

**HUBUNGAN AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI
DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLA ZAKAT
TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI
(Studi Pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia
Perwakilan Sumsel)**

Jodi Heryansah

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia
E-mail: jodi_heryansah@gmail.com

Maftukhatusolikhah

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia
E-mail: maftukhatusolikhah_uin@radenfatah.ac.id

M. Iqbal

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia
E-mail: m.iqbal_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan karena Loyalitas muzakki di Inisiatif Zakat Indonesia mengalami penurunan atau lebih banyak yang tidak loyal terhadap Inisiatif Zakat Indonesia karena adanya permasalahan Akuntabilitas yang kurang dirasakan oleh muzakki, serta kurangnya transparansi yang dilakukan di Inisiatif Zakat Indonesia dan kualitas pelayanan yang dirasa memaksakan kepada muzakki. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki pada inisiatif zakat Indonesia perwakilan Sumsel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan data menggunakan kuisioner, teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 89 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan perangkat SPSS Versi21 dan dianalisis dengan metode uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda, uji hipotesis. Hasil penelitian diperoleh secara parsial akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada Inisiatif Zakat Indonesia perwakilan Sumsel. Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas, Pelayanan

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 telah mengatur tentang pengelolaan zakat yang mana di dalamnya mengatur segala kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengumpulan dan pendistribusian serta pendayagunaan terhadap dana zakat. Zakat sangatlah penting, yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan dana zakat dan meningkatkan manfaat dana zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam penanggulangan kemiskinan.

Zakat merupakan instrumen utama dalam ajaran agama islam yang berfungsi untuk transfer dan distribusi kekayaan dari orang yang mampu kepada orang yang tidak mampu. Zakat merupakan proses yang mengarahkan untuk menciptakan pemerataan serta keadilan bagi masyarakat sehingga taraf kehidupan masyarakat dapat ditingkatkan (Asmuni, 2007). Adapun zakat secara harfiah mempunyai makna pensucian, pertumbuhan berkah. Menurut istilah zakat berarti kewajiban seorang muslim untuk mengeluarkan nilai bersih dari kekayaannya yang tidak melebihi satu nishab, diberikan kepada mustahik dengan beberapa syarat yang telah ditentukan (Andri, 2009).

World Population Review, jumlah penduduk muslim di Tanah Air saat ini (2020) mencapai 229 juta jiwa atau 87,2% dari total penduduk 273,5 juta jiwa. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa Indonesia memiliki potensi zakat yang sangat besar dikarenakan mayoritas penduduknya beragama Islam. Berdasarkan data potensi zakat dan realisasi dari tahun 2018-2020.

Tabel 1. Pertumbuhan Potensi Dan Realisasi Zakat Tahunan

Tahun	Potensi Zakat	Realisasi	Pertumbuhan Potensi Zakat Tahunan	Pertumbuhan Realisasi Zakat Tahunan
2018	232	8,1		
2019	233,8	10,2	1%	26%
2020	327,6	71,4	40%	600%
Rata-Rata			20%	313%

Sumber: Baznas Outlook Indonesia 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa potensi tahunan dan realisasi tahunan pada tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2018-2020 potensi zakat mengalami peningkatan yang sangat besar pada tahun 2020 dimana pertumbuhan potensi zakat setiap tahun nya dari tahun 2018-2019 sebesar 1% dan dari tahun 2019-2020 sebesar 40%, sedangkan pertumbuhan realisasi zakat dari tahun 2018-2019 yaitu sebesar 26% dan dari 2019-2020 sebesar 600% disini dapat kita lihat di tiap tahun nya pertumbuhan potensi dan realisasi zakat mengalami kenaikan khususnya pada tahun 2020 di saat indonesia dalam keadaan Covid-19 tetapi potensi dan realisasi zakat semakin meningkat.

Tabel 2. Total Muzakki IZI Perwakilan Sumsel Yang Loyal dan Tidak Loyal

Tahun	Keterangan	Jumlah
2018-2020	Muzakki yang loyal di Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel	89 muzakki
	Muzakki yang tidak loyal di Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel	711 muzakki

Sumber: IZI 2018-2020

Penduduk muslim di Negara Indonesia merupakan jumlah mayoritas dalam keseluruhan jumlah penduduk. Berdasarkan jumlah mayoritas tersebut, maka secara eksplisit potensi zakat di Indonesia sangatlah besar. Namun, kemiskinan masih menjadi masalah. Penduduk miskin di Indonesia pada bulan september 2020 mencapai 27,55 juta jiwa (10,19%) peningkatan jumlah penduduk miskin ini

terjadi karena pandemi Covid-19 yang menyebabkan perekonomian masyarakat menjadi tidak stabil. Sedangkan pada LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel jumlah muzakki yang menyalurkan zakat di LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel pada tahun 2018-2020 mencapai 800 orang dan jumlah muzakki yang benar-benar loyal ke LAZ IZI ada 89 orang, berikut total penerimaan dan rencana dana zakat Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

Tabel 3. Total Penerimaan dan Rencana Dana Zakat IZI

Tahun Total Penerimaan Dana Zakat	Rencana	Realisasi	Capaian
2018	Rp. 1.000.000	Rp. 547.000.000	54,70%
2019	Rp. 1.000.000	Rp. 557.889.382	55,785
2020	Rp. 1.000.000	Rp. 568.013.037	56,0%

Sumber: IZI 2018-2020

Dari data di atas didapatkan data muzakki pada tahun 2018-2020 sebesar 800 orang dengan total penerimaan zakat yang terealisasi dari tahun 2018-2020 mengalami kenaikan di tiap tahunnya, namun belum sesuai dengan rencana tahunan Inisiatif Zakat Indonesia.

Tabel 4. Rencana dan Realisasi Penggalangan Muzzaki IZI

Tahun Penggalangan Muzzaki	Rencana	Realisasi	Capaian
2018	475	455	96%
2019	553	553	100%
2020	176	332	189%

Sumber: IZI 2018-2020

Dari penjelasan data di atas didapatkan penggalangan muzakki di Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel dari tahun 2018-2020 mengalami kenaikan di tiap tahunnya, tetapi pada tahun 2018 penggalangan muzakki realisasinya tidak mencapai target namun berbanding terbalik pada tahun 2020 realisasi penggalangan muzakki melebihi target yang telah ditetapkan oleh IZI.

Salah satu faktor yang mempengaruhi Loyalitas Muzakki itu sendiri yaitu Akuntabilitas, berdasarkan pengamatan dan observasi secara langsung selama menjadi relawan di IZI peneliti menemukan permasalahan di Akuntabilitas dari IZI itu sendiri yang mana laporan pertanggungjawaban yang dirasakan oleh muzakki IZI kurang puas karena tidak adanya akses untuk mengetahui aliran dana dari IZI itu sendiri serta pertanggungjawaban yang diberikan oleh IZI sendiri kurang membuat rasa nyaman bagi para muzakki karena terkesan hanya mencari aman dalam memberikan pertanggungjawaban. Faktor lain juga yang mempengaruhi Loyalitas Muzakki itu sendiri karena kurangnya transparansi di IZI dimana selama pengamatan dan observasi secara langsung baik itu penyaluran dana dan laporan keuangan kurang dirasakan oleh muzakki karena program-program yang dilaksanakan IZI banyak muzakki yang tidak mengetahui.

Penilaian muzakki terhadap Lembaga Amil Zakat begitu beragam, sesuai dengan persepsi dan pengalaman masing-masing muzakki. Salah satu alasan seorang muslim membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat disebabkan karena faktor kepuasan dan kualitas pelayanan (Indri, 2016). Dalam hal ini sendiri IZI melakukan sistem jemput bola kepada muzakki yang akan menyalurkan dana

mereka kepada IZI namun dalam hal ini masih terkesan adanya pemaksaan untuk menyalurkan dana di IZI seperti halnya di hubungi secara langsung di waktu yang kadang tidak tepat serta tidak ada jaminan dari IZI itu sendiri karena panggilan yang dilakukan bukan atas rekomendasi pihak IZI tetapi atas inisiatif dari relawan.

Fenomena ini peneliti menemukan langsung setelah melakukan Praktek Pengalaman Lapangan (magang) di Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel, disini peneliti menemukan bahwa lembaga amil zakat Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel telah melakukan berbagai upaya untuk menarik muzzaki agar menggunakan lembaga amil zakat ini sebagai sarana dalam menyalurkan segala macam bentuk zakat/sedekah melalui program-program yang telah dijalankan diantaranya Distribusi nasional penyaluran Abon Qurban IZI ke muara kuis, kab musi rawas utara dan Gotong royong sedekah untuk kaki palsu pak tanto seorang penyandang disabilitas yang tetap semangat menjalani hidup walaupun dalam keadaan yang kurang beruntung. Namun dalam penelitian ini peneliti menemukan fakta yang didapat secara langsung dari lapangan melalui proses wawancara singkat dengan beberapa muzzaki dan menemukan hal menarik terkait Inisiatif Zakat Indonesia yang menunjukkan bahwa Lembaga Zakat ini masih belum menjadi pilihan utama dalam muzzaki menyalurkan zakat serta masih banyak masyarakat yang mempertanyakan tentang akuntabilitas dan transparansi dari lembaga pengelola zakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu, mengidentifikasikan bahwa adanya *research gap* dari variable independent yang mempengaruhi loyalitas muzzaki, diantara penelitian yang dilakukan oleh Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah (2018) menunjukkan bahwa tidak berpengaruh antara akuntabilitas pengelola zakat terhadap loyalitas *muzzaki*. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Jumriani (2021) yang menunjukkan bahwa akuntabilitas pengelola zakat sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzzaki*. Penelitian yang dilakukan oleh Indri Yuliafitri dan Asma Khoriyah (2016) yang menunjukkan bahwa transparansi pengelola zakat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzzaki*. Hal ini sangat berbeda dengan apa yang diteliti oleh Ulfa Aulia Putri (2019) yang menunjukkan bahwa transparansi pengelola zakat tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzzaki*. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Diyah Safitri dan Ahmad Nurkhin (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengelola zakat berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas muzzaki. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Aris Irnandha (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengelola zakat tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzzaki.

Penelitian-penelitian tersebut sendiri memiliki perbedaan dengan peneliti lain karena peneliti melihat berdasarkan data selama 3 tahun terakhir yang menjadi dasar pengambilan loyalitas muzakki dibanding peneliti sebelum-sebelumnya, dalam penelitian ini juga berfokus pada muzakki yang loyal terhadap IZI dibanding peneliti sebelumnya yang mengambil sampel secara keseluruhan, serta dalam penelitian ini sendiri lebih memfokuskan pada permasalahan secara aktual yang terjadi di IZI yang dilakukan secara berulang.

Sehubungan dengan beberapa hal di atas, maka fokus penelitian ini adalah menganalisis tentang hubungan antara Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas

Pelayanan sebagai variabel independen terhadap Loyalitas Muzzaki sebagai variabel dependen pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

METODOLOGI

Bentuk penelitian yang digunakan yaitu riset kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Riset kausal merupakan riset yang digunakan untuk mengidentifikasi hubungan sebab akibat antara variabel-variabel yang berfungsi sebagai penyebab (variabel bebas) dan variabel mana yang berfungsi sebagai variabel akibat (variabel tergantung) (Sarwono, 2006).

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung, contohnya data yang diperoleh melalui kuisioner, dan juga bisa melalui wawancara. Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisioner. Penyebaran kuisioner dilakukan kepada muzakki yang ada di Lembaga Amil Zakat (LAZ) Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka yang dapat dihitung (Misbahuddin & Iqbal, 2014). Dalam penelitian ini data kuantitatif diperoleh langsung dari pengisian kuesioner sebagai instrumen penelitian.

Populasi dalam penelitian ini yaitu muzakki yang ada pada Lembaga Amil Zakat (LAZ) Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan berjumlah 800 muzakki. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik pengambilan *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan *Purposive Sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti menetapkan yang menjadi sampel hanya muzakki yang loyal terhadap Inisiatif Zakat Indonesia sehingga didapati sampel sebanyak 89 orang.

Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah uji validitas dan uji realibilitas, Sedangkan teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis melalui uji t (parsial) dan uji koefisien determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel

Akuntabilitas kinerja adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban. Berdasarkan pada pengertian tersebut diatas, maka semua instansi pemerintah, bagian atau lembaga negara di pusat maupun daerah sesuai dengan tugas pokok masing-masing harus memahami lingkup akuntabilitasnya masing-masing, karena akuntabilitas yang diminta meliputi keberhasilan dan juga kegagalan pelaksanaan pelaksanaan misi instansi yang bersangkutan (Urip & Joni, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian ini, diperoleh nilai T_{hitung} adalah $2,521 > T_{tabel}$ adalah $1,662$ maka hipotesis diterima dan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$. Yang artinya bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzakki pada Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. Jika dikaitkan dengan teori TRA maka Muzakki sendiri akan loyal kepada IZI karena adanya minat dan keinginan dari muzakki itu sendiri yang didorong adanya akuntabilitas yang ditunjukkan oleh IZI kepada muzakki, karena IZI ingin memberikan kepercayaan yang kepada para muzakki jika dana yang diberikan oleh mereka disalurkan dengan tepat.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jumriani (2020) yang menyimpulkan bahwa berpengaruh signifikan antara akuntabilitas pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki. Hasil ini juga menolak penelitian yang dilakukan oleh Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah (2018) yang menghasilkan bahwa tidak berpengaruh antara akuntabilitas pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki. Hal ini dapat dimaknai bahwa semakin tingginya Akuntabilitas maka semakin tinggi pula Loyalitas Muzakki terhadap LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

2. Hubungan Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel

Transparansi mengandung arti keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada pihak yang membutuhkan atas suatu aktivitas pengelolaan sumber daya publik. Dalam konteks ini pemerintah adalah lembaga zakat menyampaikan informasi terkait pengelolaan baik itu keuangan dan lainnya kepada pemangku kepentingan yaitu dalam hal ini para muzakki (Amin, 2008). Jika dikaitkan dengan teori TRA maka transparansi sangatlah dibutuhkan baik untuk menjaga maupun meningkatkan loyalitas muzakki karena tanpa adanya transparansi maka muzakki sendiri tidak akan berminat untuk menyalurkan dana mereka apalagi memiliki keinginan untuk loyal karena tidak adanya kejelasan dari dana tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, diperoleh T_{hitung} adalah $2,502 > T_{tabel}$ adalah $1,662$ maka hipotesis diterima dan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$. Yang artinya bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki pada Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan Indri Yuliantari dan Asma Khoiriyah (2016) yang menyimpulkan bahwa Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki. Hasil ini juga menolak penelitian oleh Ulfa Aulia Putri (2019) yang menunjukkan bahwa Transparansi tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki. Hal ini dapat dimaknai bahwa apabila semakin tingginya Transparansi maka semakin tinggi pula Loyalitas Muzakki terhadap LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki pada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel

Kualitas pelayanan secara umum merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain yang disertai kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Fandy, 2001). Jika dikaitkan dengan teori TRA maka kualitas pelayanan sangatlah dibutuhkan karena semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh IZI maka muzakki akan lebih mempercayakan dana untuk di salurkan kepada IZI yang tentunya muzakki sangatlah berharap kepada pelayanan yang baik, cepat, dan ramah terhadap mereka sehingga mereka merasa nyaman dan membuat mereka menjadi loyal. Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, diperoleh T_{hitung} adalah $2,887 > T_{tabel}$ adalah $1,662$ maka hipotesis diterima dan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$. Yang artinya bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki pada Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan Diah Safitri dan Ahmad Nurkhin (2019) yang menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan antara Kualitas Pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki. Hasil ini juga menolak penelitian oleh Aris Irnandha (2016) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki. Hal ini dapat dimaknai bahwa jika semakin tingginya Kualitas Pelayanan maka akan semakin tinggi pula Loyalitas Muzakki begitu pula sebaliknya apabila Kualitas Pelayanan rendah akan sangat berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki di LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

KESIMPULAN

Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa benar adanya pengaruh variabel Akuntabilitas terhadap loyalitas muzakki pada LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel ditandai dengan koefisien variabel Akuntabilitas sebesar 2.521 dan nilai t tabel sebesar $1,662$ yang berarti, semakin tingginya Akuntabilitas maka semakin tinggi pula Loyalitas Muzakki terhadap LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

Transparansi secara parsial Transparansi, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa benar adanya pengaruh variabel Transparansi terhadap loyalitas muzakki pada LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel ditandai dengan koefisien variabel Transparansi sebesar 2.502 dan nilai t sebesar $1,662$ yang artinya apabila semakin tingginya Transparansi maka semakin tinggi pula Loyalitas Muzakki terhadap LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

Kualitas Pelayanan secara parsial Kualitas Pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki pada LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa benar adanya

pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas muzakki pada LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel ditandai dengan koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar 2.887 dan nilai t sebesar 1,662 yang berarti bisa disimpulkan jika semakin tingginya Kualitas Pelayanan maka akan semakin tinggi pula Loyalitas Muzakki begitu pula sebaliknya apabila Kualitas Pelayanan rendah akan sangat berpengaruh terhadap Loyalitas Muzakki di LAZ Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel.

Penulis mengemukakan beberapa saran dari hasil penelitian, khususnya kepada Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumsel untuk dapat meningkatkan lagi tentang program-program penyaluran zakat secara lebih masif dan gencar lagi. Inisiatif Zakat Indonesia sebaiknya memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan yang berkaitan dengan mempelajari pertanggung jawaban akuntabilitas sehingga menciptakan karyawan LAZ yang kompeten terhadap muzakki. Sebagai lembaga yang bergerak dibidang layanan jasa, Inisiatif Zakat Indonesia juga hendaknya memaparkan segala aktivitas pengelola zakat kepada muzakki baik keuangan, profil, struktur kepengurusan agar terciptanya keterbukaan antara LAZ Inisiatif Zakat Indonesia terhadap muzakki.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuni, Mth. 2007. Zakat Profesi dan Upaya Menuju Kesejahteraan Sosial, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.1, No.1
- Augusty. Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Aulia Putri, Ulfa. Skripsi “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki dalam Membayar Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat” Study kasus di LAZ Inisitif Zakat Indonesia.
- Diyah Safitri, Ahmad Nurkhin. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzzaki Melalui Kepuasan Muzzaki dan Kepercayaan Muzzaki*.
- Indri Yuliafitri, Asma Nur Khoiriyah. 2016. *Pengaruh Kepuasan Muzzaki, Tranparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzzaki*, Volume 7 No. 2
- Irnantha, Aris. Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat”.
- Jumriani. 2021. *Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Muzzaki terhadap Loyalitas Muzzaki*, Jurnal of Islamic Management, No 1
- Khotler Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran Diindonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Selemba Empat.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2014. *Analisi dan Penelitian Dengan Statitik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah. 2018. *Hubungan Kepercayaan, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzzaki pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegal Banyu Wangi)* Jurnal Ekonomi Syariah, Vol 1 No. 2
- Priyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Surabaya: Zifatama Publishing.

- Rahmaniar. 2008. *Menggali Potensi Umat Melalui Zakat (Studi Terhadap Pelaksanaan Zakat di Kota Palangka Raya*, Sekolah tinggi agama islam palangka raya, Jurnal Studi Agama dan Masyarakat, Volume 5 Nomor 1
- Sarwono. Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006
- Soemitro, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Medan: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Suparno. 2012. *Pengaruh Akuntabilitas Keuangan Daerah, value of money, Kejujuran, Transparansi, dan Pengawasan Keuangan Daerah*”, Tesis Universitas Sumatera Utara
- Tesa, Daniati. 2018. *Pengaruh Religiusitas Muzakki, Akuntabilitas dan Kredibilitas Lembaga Amil Zakat terhadap Keputusan Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat*, Yogyakarta : UII Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Urip Santoso dan Yohanes Joni Pembelum, *Pengaruh Penerapan Akuntansi Sektor Publik Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dalam Mencegah Fraud*.
- Zeithml dan Bitner Mary Jo. 2002. *Service Marketing*, New York: Megraw.