Untuk indikator  $X_{41}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{41}$  adalah 4,20 yang artinya *personality* LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{41}$  sebesar 0,572 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{41}$ . Untuk indikator  $X_{42}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{42}$  adalah 4,17 yang artinya *reputation* LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{42}$  sebesar 0,453 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{42}$ . Untuk indikator  $X_{43}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{43}$  adalah 4,10 yang artinya *value* LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{43}$  sebesar 0,507 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{43}$ . Untuk indikator  $X_{44}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $X_{44}$  adalah 4,27 yang artinya *corporate identity* LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $X_{44}$  sebesar 0,602 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $X_{44}$ .

Untuk indikator  $Y_{11}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $Y_{11}$  adalah 4,18 yang artinya keterbukaan LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $Y_{11}$  sebesar 0,532 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $Y_{11}$ . Untuk indikator  $Y_{12}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $Y_{12}$  adalah 4,27 yang artinya kekompetenan LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $Y_{12}$  sebesar 0,478 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $Y_{12}$ . Untuk indikator  $Y_{13}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $Y_{13}$  adalah 4,25 yang artinya kejujuran LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $Y_{13}$  sebesar 0,504 menunjukkan variasi yang terdapat



dalam indikator  $Y_{13}$ . Untuk indikator  $Y_{14}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $Y_{14}$  adalah 4,13 yang artinya integritas LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $Y_{14}$  sebesar 0,531 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $Y_{14}$ . Untuk indikator  $Y_{15}$  nilai minimum adalah 4 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $Y_{15}$  adalah 4,22 yang artinya akuntabilitas LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $Y_{15}$  sebesar 0,412 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $Y_{15}$ . Untuk indikator  $Y_{16}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $Y_{16}$  adalah 4,18 yang artinya *sharing* di LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $Y_{16}$  sebesar 0,465 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $Y_{16}$ . Untuk indikator  $Y_{17}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $Y_{17}$  adalah 4,23 yang artinya penghargaan LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $Y_{17}$  sebesar 0,461 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $Y_{17}$ .

Untuk indikator  $Y_{21}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $Y_{21}$  adalah 4,27 yang artinya pengakuan dan pencatatan infaq di LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $Y_{21}$  sebesar 0,478 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $Y_{21}$ . Untuk indikator  $Y_{22}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $Y_{22}$  adalah 4,03 yang artinya pengungkapan dana infaq di LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $Y_{22}$  sebesar 0,547 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $Y_{22}$ . Untuk indikator  $Y_{23}$  nilai minimum adalah 4 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $Y_{23}$  adalah 4,23 yang artinya penyajian informasi terkait dana infaq di LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $Y_{23}$  sebesar 0,423 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $Y_{23}$ . Untuk indikator  $Y_{24}$  nilai minimum adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5. Nilai rata-rata  $Y_{24}$  adalah 4,07 yang artinya penyaluran dana infaq di LAZ YDSF Jember telah sesuai dengan kriteria. Standar deviasi  $Y_{24}$  sebesar 0,602 menunjukkan variasi yang terdapat dalam indikator  $Y_{24}$ .

### 4.2.3 Uji Hipotesis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Menurut Wold (dalam Ghozali & Latan, 2015:5), “*Partial Least Squares* (PLS) merupakan metode analisis yang powerfull dan sering disebut juga sebagai *soft modelling* karena meniadakan asumsi-asumsi OLS (*Ordinary Least Squares*) regresi, seperti data harus terdistribusi normal secara multivariate dan tidak adanya problem multikolonieritas antar variabel eksogen”. Ada dua pengujian yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan PLS, yaitu uji *outer model* (uji pengukuran) dan *inner model* (uji struktural).

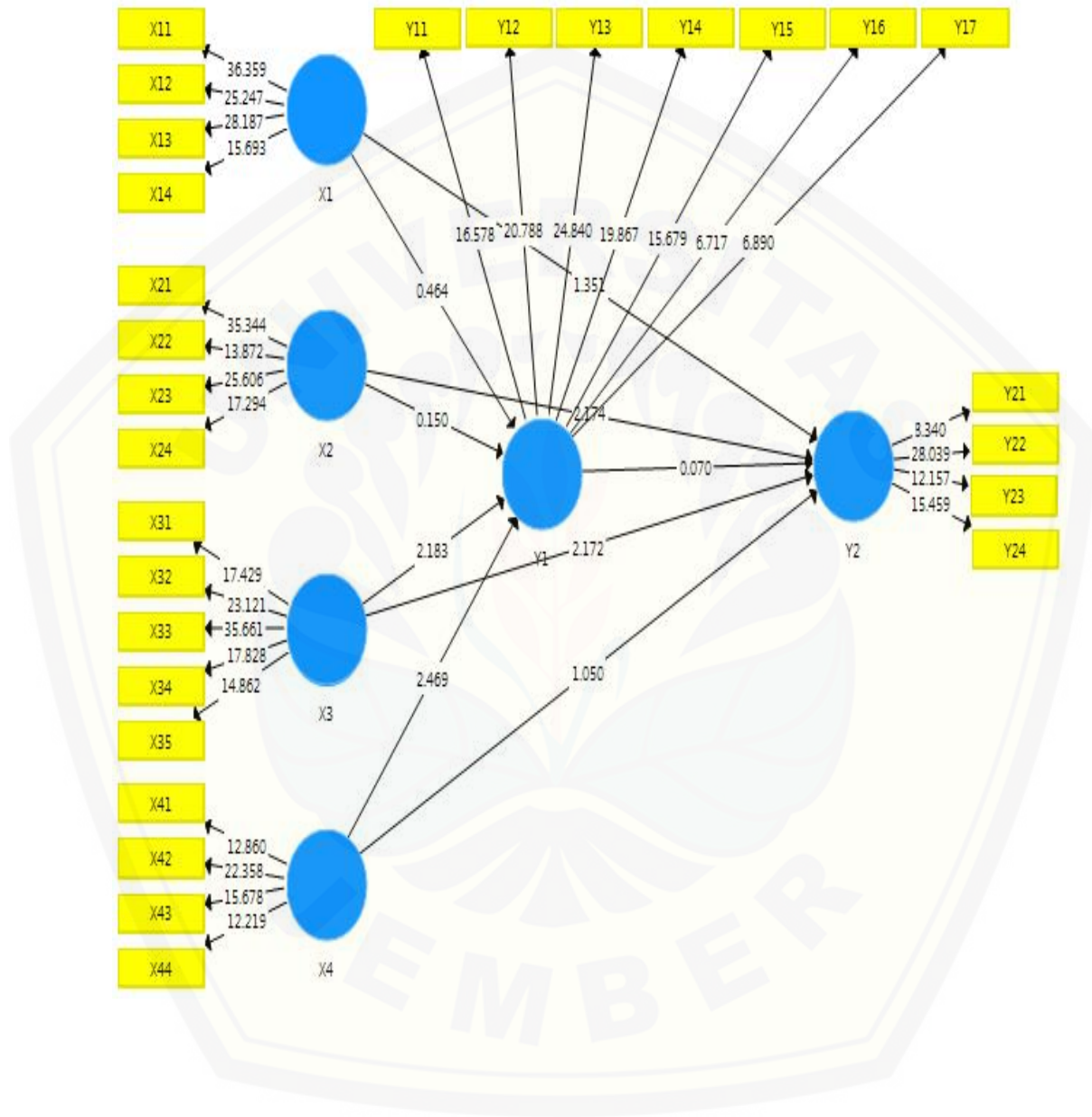
#### 4.2.3.1 Uji *Outer Model* (Uji Pengukuran)

Uji *outer model* digunakan untuk menguji indikator dengan variabel latennya. Pengujian indikator dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat hasil *outer loadings* (*convergent validity*), *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

##### 1. *Convergent Validity*

*Convergent validity* dari uji *outer model* dapat dilihat dari hasil *outer loadings* model penelitian dengan indikator reflektif yang menunjukkan korelasi antara nilai indikator dengan konstruknya. Indikator individu dianggap reliabel jika memiliki nilai korelasi diatas 0,70 dan signifikansi *t-statistic* > 1,96. Namun demikian, pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima. Hasil *outer loadings* dapat diperoleh setelah melakukan *bootstraping* dalam prosedur PLS terhadap model penelitian. Berikut ini model penelitian setelah dilakukan *bootstraping*.

Gambar 4.1 Hasil *Bootstrapping* Model Penelitian



Hasil *outer loadings* untuk model penelitian dapat dilihat pada tabel 4.3

**Tabel 4.3 Hasil *Outer Loadings***

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>
<b>X11 &lt;- X1</b>	0,894	0,895	0,025	36,359
<b>X12 &lt;- X1</b>	0,878	0,878	0,035	25,247
<b>X13 &lt;- X1</b>	0,894	0,892	0,032	28,187
<b>X14 &lt;- X1</b>	0,817	0,817	0,052	15,693
<b>X21 &lt;- X2</b>	0,892	0,893	0,025	35,344
<b>X22 &lt;- X2</b>	0,817	0,817	0,059	13,872
<b>X23 &lt;- X2</b>	0,886	0,882	0,035	25,606
<b>X24 &lt;- X2</b>	0,830	0,827	0,048	17,294
<b>X31 &lt;- X3</b>	0,817	0,819	0,047	17,429
<b>X32 &lt;- X3</b>	0,853	0,856	0,037	23,121
<b>X33 &lt;- X3</b>	0,898	0,898	0,025	35,661
<b>X34 &lt;- X3</b>	0,827	0,826	0,046	17,828
<b>X35 &lt;- X3</b>	0,822	0,817	0,055	14,862
<b>X41 &lt;- X4</b>	0,765	0,768	0,059	12,860
<b>X42 &lt;- X4</b>	0,890	0,887	0,040	22,358
<b>X43 &lt;- X4</b>	0,837	0,835	0,053	15,678
<b>X44 &lt;- X4</b>	0,785	0,779	0,064	12,219
<b>Y11 &lt;- Y1</b>	0,796	0,797	0,048	16,578
<b>Y12 &lt;- Y1</b>	0,833	0,834	0,040	20,788
<b>Y13 &lt;- Y1</b>	0,844	0,848	0,034	24,840
<b>Y14 &lt;- Y1</b>	0,850	0,849	0,043	19,867
<b>Y15 &lt;- Y1</b>	0,830	0,829	0,053	15,679
<b>Y16 &lt;- Y1</b>	0,759	0,744	0,113	6,717
<b>Y17 &lt;- Y1</b>	0,732	0,719	0,106	6,890
<b>Y21 &lt;- Y2</b>	0,742	0,728	0,089	8,340

<b>Y22 &lt;- Y2</b>	0,877	0,874	0,031	28,039
<b>Y23 &lt;- Y2</b>	0,782	0,781	0,064	12,157
<b>Y24 &lt;- Y2</b>	0,826	0,822	0,053	15,459

Berdasarkan hasil *outer loadings* di atas, dapat diketahui bahwa semua indikator telah valid karena memiliki nilai *loading* di atas 0,5. Selain itu, semua indikator telah memiliki pengaruh signifikan terhadap konstruksya masing-masing karena memiliki nilai *t-statistics* lebih dari 1,96.

## 2. *Discriminant Validity*

*Discriminant validity* diukur dengan melihat nilai AVE (*Average Variance Extraced*) yang digunakan untuk mengetahui validitas *construct* yang digunakan dalam penelitian. *Construct* model penelitian dianggap valid jika nilai AVE lebih besar dari 0,5. Hasil AVE dapat dilihat pada tabel 4.4.

**Tabel 4.4 Hasil *Average Variance Extraced* (AVE)**

	<b>AVE</b>
<b>X1</b>	0,760
<b>X2</b>	0,734
<b>X3</b>	0,713
<b>X4</b>	0,674
<b>Y1</b>	0,652
<b>Y2</b>	0,653

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai AVE *construct* akuntabilitas ( $X_1$ ) sebesar 0,760. Nilai AVE *construct* transparansi ( $X_2$ ) sebesar 0,734. Nilai AVE *construct* kualitas pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 0,713. Nilai AVE *construct* citra lembaga ( $X_4$ ) sebesar 0,674. Nilai AVE *construct* tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ) sebesar 0,652. Nilai AVE *construct* perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ) sebesar 0,653. Hal ini menunjukkan bahwa keenam variabel tersebut memiliki *discriminant validity* yang cukup karena memiliki nilai di atas 0,5.

### 3. *Composite Reliability*

Uji *outer model* juga dilakukan dengan melihat hasil *composite reliability*. Nilai *composite reliability* yang baik apabila memiliki nilai 0,70. Hasil *composite reliability* dapat dilihat pada tabel 4.5

**Tabel 4.5 Hasil *Composite Reliability***

	<b>Original Sample (O)</b>
<b>X1</b>	0,927
<b>X2</b>	0,917
<b>X3</b>	0,925
<b>X4</b>	0,892
<b>Y1</b>	0,929
<b>Y2</b>	0,883

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa *composite reliability* semua *construct* menunjukkan nilai di atas 0,70, yaitu 0,927 untuk akuntabilitas ( $X_1$ ), 0,917 untuk transparansi ( $X_2$ ), 0,925 untuk kualitas pelayanan ( $X_3$ ), 0,892 untuk citra lembaga ( $X_4$ ), 0,929 untuk tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ), dan 0,883 untuk perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semua *construct* layak untuk dilakukan uji *inner model*.

#### 4.2.3.2 Uji *Inner Model* (Uji Struktural)

Uji *inner model* digunakan untuk menguji pengaruh antara satu variabel lain dengan variabel laten lainnya baik eksogen maupun endogen. Dapat dikatakan juga menguji hipotesis antara variabel laten yang satu dengan variabel laten lainnya. Pengujian ini dilakukan dengan melihat hasil *goodness of fit* dan *path coefficient*. Stabilitas dari estimasi ini diuji dengan menggunakan uji *t-statistic* yang diperoleh lewat prosedur *bootstrapping*.

##### 1. Uji *Goodness-Fit Model*

Uji *inner model* dilakukan dengan melihat nilai R-square yang merupakan uji *goodness-fit model*.

**Tabel 4.6 Hasil R-Square**

	R Square
X1	
X2	
X3	
X4	
Y1	0,584
Y2	0,415

Berdasarkan tabel *R-Square* di atas, dapat diketahui bahwa variabilitas tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ) dapat dijelaskan oleh variabilitas akuntabilitas ( $X_1$ ), transparansi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ), dan citra lembaga ( $X_4$ ) sebesar 58,4%, sisanya sebesar 41,6% merupakan variabilitas lain yang tidak terdapat dalam model penelitian. Selain itu, variabilitas perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ) dapat dijelaskan oleh variabilitas akuntabilitas ( $X_1$ ), transparansi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ), dan citra lembaga ( $X_4$ ) sebesar 41,5%, sisanya sebesar 58,5% merupakan variabilitas lain yang tidak terdapat dalam model penelitian.

## 2. Uji *Path Coefficient*

*Path coefficient* menunjukkan pengaruh dan signifikansi antar variabel laten dalam penelitian. Hasil *path coefficient* dilihat dari besarnya koefisien jalur struktural (*path coefficients*) dan nilai *t-values* untuk signifikansi model prediksi. Hasil *path coefficients* dapat dilihat pada tabel 4.7

Tabel 4.7 Hasil *Path Coefficients*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )
<b>X1 -&gt; Y1</b>	0,163	0,159	0,351	0,464
<b>X1 -&gt; Y2</b>	-0,360	-0,376	0,267	1,351
<b>X2 -&gt; Y1</b>	0,054	0,049	0,358	0,150
<b>X2 -&gt; Y2</b>	0,573	0,574	0,264	2,174
<b>X3 -&gt; Y1</b>	0,321	0,334	0,147	2,183
<b>X3 -&gt; Y2</b>	0,346	0,368	0,159	2,172
<b>X4 -&gt; Y1</b>	0,381	0,381	0,154	2,469
<b>X4 -&gt; Y2</b>	0,210	0,205	0,200	1,050

Berdasarkan tabel *path coefficients* di atas, dapat dibuat hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,163X_1 + 0,054X_2 + 0,321X_3 + 0,381X_4 + 1,010$$

$$Y_2 = -0,360X_1 + 0,573X_2 + 0,346X_3 + 0,210X_4 - 0,014Y_1 + 1,096$$

Koefisien jalur akuntabilitas ( $X_1$ ) terhadap tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,163. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dari akuntabilitas terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ YDSF Jember sebesar 0,163. Sedangkan nilai *t-statistic* < t-tabel atau  $0,464 < 1,96$  yang artinya akuntabilitas berpengaruh positif secara tidak signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur.

Koefisien jalur akuntabilitas ( $X_1$ ) terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ) memiliki nilai parameter sebesar -0,360. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh negatif dari akuntabilitas terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ YDSF Jember sebesar -0,360. Sedangkan nilai *t-statistic* < t-tabel atau  $1,351 < 1,96$  yang artinya akuntabilitas berpengaruh negatif secara tidak signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.



Koefisien jalur transparansi ( $X_2$ ) terhadap tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,054. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dari transparansi terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ YDSF Jember sebesar 0,054. Sedangkan nilai *t-statistic* < t-tabel atau  $0,150 < 1,96$  yang artinya transparansi berpengaruh positif secara tidak signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur.

Koefisien jalur transparansi ( $X_2$ ) terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,573. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dari transparansi terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ YDSF Jember sebesar 0,573. Sedangkan nilai *t-statistic* > t-tabel atau  $2,174 > 1,96$  yang artinya transparansi berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.

Koefisien jalur kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,321. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ YDSF Jember sebesar 0,321. Sedangkan nilai *t-statistic* > t-tabel atau  $2,183 > 1,96$  yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur.

Koefisien jalur kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,346. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ YDSF Jember sebesar 0,346. Sedangkan nilai *t-statistic* > t-tabel atau  $2,172 < 1,96$  yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.

Koefisien jalur citra lembaga ( $X_4$ ) terhadap tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,381. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dari citra lembaga terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ YDSF Jember sebesar 0,381. Sedangkan nilai *t-statistic* > t-tabel atau  $2,469 >$

1,96 yang artinya citra lembaga berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur.

Koefisien jalur citra lembaga ( $X_4$ ) terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,210. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh negatif dari citra lembaga terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ YDSF Jember sebesar 0,210. Sedangkan nilai *t-statistic* < t-tabel atau  $1,050 < 1,96$  yang artinya citra lembaga berpengaruh positif secara tidak signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Pengaruh akuntabilitas terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa koefisien jalur akuntabilitas ( $X_1$ ) terhadap tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,163. Sedangkan nilai *t-statistic* < t-tabel atau  $0,464 < 1,96$ . Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah akuntabilitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember, sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_1$  penelitian ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nugraha (2015) yang membuktikan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

Namun demikian, hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Safrizal (2015) yang membuktikan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki pada Baitul Mal Kabupaten Aceh Timur. Pada penelitian ini, akuntabilitas diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu, 1) segala aktivitas harus memerhatikan dan mengutamakan kesejahteraan umat sebagai perwujudan amanah yang diberikan Allah kepada manusia sebagai khalifah, 2) aktivitas organisasi dilaksanakan dengan adil, 3) aktivitas organisasi

tidak merusak lingkungan. Sedangkan tingkat kepercayaan diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu, 1) *credibility*, 2) *competency*, dan 3) *courtesy*.

Ketidaksesuaian hasil penelitian terjadi karena perbedaan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel akuntabilitas dan tingkat kepercayaan donatur. Dalam penelitian ini akuntabilitas diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu, 1) akuntabilitas hukum dan kejujuran, 2) akuntabilitas proses, 3) akuntabilitas program, dan 4) akuntabilitas kebijakan. Sedangkan tingkat kepercayaan donatur diukur dengan menggunakan tujuh indikator yaitu, 1) keterbukaan, 2) kompeten, 3) kejujuran, 4) integritas, 5) akuntabilitas, 6) *sharing*, dan 7) penghargaan.

#### 4.3.2 Pengaruh Transparansi terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa koefisien jalur transparansi ( $X_2$ ) terhadap tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,054. Sedangkan nilai *t-statistic* < t-tabel atau  $0,150 < 1,96$ . Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah transparansi berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember, sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_2$  penelitian ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nugraha (2015) yang membuktikan bahwa transparansi tidak berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

Namun demikian, hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Safrizal (2015) yang membuktikan bahwa transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki pada Baitul Mal Kabupaten Aceh Timur. Pada penelitian ini, transparansi diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu, 1) adanya pemberian informasi keuangan yang tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dapat diperbandingkan, mudah diakses publik, 2) adanya pengungkapan kondisi keuangan secara menyeluruh, 3) adanya keterbukaan tidak mengurangi

kerahasiaan perusahaan, dan 4) adanya kebijakan perusahaan yang tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada *stakeholder*. Sedangkan tingkat kepercayaan diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu, 1) *credibility*, 2) *competency*, dan 3) *courtesy*.

Ketidaksesuaian hasil penelitian terjadi karena perbedaan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel transparansi dan tingkat kepercayaan donatur. Dalam penelitian ini transparansi diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu, 1) penyediaan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan mudah diakses, 2) penyediaan informasi yang mudah diakses dan mudah dipahami, 3) penyediaan informasi terkait pengelolaan zakat secara lengkap, dan, dan 4) penyediaan informasi terkait kebijakan yang diterapkan lembaga dinyatakan secara tertulis dan dikomunikasikan kepada para pemangku kepentingan. Sedangkan tingkat kepercayaan donatur diukur dengan menggunakan tujuh indikator yaitu, 1) keterbukaan, 2) kompeten, 3) kejujuran, 4) integritas, 5) akuntabilitas, 6) *sharing*, dan 7) penghargaan.

#### 4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa koefisien jalur kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,321. Sedangkan nilai *t-statistic* > t-tabel atau 2,183 < 1,96. Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember, sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_3$  penelitian diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan bahwa semakin rendah kualitas pelayanan di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember akan berpengaruh semakin rendah juga terhadap tingkat kepercayaan donatur. Sebaliknya apabila semakin tinggi kualitas pelayanan di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

akan berpengaruh semakin tinggi juga terhadap tingkat kepercayaan donatur. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Jamilatun (2011) yang membuktikan bahwa kualitas jasa (pelayanan) berpengaruh positif terhadap kepercayaan muzakki LPDU-sa Semarang.

#### 4.3.4 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa koefisien jalur citra lembaga ( $X_4$ ) terhadap tingkat kepercayaan donatur ( $Y_1$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,381. Sedangkan nilai *t-statistic* > t-tabel atau  $2,469 > 1,96$ . Hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah citra lembaga berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember, sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_4$  penelitian diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan bahwa semakin rendah citra lembaga di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember akan berpengaruh semakin rendah juga tingkat kepercayaan dari donatur. Sebaliknya apabila semakin tinggi citra lembaga di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember akan berpengaruh semakin tinggi juga tingkat kepercayaan dari donatur. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hamidah (2017) yang membuktikan bahwa citra lembaga pengelola zakat berpengaruh signifikan terhadap variabel *trust muzakki* di BAZNAS kota Mojokerto.

#### 4.3.5 Pengaruh Akuntabilitas terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa koefisien jalur akuntabilitas ( $X_1$ ) terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ) memiliki nilai parameter sebesar -0,360. Sedangkan nilai *t-statistic* < t-tabel atau  $1,351 < 1,96$ . Hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah

akuntabilitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember, sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_5$  penelitian ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2015) yang membuktikan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap motivasi muzakki membayar zakat ke Lembaga Zakat.

Namun demikian, hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hakim (2014) yang membuktikan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat pada LAZ BMH dan LAZ LMI Cabang Bondowoso. Pada penelitian ini, akuntabilitas diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu, 1) segala aktifitas harus memperhatikan dan mengutamakan kesejahteraan umat sebagai manifestasi amanah, 2) aktifitas organisasi dilaksanakan dengan adil, 3) aktifitas organisasi tidak merusak lingkungan sekitar, 4) pelaksanaan zakat sesuai dengan syari'at Islam. Sedangkan minat muzakki diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu, 1) dorongan dalam individu, 2) motif sosial, dan 3) faktor emosional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat.

Ketidaksesuaian hasil penelitian terjadi karena perbedaan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel akuntabilitas dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur atau minat muzakki. Dalam penelitian ini akuntabilitas diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu, 1) akuntabilitas hukum dan kejujuran, 2) akuntabilitas proses, 3) akuntabilitas program, dan 4) akuntabilitas kebijakan. Sedangkan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu, 1) pengakuan dan pengukuran zakat, infaq/shadaqah, 2) penyajian zakat, infaq/shadaqah, 3) pengungkapan zakat, infaq/shadaqah.

#### 4.3.6 Pengaruh Transparansi terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa koefisien jalur transparansi ( $X_2$ ) terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,573. Sedangkan nilai *t-statistic* > *t*-tabel atau  $2,174 < 1,96$ . Hipotesis keenam dalam penelitian ini adalah transparansi berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember, sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_6$  penelitian diterima. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan bahwa semakin rendah transparansi di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember akan berpengaruh semakin rendah juga terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur. Sebaliknya apabila semakin tinggi transparansi di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember akan berpengaruh semakin tinggi juga terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hakim (2014) yang membuktikan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat pada LAZ BMH dan LAZ LMI Cabang Bondowoso.

#### 4.3.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa koefisien jalur kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,346. Sedangkan nilai *t-statistic* > *t*-tabel atau  $2,172 > 1,96$ . Hipotesis ketujuh dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-

Falah Jember, sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_7$  penelitian diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember.

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan bahwa semakin rendah kualitas pelayanan di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember akan berpengaruh semakin rendah juga terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur. Sebaliknya apabila semakin tinggi kualitas pelayanan di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember akan berpengaruh semakin tinggi juga terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rendi (2017) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

#### 4.3.8 Pengaruh Citra Lembaga terhadap Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa koefisien jalur citra lembaga ( $X_4$ ) terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur ( $Y_2$ ) memiliki nilai parameter sebesar 0,210. Sedangkan nilai *t-statistic* < *t-tabel* atau  $1,050 < 1,96$ . Hipotesis kedelapan dalam penelitian ini adalah citra lembaga berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember, sehingga dapat diambil keputusan bahwa  $H_8$  penelitian ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa citra lembaga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rendi (2017) yang membuktikan bahwa citra lembaga tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat berinfaq di LAZNAS DPU DT cabang Palembang.

Namun demikian, hal ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur'aini dan Ridla (2015) yang membuktikan bahwa citra lembaga berpengaruh



terhadap minat muzakki untuk menyalurkan zakat profesi pada PKPU cabang Yogyakarta. Pada penelitian ini, citra lembaga diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu, 1) *personality*, 2) *reputation*, 3) *value*, 4) *corporate identity*. Sedangkan minat muzakki diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu, 1) ketertarikan, 2) keinginan, dan 3) keyakinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra lembaga berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat.

Ketidaksesuaian hasil penelitian terjadi karena perbedaan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel citra lembaga dan jumlah pembayaran infaq atau minat muzakki. Dalam penelitian ini citra lembaga diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu, 1) *personality*, 2) *reputation*, 3) *value*, 4) *corporate identity*. Sedangkan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu, 1) pengakuan dan pengukuran zakat, infaq/shadaqah, 2) penyajian zakat, infaq/shadaqah, 3) pengungkapan zakat, infaq/shadaqah.

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Akuntabilitas berpengaruh positif tidak signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_1$  penelitian, yaitu akuntabilitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ditolak. Hal ini dikarenakan variabilitas akuntabilitas LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember yang rendah, sehingga tidak dapat menjelaskan variabilitas tingkat kepercayaan donaturnya.
2. Transparansi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_2$  penelitian, yaitu transparansi berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ditolak. Hal ini dikarenakan variabilitas akuntabilitas LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember yang rendah, sehingga tidak dapat menjelaskan variabilitas tingkat kepercayaan donaturnya.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_3$  penelitian, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember diterima. Secara teoritis, hasil penelitian ini mengandung makna bahwa semakin baik kualitas pelayanan LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan donaturnya.
4. Citra lembaga berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_4$  penelitian, yaitu citra lembaga berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan donatur di LAZ Yayasan Dana

Sosial Al-Falah Jember diterima. Secara teoritis, hasil penelitian ini mengandung makna bahwa semakin baik citra lembaga LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan donaturnya.

5. Akuntabilitas berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_5$  penelitian, yaitu akuntabilitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ditolak. Hal ini dikarenakan variabilitas akuntabilitas LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember yang rendah, sehingga tidak dapat menjelaskan variabilitas perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.
6. Transparansi berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_6$  penelitian, yaitu transparansi berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember diterima. Secara teoritis, hasil penelitian ini mengandung makna bahwa semakin baik transparansi LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember, maka semakin tinggi pula perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.
7. Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_7$  penelitian, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember diterima. Secara teoritis, hasil penelitian ini mengandung makna bahwa semakin baik kualitas pelayanan LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember, maka semakin tinggi pula perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.

8. Citra lembaga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_8$  penelitian, yaitu citra lembaga berpengaruh positif secara signifikan terhadap perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur di LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember ditolak. Hal ini dikarenakan variabilitas citra lembaga LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember yang rendah, sehingga tidak dapat menjelaskan variabilitas perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.

## 5.2 Keterbatasan Peneliti

Beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya menggunakan akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, dan citra lembaga sebagai variabel eksogen/bebas dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur, sedangkan masih banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur, sehingga penelitian ini belum mencakup keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.
2. Penentuan kriteria sampel dalam penelitian ini adalah donatur yang pernah berinfaq di LAZ YDSF bukan donatur yang rutin berinfaq di LAZ YDSF, sedangkan jika kriteria sampel hanya pada donatur yang pernah berinfaq, maka kemungkinan donatur tersebut belum memahami secara mendalam LAZ YDSF, sehingga hal ini kemungkinan dapat menimbulkan keraguan dalam menjawab kuesioner yang telah diberikan.

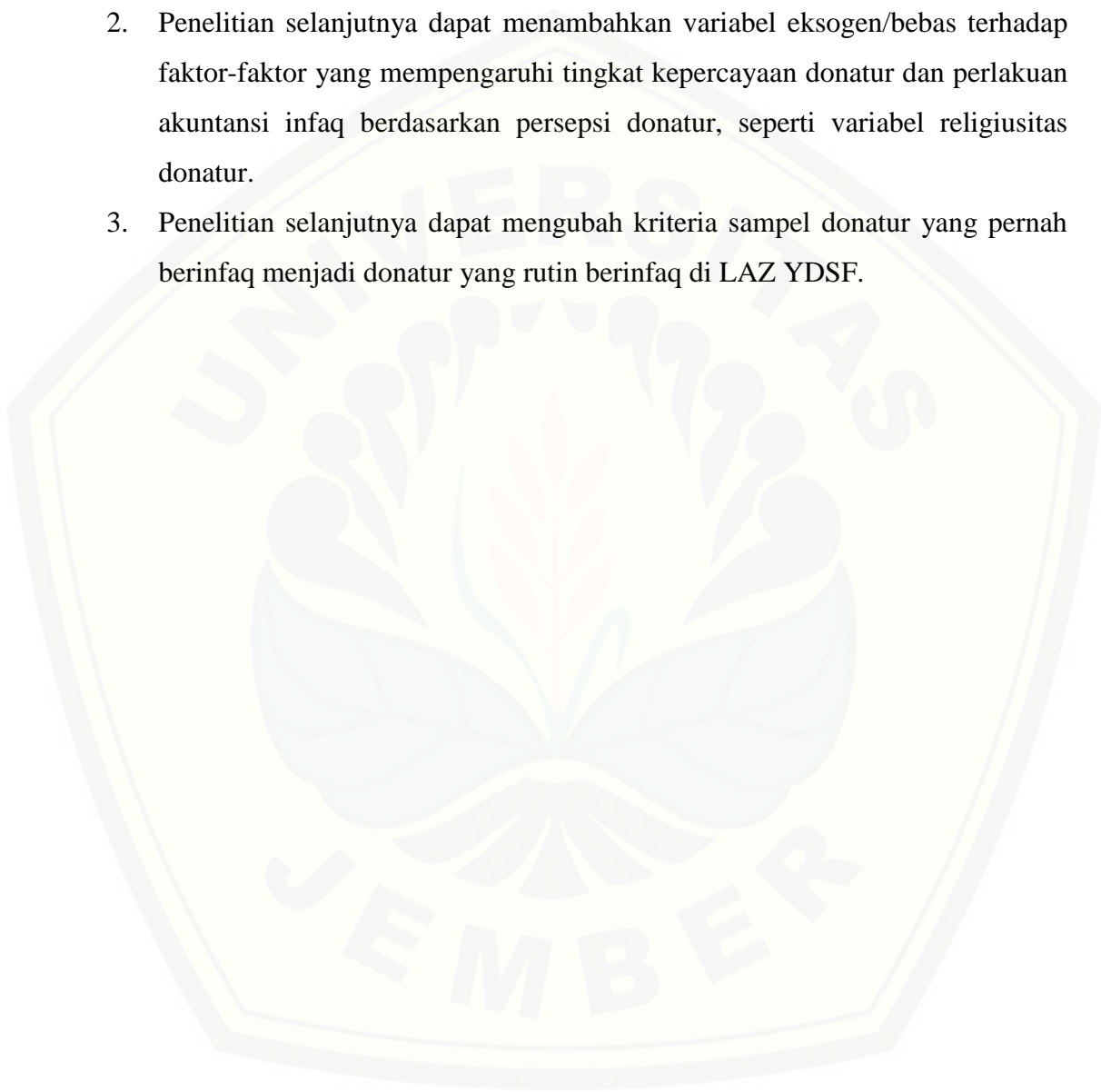
## 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan citra lembaganya agar dapat meningkatkan tingkat

kepercayaan para donaturnya. Selain itu, LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember juga perlu memperhatikan transparansi dan kualitas pelayanan lembaganya agar dapat meningkatkan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur.

2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel eksogen/bebas terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan donatur dan perlakuan akuntansi infaq berdasarkan persepsi donatur, seperti variabel religiusitas donatur.
3. Penelitian selanjutnya dapat mengubah kriteria sampel donatur yang pernah berinfaq menjadi donatur yang rutin berinfaq di LAZ YDSF.



## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya*. 2005. Bandung: Departemen Agama RI.
- Assagaf, M. A. 2016. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Zakat terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat. *Skripsi*. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Badan Pusat Statistik. 2017. *Kemiskinan dan Ketimpangan*. [17 Oktober 2017].
- Endahwati, Y. D. 2014. Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika JINAH*. 4(1):1356-1379.
- Ghozali, I. & H. Latan. 2015. *Partial Least Squares*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hakim, M. M. 2014. Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki di Rumah Zakat Cabang Semarang. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Walisongo.
- Hamidah, D. W. N. 2017. Pengaruh Penerapan Teknologi Sistem Informasi Manajemen BAZNAS (SIMBA) dan Citra Lembaga Pengelola Zakat terhadap Trust Muzakki di BAZNAS Kota Mojokerto. *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel.
- Insani, F. A. 2017. Pengaruh Citra Lembaga terhadap Minat Muzakki untuk Menyalurkan Zakat Profesi pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Jamilatun. 2011. Pengaruh Kualitas Jasa (Pelayanan) terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-sa) Semarang. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo.
- Jefkins, F. 2003. *Public Relations*. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- KBBI. 2018. *Pengertian Kualitas*. [22 Januari 2018].
- KBBI. 2018. *Pengertian Kepercayaan*. [22 Januari 2018].
- KBBI. 2018. *Pengertian Citra*. [22 Januari 2018].
- Kotler, P. & K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Kurniati, S. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Muzakki Membayar Zakat, Infak dan Shadaqah di LAZIS RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan. *Skripsi*. Pekalongan: Fakultas Ekonomi Syari'ah STAIN Pekalongan.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mus'ab, A. 2011. Pengaruh Religiusitas, Tingkat Penghasilan, dan Layanan terhadap Minat Muzakki untuk Membayar Zakat Maal di LAZIS NU. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Nugraha, E. 2015. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelola Zakat terhadap Kepercayaan Muzakki serta Pengaruh Kepercayaan Muzakki terhadap Komitmen Muzakki. *Tesis*. Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
- Nugraha, S. 2013. Pengaruh Persepsi Penerapan Akuntabilitas dan Transparansi Keuangan terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) . *Skripsi*. Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Nurhayati, S. & Wasilah. 2015. *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Nur'aini, H. & M. R. Ridla. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas terhadap Minat Muzakki untuk Menyalurkan Zakat Profesi. *Jurnal MD* :207-228.
- Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No. 109. *Akuntansi Zakat dan Infak/Sedekah*. Jakarta: Dewan Standar Akuntansi Syariah Ikatan Akuntan Indonesia.
- Prasetyo, W. 2009. Aplikasi Akuntansi Zakat dalam Rangka Mewujudkan A Zakat Methaporised Organizational Reality pada Badan Usaha Koperasi. *Jurnal Akuntansi*. 7(1):8-22.
- Rahayu, R. 2015. Faktor-Faktor Determinan Motivasi Muzakki Membayar Zakat ke Lembaga Zakat. *Tesis*. Yogyakarta: Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rendi, A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga terhadap Minat Masyarakat Berinfaq di LAZNAS DPU DT Cabang Palembang. *Skripsi*. Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah.
- Romdhon, M. R S. 2014. Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki.

- Skripsi*. Bandung: Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
- Rouf, M. A. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Membayar Zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo.
- Ruslan, R. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Safriзал. 2015. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki dan Dampaknya pada Keinginan Membayar Zakat di Baitul Mal Kabupaten Aceh Timur. *Tesis*. Banda Aceh : Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Darussalam.
- Satrio, E. & D. Siswantoro. 2016. Analisis Faktor Pendapatan, Kepercayaan dan Religiusitas dalam Mempengaruhi Minat Muzakki untuk Membayar Zakat Penghasilan Melalui Lembaga Amil Zakat. *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi* : 1-22
- Septiarini, D. F. 2011. Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Pengumpulan Dana Zakat, Infaq dan Shodaqoh pada LAZ di Surabaya. *Jurnal Akuntansi*. 2(2):172-199.
- Setiawan, F. 2017. Pengaruh Religiusitas, Kepercayaan dan Reputasi terhadap Minat Muzakki dalam Membayar Zakat Profesi. *Tesis*. Surakarta: Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabea.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011. *Pengelolaan Zakat*. 25 November 2011. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 115. Jakarta.
- Wibowo. 2006. *Manajemen Perubahan*. Edisi 1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wikipedia. 2018. *Pengertian Penelitian Eksplanatori*. [22 Januari 2018].
- Yayasan Dana Sosial Al-Falah. 2017. *Profil YDSF*. [17 Oktober 2017]. <http://ydsf.org/>



Yuliafitri, I. & A. N. Khoiriyah. 2016. Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki. *Jurnal Ekonomi Islam*.7(2):205-218.



**LAMPIRAN**

**Lampiran A. Kuesioner Penelitian**

**A.1 Daftar Kuesioner Penelitian**

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Donatur Lembaga Amil Zakat Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember  
Di Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puji Rahayu  
NIM : 140810301009  
Prodi : S1 Akuntansi  
Perguruan Tinggi : Universitas Jember

Memohon kesediaan dari Bapak/Ibu untuk kiranya dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian saya yang digunakan untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, dan Citra Lembaga terhadap Tingkat Kepercayaan Donatur dan Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur (Studi Empiris pada LAZ Yayasan Dana Sosial Al-Falah Jember)”**.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Oleh karena itu, dimohon kesediaannya untuk mengisi/menjawab kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Kuesioner ini hanya untuk keperluan skripsi tidak untuk dipublikasikan secara luas, sehingga kerahasiaan data yang diisi dapat dijaga.

Atas kerja sama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Puji Rahayu

**Identitas Responden**

Nama :  
Alamat :  
Usia :  
Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan  
No Telepon :

**Daftar Kuesioner**

Mohon untuk memberikan tanda ( ) pada setiap pernyataan yang anda pilih.

Keterangan :

**SS** : Sangat Setuju      **S** : Setuju      **N** : Netral  
**TS** : Tidak Setuju      **STS** : Sangat Tidak Setuju

**1. Akuntabilitas**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	LAZ YDSF Jember merupakan lembaga pengelola infaq yang jujur dan memperhatikan hukum yang berlaku.					
2.	LAZ YDSF Jember menjalankan tugasnya yaitu mengelola dana infaq dengan baik dan benar.					
3.	LAZ YDSF Jember bertanggung jawab terhadap program-program yang telah dilaksanakan.					

4.	LAZ YDSF Jember bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan.					
----	---	--	--	--	--	--

## 2. Transparansi

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	LAZ YDSF Jember menyediakan informasi pengelolaan dana infaq secara tepat waktu, memadai, jelas, dan akurat.					
2.	LAZ YDSF Jember memberikan kemudahan akses bagi donatur maupun publik untuk memperoleh informasi.					
3.	LAZ YDSF Jember menyediakan informasi terkait pengelolaan dana infaq secara lengkap.					
4.	LAZ YDSF Jember menyediakan informasi terkait kebijakan yang diterapkan secara tertulis dan dikomunikasikan dengan pemangku kepentingan, termasuk donatur.					

## 3. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	LAZ YDSF Jember memberikan pelayanan yang akurat, cepat, dan tepat waktu.					
2.	LAZ YDSF Jember cepat tanggap dalam mengatasi setiap keluhan atau masalah donatur.					
3.	LAZ YDSF Jember memberikan jaminan keamanan dalam pelayanannya.					
4.	LAZ YDSF Jember siap membantu bila donatur mengalami kesulitan dalam					

	pembayaran infaq.					
5.	LAZ YDSF Jember memiliki peralatan/perlengkapan operasi lembaga yang cukup memadai.					

#### 4. Citra Lembaga

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	LAZ YDSF Jember merupakan lembaga pengelola infaq yang memiliki kepribadian dan tanggung jawab sosial yang baik.					
2.	LAZ YDSF Jember merupakan lembaga yang memiliki reputasi baik di mata para donaturnya.					
3.	LAZ YDSF Jember merupakan lembaga yang dibangun berdasarkan nilai-nilai dan budaya organisasi yang baik.					
4.	LAZ YDSF Jember memiliki logo dan identitas yang membedakannya dengan lembaga lain.					

#### 5. Tingkat Kepercayaan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pengelolaan dana infaq di LAZ YDSF Jember dikelola secara terbuka/transparan kepada masyarakat, terutama pada donatur.					
2.	LAZ YDSF Jember sudah melaksanakan tugasnya secara profesional sebagai lembaga pengelola zakat.					
3.	LAZ YDSF Jember bersikap jujur dalam menyampaikan segala informasi kepada					

	donatur.					
4.	LAZ YDSF Jember melaksanakan tugasnya sesuai dengan visi, misi, dan perencanaan.					
5.	LAZ YDSF Jember bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan.					
6.	LAZ YDSF Jember memberikan layanan konsultasi terhadap donatur maupun masyarakat.					
7.	LAZ YDSF Jember menghargai dan menghormati semua pihak, termasuk donatur.					

#### 6. Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi Donatur

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	LAZ YDSF Jember mengakui dan mencatat dengan benar penerimaan dana infaq dari donatur.					
2.	LAZ YDSF Jember mengungkapkan dana infaq dari donatur sesuai dengan ketentuan akuntansi syariah.					
3.	LAZ YDSF Jember menyajikan informasi terkait pengelolaan dana infaq dalam sebuah laporan keuangan.					
4.	LAZ YDSF Jember menyalurkan dana infaq dari donatur sesuai dengan kebutuhan dasarnya.					

Terima Kasih...

**Lampiran B. Hasil Olah Data yang Siap Dianalisis**

**B.1 Hasil Pengukuran Akuntabilitas**

X11	X12	X13	X14
5	5	5	5
4	4	3	3
4	4	4	4
5	5	4	4
4	4	4	4
3	3	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	5
5	4	4	5
4	4	4	4
5	5	4	3
3	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	3
5	4	4	4
5	5	5	4
5	5	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	3
5	4	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4

4	4	5	5
4	4	4	4
5	5	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	3
4	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	5	4	4
4	4	3	3
5	5	5	5
4	4	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5

**B.2 Hasil Pengukuran Transparansi**

X21	X22	X23	X24
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	5	4	4
4	4	4	4
3	3	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	5



5	4	4	5
4	4	4	4
3	5	4	3
3	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	3
5	4	4	4
5	5	5	4
5	5	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	3
5	4	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	5	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	5	5
4	4	4	4
5	5	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	3	4	3
4	4	5	5
4	4	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	5	4	4

3	4	3	3
5	5	5	5
4	4	5	4
4	4	5	5
4	4	5	5

### B.3 Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan

X31	X32	X33	X34	X35
5	5	5	5	5
4	4	3	4	4
4	4	4	4	4
3	4	3	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
3	4	4	4	4
4	2	3	4	4
4	4	4	4	4
5	5	4	4	5
5	4	4	5	4
4	3	4	3	3
4	4	5	5	4
5	4	4	4	3
4	4	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	3	3	4	4
4	4	4	4	4

4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	4	4	4
4	5	5	5	5
4	5	4	4	5
4	4	4	4	5
4	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	5	4
4	4	3	4	4
4	4	4	4	3
4	3	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	4
4	4	4	4	4
4	3	3	3	4
3	4	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	5	4
3	3	2	4	2
4	4	4	4	4
4	4	4	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4

**B.4 Hasil Pengukuran Citra Lembaga**

X41	X42	X43	X44
5	5	5	5
3	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	5	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4

4	5	4	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	5
5	4	4	5
4	4	4	4
3	4	4	5
4	4	3	4
4	4	4	4
5	4	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	4	5
5	4	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
3	3	3	3
5	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	5	5
4	4	4	4
4	4	4	5
4	4	4	4
4	4	4	4
5	4	4	3
4	4	5	4
4	4	4	4
4	4	3	4
4	4	4	5
5	4	4	4
5	5	5	5

4	4	3	4
4	4	3	3
3	3	4	3
3	4	4	4
5	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	5
4	5	4	5
4	4	4	4

**B.5 Hasil Pengukuran Tingkat Kepercayaan**

Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5
5	5	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5
3	4	3	3	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4
3	4	4	3	4	3	4
5	4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4

5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4

**B.6 Hasil Pengukuran Perlakuan Akuntansi Infaq Berdasarkan Persepsi**

**Donatur**

Y21	Y22	Y23	Y24
5	5	5	5
4	3	4	4
4	4	4	4

4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	4	5	4
5	5	4	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	5
4	4	4	4
4	4	5	5
4	4	4	3
4	3	4	4
4	4	4	4
4	4	5	4
5	4	4	4
4	4	5	5
5	4	5	4
5	5	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	5
4	3	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	3
4	4	4	4
4	5	5	5
5	5	5	5
5	3	4	3
5	4	4	4

4	4	5	4
4	4	4	4
4	4	4	3
4	3	4	3
5	4	4	3
5	4	4	4
5	5	5	5
3	3	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	4	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4

