
Transparansi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan pada Lazismu Purworejo

Wiwit Widhi Setiyawan^{1*}, Indah Piliyanti²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

Email Correspondence: 234071020@mhs.uinsaid.ac.id

Kata Kunci :

Transparansi; Kualitas Pelayanan; Kepercayaan

Abstrak

Lazismu Purworejo sebagai lembaga resmi pengelola dana zakat, infak, dan sedekah memperoleh legitimasi dari masyarakat untuk menjadi penghubung antara muzaki dengan mustahik di Kabupaten Purworejo, perlu menjaga transparansi serta pelayanan terbaiknya untuk terus meningkatkan kepercayaan muzaki. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah transparansi dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepercayaan muzaki pada Lazismu Purworejo. Metodologi penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Data diambil menggunakan kuisioner, sedangkan sampel diambil menggunakan metode probability sampling melalui simple random sampling dan diperoleh sampel sebanyak 217 responden. Data yang diperoleh diolah menggunakan software SPSS. 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzaki Lazismu Purworejo.

Keywords :

Transparency; Quality of Service; Trust

Abstract

The Lazismu Purworejo, as an official institution managing zakat, infaq, and sadaqah funds, which also has legitimacy from the community to act as a liaison between muzaki and mustahik in Purworejo Regency, needs to maintain transparency and service to continue to increase the trust of muzaki. Tthis study aims to examine whether transparency and service quality can affect the trust of muzaki in Lazismu Purworejo. The research methodology is descriptive quantitative. Data was collected using questionnaires, while the sample was taken using probability sampling through simple random sampling, resulting in a sample of 217 respondents. The data obtained was processed using SPSS software 16.0. The results of the study indicate that transparency and service quality do not significantly affect the trust of donors in Lazismu Purworejo.



PENDAHULUAN

Lembaga Amil Zakat (LAZ) memiliki peran penting dalam mengelola zakat, infak, dan sedekah (ZIS) yang disalurkan oleh masyarakat (Aprianto, 2023). LAZ menjadi perantara antara muzaki (pemberi zakat) dan mustahik (penerima zakat) sehingga efektivitas pengelolaan zakat sangat bergantung pada kinerja lembaga tersebut (Anwar, 2018). Di Indonesia, kepercayaan masyarakat terhadap LAZ menjadi faktor kunci yang menentukan kesediaan muzaki untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut (Rinaldi & Yulistia, 2022). Namun, seiring meningkatnya jumlah LAZ di berbagai daerah, persaingan dan tantangan dalam menjaga kepercayaan muzaki juga semakin tinggi (Hakim et al., 2022). Oleh karena itu, aspek transparansi dan kualitas pelayanan menjadi elemen yang sangat krusial dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan muzaki (Ramadhani & Meri, 2022).

Melalui Surat Keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2022 bahwa Lembaga Amil Zakat Infak dan Sedekah Muhammadiyah (Lazismu) sebagai LAZ nasional sehingga memiliki peran strategis dalam pengelolaan zakat, infak, dan sedekah di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Kabupaten Purworejo. Dalam perjalannya, Lazismu Purworejo telah berusaha untuk meningkatkan jumlah muzaki serta membuat inovasi program – program pemberdayaan mustahik. Namun, kepercayaan muzaki terhadap lembaga ini juga tidak bisa diabaikan, mengingat banyaknya kasus pengelolaan zakat yang tidak transparan dan tidak akuntabel di beberapa lembaga lain yang telah menurunkan kepercayaan publik terhadap lembaga pengelola zakat (Amilahaq & Kiryanto, 2021). Dalam konteks ini, transparansi lembaga serta kualitas pelayanan menjadi dua faktor utama yang memengaruhi tingkat kepercayaan muzaki.

Transparansi lembaga zakat merujuk pada sejauh mana lembaga tersebut terbuka dalam mengungkapkan informasi terkait pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah yang diterima dan disalurkan (Fathony & Ima, 2017). Menurut teori kepercayaan, keterbukaan informasi dapat mengurangi asimetri informasi antara muzaki dan lembaga, sehingga meningkatkan kepercayaan muzaki (Assa'diyah & Sigit, 2019). Transparansi juga berkaitan dengan akuntabilitas, di mana lembaga harus menunjukkan pertanggungjawaban yang jelas atas penggunaan dana (Amilahaq & Kiryanto, 2021). Muzaki yang memiliki akses terhadap laporan keuangan, informasi terkait penyaluran dana, serta laporan audit lembaga akan merasa lebih yakin bahwa zakat yang disalurkan digunakan sesuai dengan ketentuan syariah dan mencapai mustahik yang berhak (Rizqon et al., 2024).

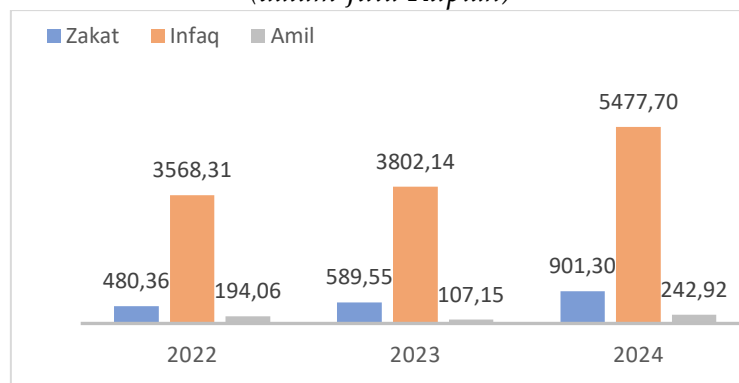
Selain transparansi, kualitas pelayanan yang diberikan oleh LAZ juga berperan penting dalam membangun kepercayaan muzaki (Saputra et al., 2020). Teori kualitas pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan yang baik mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Bungatang & Reynel 2021). Lembaga zakat yang mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional akan lebih dipercaya oleh muzaki (Febrianti & Iswan, 2024). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup proses donasi dan distribusi zakat, infak, dan sedekah, tetapi

juga mencakup bagaimana lembaga merespons pertanyaan dan keluhan muzaki, memberikan informasi yang jelas, serta menjaga hubungan baik dengan para muzaki (Ardi & Dony, 2023).

Kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan penurunan kepercayaan, sekalipun lembaga tersebut transparan dalam pengelolaan dananya (Sugianto et al., 2020). Muzaki mengharapkan pengalaman yang nyaman dan profesional saat berinteraksi dengan lembaga zakat. Jika aspek pelayanan, seperti ketepatan waktu penyaluran zakat, keramahan petugas, dan kemudahan akses informasi, tidak terpenuhi, maka hal ini dapat menurunkan persepsi muzaki terhadap kredibilitas lembaga tersebut (Ardi & Dony, 2023). Oleh karena itu, transparansi dan kualitas pelayanan perlu berjalan seiring dalam membangun dan menjaga kepercayaan muzaki.

Penelitian mengenai pengaruh transparansi dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzaki pada Lazismu Purworejo menjadi relevan, mengingat pentingnya kepercayaan publik dalam keberlanjutan pengelolaan dana ZIS. Berdasarkan pengamatan awal, Lazismu Purworejo telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui berbagai inovasi, seperti penggunaan media sosial untuk mempermudah penghimpunan dan pelaporan. Berdasarkan data Laporan Tahunan Lazismu Purworejo, penghimpunan dan penyaluran dana ZIS Lazismu Purworejo tahun 2024 mengalami peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

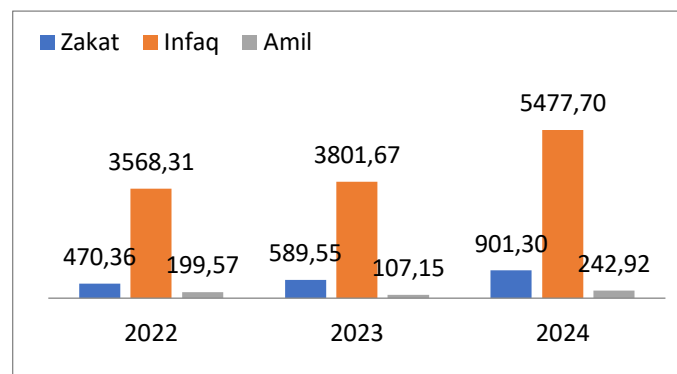
Grafik 1. Penghimpunan Dana ZIS dan Amil
(dalam Juta Rupiah)



Sumber : Laporan Tahunan 2024 (diolah)

Grafik 1 menunjukkan bahwa jumlah penghimpunan dana zakat tahun 2024 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2023, yaitu sebesar 52,87 persen. Sedangkan dana infak meningkat sekitar 44,06 persen. Artinya, semakin banyak dana ZIS yang dihimpun maka semakin banyak muzaki menyalurkan dana ZISnya melalui Lazismu Purworejo. Karena, mereka percaya bahwa dana ZIS mereka akan disalurkan kepada mereka (mustahik) yang berhak menerimanya dan sesuai asnaf. Demikian juga perolehan dana amil meningkat 126,71 persen.

Grafik 2. Penyaluran Dana ZIS dan Amil
(dalam Juta Rupiah)



Sumber : Laporan Tahunan 2024 (diolah)

Grafik 2 menunjukkan bahwa jumlah penyaluran dana zakat tahun 2024 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2023, yaitu sebesar 52,87 persen. Sedangkan penyaluran dana infak mengalami peningkatan sebesar 44,08 persen. Artinya, semakin banyak dana ZIS yang tersalurkan maka semakin banyak penerima manfaat (mustahik). Demikian juga penyaluran dana amil mengalami peningkatan sebesar 126,71 persen.

Selain itu, publikasi pelaporan, baik penghimpunan maupun penyaluran dana ZIS Lazismu Purworejo sangat minim. Jika kita melihat dan menganalisis publikasi pelaporan di website dan media sosial, seperti Instagram, Twitter dan TikTok Lazismu Purworejo, sedikit ditemukan publikasi jumlah dana ZIS yang dihimpun dan disalurkan, baik untuk setiap periode bulanan maupun tahunan. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi Lazismu Purworejo masih rendah.

Sebagai lembaga yang beroperasi di bawah Persyarikatan Muhammadiyah, Lazismu Purworejo menghadapi ekspektasi tinggi dari masyarakat Kabupaten Purworejo, khususnya dalam hal pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah yang sesuai syariah dan profesional. Tingkat kepercayaan muzaki di Lazismu tidak hanya berdampak pada jumlah dana ZIS yang terhimpun, tetapi juga pada legitimasi lembaga tersebut di mata publik. Jika kepercayaan menurun, hal ini dapat memengaruhi kelangsungan program-program pemberdayaan Mustahik yang dikelola oleh Lazismu, sehingga penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan tersebut.

Dalam konteks teori kepercayaan, transparansi berperan sebagai mekanisme yang mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan keyakinan bahwa lembaga akan bertindak sesuai dengan kepentingan muzaki (Assa'diyah & Sigit, 2019). Di sisi lain, teori kualitas pelayanan menegaskan pentingnya interaksi langsung antara lembaga dan muzaki dalam menciptakan pengalaman yang positif (Listihana et al., 2024). Penggabungan kedua faktor ini diharapkan dapat menjelaskan secara lebih komprehensif dinamika kepercayaan muzaki terhadap Lazismu Purworejo.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh transparansi dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzaki pada Lazismu Purworejo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengelolaan dana ZIS, khususnya bagi Lazismu Purworejo, agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan muzaki melalui praktik yang lebih transparan. Penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi LAZ lain dalam upaya menjaga kepercayaan muzaki di era yang semakin kompetitif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei, yaitu melalui kuisisioner. Kuisisioner ini dirancang dengan menggunakan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju) untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel transparansi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan. Sebab, skala lima poin adalah jenis skala Likert yang paling banyak digunakan dalam berbagai studi sosial. Skala ini juga lebih mudah digunakan karena dapat memetakan pilihan responden ke dalam lima opsi yang jelas, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju (Tanujaya et al., 2022). Teknik ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner melalui google form dan form cetak kepada muzaki Lazismu Purworejo. Penelitian ini dilakukan pada 1 Juni hingga 20 Agustus 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua muzaki menyalurkan zakat, infak, dan sedekahnya melalui Lazismu Purworejo. Muzaki merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan Lazismu Purworejo, sehingga pemahaman dan persepsi mereka mengenai transparansi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan lembaga sangat relevan untuk diukur. Sedangkan sampel diambil menggunakan metode probability sampling melalui simple random sampling. Metode probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand, 2020 : 176). Menurut Ferdinand (2020 : 176), simple random sampling adalah teknik pengambilan sampel secara acak dari populasi tanpa memperhatikan kriteria tertentu. Sebanyak 271 populasi muzaki Lazismu Purworejo dan sebanyak 217 responden yang mengisi kuisisioner.

Variabel yang akan diteliti berjumlah tiga yaitu Transparansi (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) sebagai variabel bebas dan Kepercayaan (Y) sebagai variabel terikat. Metode analisis data yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yang memanfaatkan data numerik dengan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan software IBM SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 16.0. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat (Sekaran & Bougie, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, kondisi demografi sebaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, penghasilan, instansi pekerjaan, dan pembayaran dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Sebaran Responden

Deskripsi			Frequency	Percent	Cumulative Percent
Jenis Kelamin	Valid	Laki-laki	95	43.8	43.8
		Perempuan	122	56.2	100.0
		Total	217	100.0	
Usia	Valid	21-30 tahun	15	6.9	6.9
		31-40 tahun	49	22.6	29.5
		41-50 tahun	102	47.0	76.5
		>50 tahun	51	23.5	100.0
		Total	217	100.0	
Pendidikan	Valid	SMA/K/MA	65	30.0	30.0
		Sarjana	152	70.0	100.0
		Total	217	100.0	
Penghasilan	Valid	<1 juta	5	2.3	2.3
		1,1-2 juta	18	8.3	10.6
		2,1-3 juta	53	24.4	35.0
		3,1-4 juta	100	46.1	81.1
		>4 juta	41	18.9	100.0
		Total	217	100.0	
Instansi Pekerjaan	Valid	IRT	16	7.4	7.4
		Swasta	139	64.1	71.4
		BUMN	4	1.8	73.3
		Pengusaha	22	10.1	83.4
		PNS	36	16.6	100.0
		Total	217	100.0	
Pembayaran	Valid	Bulanan	138	63.6	63.6
		Tahunan	53	24.4	88.0
		Tidak menentu	26	12.0	100.0
		Total	217	100.0	

Sumber : Data primer, 2025 (diolah)

Berdasarkan Tabel 1, sebaran dari 217 responden dapat di analisis, yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki sebanyak 95 atau 43,8 persen, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 122 atau 56,2 persen dari total keseluruhan responden.
2. Berdasarkan usia, jumlah responden terbanyak yaitu berusia 41-50 tahun dengan jumlah 102 responden atau sekitar 47 persen, berikutnya diikuti responden berusia >50 tahun dan 31-40 tahun, masing-masing berjumlah 51 dan 49 responden atau sekitar 23,5 persen dan 22,6 persen.
3. Berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah responden dengan tingkat pendidikan sarjana atau di atasnya, sebanyak 152 responden atau sekitar 70 persen, dan diikuti responden dengan tingkat pendidikan SMA/K/MA sebanyak 65 responden atau sekitar 30 persen dari total jumlah responden.
4. Berdasarkan tingkat penghasilan, jumlah responden terbanyak yaitu mereka dengan penghasilan 3,1-4 juta sejumlah 100 responden atau 46,1 persen, diikuti mereka dengan penghasilan 2,1-3 juta dan >4 juta masing-masing sebanyak 53 dan 41 responden atau sekitar 24,4 persen dan 18,9 persen dari total responden.
5. Berdasarkan instansi dimana responden bekerja, jumlah terbanyak adalah mereka yang bekerja disektor swasta, yaitu sebanyak 139 responden atau sekitar 64,1 persen, diikuti PNS dan pengusaha, masing-masing sebanyak 36 dan 22 responden atau sekitar 16,6 persen dan 10,1 persen dari total responden.
6. Berdasarkan frekuensi kapan mereka membayar dana ZISNya, sebanyak 138 responden melakukan pembayaran setiap bulan atau sekitar 63,6 persen, diikuti mereka yang membayar setiap tahun dan tidak menentu masing-masing 53 dan 26 responden atau sekitar 24,4 persen dan 12 persen dari total responden.

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	No	Item Pernyataan	Sig. (2-tailed)
Kepercayaan	1	Saya yakin, Lazismu Purworejo mengelola dana ZISKAnyanya dengan jujur	0,00
	2	Saya percaya, Lazismu Purworejo memiliki integritas tinggi dalam mengelola dana ZISKAnyanya	0,00
	3	Saya merasa aman menyalurkan dana ZISKAnyanya melalui Lazismu Purworejo	0,00
	4	Saya yakin, Lazismu Purworejo mengelola dana ZISKAnyanya sesuai prinsip syariah	0,00

Kualitas Pelayanan	5	Kepercayaan saya terhadap Lazismu Purworejo membuat saya ingin terus menyalurkan dana ZISKAnyanya melalui mereka	0,00
	1	Lazismu Purworejo menyalurkan dana ZISKAnyanya dengan tepat waktu dan tepat sasaran	0,00
	2	Amil Lazismu Purworejo responsif terhadap pertanyaan atau keluhan saya	0,00
	3	Amil Lazismu Purworejo memiliki pengetahuan yang cukup tentang ZISKA dan peruntukannya	0,00
	4	Saya merasa, Amil Lazismu Purworejo memperhatikan kebutuhan saya sebagai muzakki	0,00
	5	Sarana dan prasarana, seperti kantor, website, dan media sosial Lazismu Purworejo mendukung pelayanan yang berkualitas	0,00
	6	Pelayanan lazismu Purworejo profesional	0,00
	7	Kualitas pelayanan yang diberikan membuat saya percaya untuk terus menyalurkan dana ZISKA melalui Lazismu Purworejo	0,00
	1	Lazismu Purworejo menyediakan laporan keuangan yang dapat diakses publik	0,00
	2	Informasi mengenai program pentasharufan dana ZISKA dipublikasikan secara berkala	0,00
Transparansi	3	Lazismu Purworejo memberikan informasi terkait penggunaan dana ZISKAnyanya dengan jelas	0,00
	4	Transparansi informasi Lazismu Purworejo meningkatkan kepercayaan saya	0,00

Sumber : Output SPSS, 2025 (diolah)

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua item pernyataan kuesioner valid (nilai Sig. 2-tailed <0,05).

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Item Pertanyaan
Transparansi (X1)	0,74	4
Kualitas Pelayanan (X2)	0,94	7
Kepercayaan (Y)	0,93	5

Sumber : Output SPSS, 2025 (diolah)

Sebuah item dianggap reliabel jika nilai *cronbach's alpha* sama dengan atau lebih besar dari 0,70. Tabel 3 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,70. Artinya, semua item pertanyaan masing-masing variabel reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas

**Asymp. Sig.
(2-tailed)**

0,22

Sumber : Output SPSS, 2025 (diolah)

Hasil uji normalitas data menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,22 dan lebih besar dari 0,05. Artinya, nilai residual terstandarisasi menyebar dengan normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

<i>Coefficient Correlations</i>			
Model		Transparansi	Kualitas Pelayanan
Correlations	Transparansi	1,000	0,020
	Kulaitas Pelayanan	0,020	1,000
Covariances	Transparansi	0,005	2,3
	Kulaitas Pelayanan	2,3	0,00

Sumber : Output SPSS, 2025 (diolah)

Tabel 5 menunjukkan nilai correlations antar variabel eksogen sebesar 0,020 dan lebih kecil dari 0,70. Artinya, model regresi yang terbentuk tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji heteroskedastisitas

Model	Sig.
Constant	0,500
Transparansi	0,944
Kualitas_Pelayanan	0,871

Sumber : Output SPSS, 2025 (diolah)

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai Sig. variabel transparansi dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzaki masing-masing adalah 0,944 dan 0,871 ($X > 0,05$). Artinya, model ini tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Tabel 7. Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,035	0,282		14,296	0,000
Transparansi	-0,005	0,017	-0,021	-0,301	0,764
Kualitas Pelayanan	-0,005	0,068	-0,005	-0,074	0,941

Sumber : Output SPSS, 2025 (diolah)

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai Sig. variabel transparansi sebesar (0,764 > 0,05). Artinya, variabel transparansi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzaki Lazismu Purworejo. Hal ini terjadi karena mereka percaya bahwa pengelolaan Lazismu Purworejo sesuai peraturan dan syariat islam. Demikian juga nilai Sig. variabel kualitas pelayanan sebesar (0,941 > 0,05). Artinya, variabel ini tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzaki Lazismu Purworejo. Hal ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan yang diberikan amil Lazismu Purworejo berkualitas dan profesional.

Transparansi terhadap Kepercayaan

Kepercayaan merupakan komponen mendasar dalam keberhasilan fungsi lembaga zakat. Lembaga ini sangat bergantung pada kepatuhan sukarela dan dukungan para muzaki, yang secara agama diwajibkan untuk membayar zakat. Secara teori, transparansi didefinisikan sebagai kejelasan, aksesibilitas, dan ketersediaan informasi kelembagaan, khususnya mengenai manajemen dan distribusi keuangan.

Melalui transparansi lembaga, harusnya dapat memperkuat kepercayaan muzaki. Namun, hasil studi empiris ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan transparansi terhadap kepercayaan pada Lazismu Purworejo (0,764 > 0,05). Dari hasil penelitian menyebutkan bahwa muzaki percaya kepada Lazismu Purworejo

bahwa mereka benar-benar mengelola dana ZISnya dengan jujur dan tepat sasaran untuk penerima manfaatnya. Terlebih, Lazismu Purworejo setiap tahun melakukan audit eksternal dan selama ini memperoleh predikat wajar tanpa pengecualian (WTP). Hasil ini sejalan dengan penelitian Harris & Daniel (2018) yang menyebutkan bahwa transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada organisasi non-profit.

Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan

Zakat, salah satu dari lima rukun islam, merupakan alat penting untuk redistribusi kekayaan dan keadilan sosial. Lembaga zakat memainkan peran utama dalam mengumpulkan, mengelola, dan mendistribusikan dana zakat secara efisien, adil, dan sesuai dengan syariah. Agar lembaga zakat berfungsi secara efektif maka kepercayaan muzaki sangat penting. Salah satu penentu utama kepercayaan ini, sebagaimana dibuktikan oleh semakin banyaknya bukti empiris, adalah kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga zakat. Hipotesis ini menyatakan bahwa ketika lembaga zakat menyediakan layanan berkualitas tinggi yang dicirikan oleh daya tanggap, keandalan, kompetensi, empati, dan kepastian para muzaki cenderung menganggap lembaga tersebut dapat dipercaya dan kredibel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan yang diberikan Lazismu Purworejo terhadap kepercayaan muzaki ($0,941 > 0,05$). Hal ini terjadi karena muzaki menyebutkan bahwa kualitas yang diberikan amil Lazismu Purworejo berkualitas dan profesional. Terlebih, Lazismu Purworejo terbuka dengan saran dan masukkan dari semua pihak untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik lagi. Hasil uji ini sejalan dengan penelitian Actavianus & Bintoro (2023) yang menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa Transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzaki Lazismu Purworejo dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzaki Lazismu Purworejo.

REFERENSI

- Actavianus, J. R., & Bintoro, B. P. (2023). The Influence of Service Quality on Loyalty through Customer Satisfaction and Trust as Intervening Variables in PT. BPR Universal Kalbar. *Jemba : Journal Of Economics, Management, Business And Accounting*, 1 (1), 20-45.
- Amilahaq, Farikha, & Kiryanto. (2021). Enhancing Accountability and Transparency of Zakat Management Organization. *5th International Conference of Zakat Proceedings*, 357-368.
- Anwar, A. T. (2018). Zakat Produktif untuk Pemberdayaan Ekonomi Umat. *ZISWAF* :

- Jurnal Zakat dan Wakaf*, 5(1), 41-62.
- Aprianto, N. E. K. (2023). Economic Development Justice : The Role of Zakat, Infaq, Shadaqah (ZIS) Institutions in the Covid-19 Pandemic Era. *MABSYA : Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 5 (1), 21-32 DOI: 10.24090/mabsya.v5i1.8050
- Ardi, F. N., & Dony, B. N. H. (2023). Strategi Peningkatan Kepuasan Donatur terhadap Pertambahan Dana ZIS di Laznas Nurul Hayat Sidoarjo. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(2), 599–611.
- Assa'diyah, Halimah, & Sigit, P. (2019). Kenapa Muzaki Percaya kepada Lembaga Amil Zakat ? *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 7(1), 81–100. doi: 10.35836/jakis.v7i1.68.
- Bungatang, B., & Reynel. (2021). The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 107–18. doi: 10.52970/grmapb.v1i2.102.
- Fathony, A. A., & Ima, F. (2017). Pengaruh Penerapan PSAK 109 dan UU Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat Terhadap Akuntabilitas Publik di Lembaga Amil Zakat Pusat Zakat Umat Persis Bandung. *Akurat - Jurnal Ilmiah Akuntansi - Universitas Bale Bandung*, 8(1), 10–21.
- Febrianti, L. A., & Iswan, N. (2024). The Determinants of Indonesian Muzakki's Decision to Pay Zakat through Zakat Institutions. *International Journal of Zakat*, 2, 40-54
- Ferdinand, A. T. (2020). *Metode Penelitian Manajemen Edisi 5 : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, L. N., Nurul, H., & Any, S. (2022). Accreditation Model Zakat Management Organization (ZMO) in Indonesia. *AZJAF : Azka International Journal of Zakat & Social Finance*, 3 (2), DOI: 10.51377/azjaf.vol3no2.120
- Harris, Erica, E., & Daniel, N. (2018). Determinants and Consequences of Non-profit Transparency. *Journal of Accounting, Auditing and Finance*, 1-21. doi: 10.1177/0148558X18814134.
- Lazismu Purworejo. (2024). Laporan Tahunan Lazismu Purworejo 2023. Diunduh melalui website Lazismu Purworejo pada tanggal 25 Juli 2025.
- Listihana, Wita, D., Idel, W., & Afvan, A. (2024). Faktor Determinant Kepercayaan Muzaki dalam Pengelolaan Zakat Profesi di Universitas Lancang Kuning. *Economic Sharia : Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 10 (1), 79–102.
- Ramadhani, R. Y., & Meri, I. H. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Membayar Zakat Online Bagi Generasi Milenial. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 9(3), 401–12. doi: 10.20473/vol9iss20223pp401-412.
- Rinaldi, Achi, & Yulistia, D. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Kepercayaan Muzaki pada Lembaga Pengelola Zakat dengan Akuntabilitas dan Transparansi sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Masyarakat Muslim di Propinsi Lampung). *Al-Mal : Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 3(1), 64–84. doi:

10.24042/al-mal.v3i1.11428.

- Rizqon, Abdul, L., Indra, S. H., Auwalu, S. M., & Atha, M. M. (2024). Impact of Transparency , Accountability , and Management Quality on Muzaki Interest. *FINANSIA : Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*, 7(1), 117-134.
- Saputra, Andrika, Alvi, F. A., & Any, W. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Donatur Dompot Dhuafa Riau. *Jurnal Dakwah Risalah*, 31(1), 70-84. doi: 10.24014/jdr.v31i1.10040.
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2020. *Research Methods For Business : A Skill Building Approach* (M. McDownald, Ed.; 8th ed.). Clerance Center.
- Setiawan, L., Rusyda, A. A., A'isa, Z., Hartomi, M., & Muchammad, T. A. (2025). Measuring the Level of Muzakki Satisfaction on Zakat Institution Performance. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 11(1), 143-161 DOI: 10.20885/JEKI.vol11.iss1.art10
- Sugianto, Yenni, S., & Nanda, W. K. (2020). Analysis of The Effect of Service Quality and Trust of Amil Zakat Institution towards Loyalty with Donator's Satisfaction as Intervening Variables (Case Study of Amil Zakat Institution of Dompot Dhuafa Waspada). *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 9(9), 6–15. doi: 10.35629/8028-0909010615.
- Tanujaya, Rully, & Jainne. (2022). Likert Scale in Social Sciences Research : Problems and Difficulties. *FWU Journal of Social Sciences*, 16(4), 89-101.