

DETERMINAN PENERIMAAN ZAKAT, INFAK DAN SEDEKAH (STUDI KASUS PADA BAZNAS KOTA MATARAM DAN BAZNAS PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT)

Arif Rahmansyah

arifrahmanjufrin98@gmail.com

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Nur Fitriyah

nurftriyah@unram.ac.id

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Lalu Takdir Jumaidi

takdirjumaidi@unram.ac.id

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan penerimaan zakat, infak dan sedekah. Faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas informasi akuntansi, akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sumber daya manusia. Populasi yang digunakan adalah muzakki pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan formula Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 99 orang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari data kuesioner yang diukur menggunakan skala *likert*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi NTB. (2) Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi NTB. (3) Transparansi berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi NTB. (4) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi NTB. Sosialisasi berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi NTB. Dan (6) Sumber daya manusia berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi NTB.

Kata kunci: kualitas informasi akuntansi, akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, sosialisasi, sumber daya manusia, penerimaan zakat, infak dan sedekah

PENDAHULUAN

Undang-undang nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat pasal 1 menyatakan bahwa Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) adalah lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan dana zakat infak dan sedekah secara nasional. Pengelolaan Baznas berdasarkan asas syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas. Baznas berkedudukan di tingkat kabupaten/kota, Provinsi dan Nasional (Pusat). Bagi muzakki sendiri, membayar zakat di Baznas merupakan bentuk implementasi dari perintah Allah SWT dalam Al-quran.

Pembayaran dana ZIS (Zakat, Infak dan Sedekah) melalui Lembaga juga memberikan manfaat yang jauh lebih besar dibandingkan dengan membayarkan langsung kepada Mustahiq. Ketika melakukan pembayaran langsung ke mustahiq tentu dana yang ada hanya akan dikonsumsi untuk kebutuhan sehari-hari. Berbeda ketika pembayaran itu dilakukan melalui lembaga, program yang ditawarkan untuk pengelolaan dana tersebut lebih banyak, mulai dari pemberdayaan, kesehatan maupun pengentasan kemiskinan. Selain itu, pembayaran melalui lembaga juga dapat menjaga keikhlasan dari para muzakki

karena mereka tidak mengenal secara dekat para penerima dana ZIS tersebut nantinya. Di kota Mataram terdapat Baznas Kota Mataram yang bertanggung jawab terhadap penerimaan dana ZIS di Pemerintah kota Mataram. Lalu ada juga Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat yang bertanggungjawab atas penerimaan dana ZIS di Pemda Provinsi NTB dan beberapa instansi vertikal lainnya. Untuk Baznas Kota Mataram mencatatkan penerimaan dana ZIS sebagai berikut:

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan ZIS Kota Mataram Tahun 2014-2019

Tahun	Jumlah Penerimaan ZIS (Rp)	Pertumbuhan
2014	3.655.584.451	
2015	4.591.840.055	26%
2016	4.836.062.060	5%
2017	4.747.932.062	-2%
2018	5.713.326.508	20%
2019	4.489.873.179	-21%

(Sumber: Laporan Tahunan Baznas Kota Mataram)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan penerimaan ZIS untuk tahun 2015, 2016 dan 2018 tetapi Baznas mengalami penurunan penerimaan ZIS pada tahun 2017 dan ditahun 2019, bahkan ditahun 2019 mencatatkan penurunan penerimaan sebesar 21%. Jumlah penerimaan ini masihlah jauh dari potensi penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah yang dimiliki Baznas Kota Mataram. Sebab, kota Mataram dengan jumlah penduduk muslim ditahun 2017 saja sebesar 384.177 jiwa harusnya memiliki potensi penerimaan dana ZIS sebesar Rp16.000.000.000 (enam belas milyar rupiah) untuk sektor penghasilan di Skpd dan PPKD tingkat kota Mataram. Menurut Pak Heri yang menjabat Wakil ketua IV Baznas Kota Mataram mengatakan bahwa tidak adanya sinergi yang terbangun antara Baznas Kota Mataram dengan Masjid yang menerima pembayaran Zakat, Infak dan Sedekah menjadi salah satu penyebab rendahnya penerimaan tersebut. Dimana Masjid yang ada banyak yang tidak mau bekerja sama untuk melaporkan berapa dana yang telah mereka himpun padahal UU No 23 tahun 2011 mengamanatkan adanya sinergi yang terbangun sebab Baznas adalah sentral Organisasi Pengelola Zakat.

Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat juga melakukan kegiatan operasional pengumpulan dana ZIS. Dimana penerimaan dana ZIS disajikan dalam table 1.2 berikut:

Tabel 1.2
Realisasi Penerimaan ZIS Provinsi NTB Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Penerimaan ZIS (Rp)	Pertumbuhan
2014	5.038.524.144	
2015	6.178.591.325	23%
2016	8.288.499.700	34%
2017	16.957.368.435	105%
2018	21.633.578.408	28%

(Sumber : Laporan Tahunan Baznas Provinsi NTB)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan penerimaan ZIS dari tahun 2015-2018. Bahkan pertumbuhan penerimaan ZIS mengalami peningkatan terbesar pada tahun 2017 sebesar 105%. Hal ini terjadi karena terdapat peningkatan jumlah Muzakki yang cukup signifikan yaitu dari sektor Pendidikan seperti sekolah dan perguruan tinggi yang mana ditahun-tahun sebelumnya Baznas Provinsi tidak mengambil segmentasi di sektor ini. Baznas Provinsi NTB memiliki potensi penerimaan ZIS yang sangat besar. Dimana untuk sektor karyawan Pemda Provinsi NTB baik Skpd maupun PPKD memiliki potensi penerimaan $\geq 250.000.000.000$ (lebih dari dua ratus lima puluh milyar). Banyak faktor yang menjadi penyebab tidak maksimalnya penerimaan dana ZIS di Baznas Provinsi NTB. Menurut Pak Yadi (Kabag Perencanaan Baznas Provinsi NTB) tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Organisasi Pengelola Zakat menjadi salah satu kendala. Ini tercermin dari kecenderungan masyarakat untuk membayarkan langsung Zakat ke Mustahik. Disamping itu, imej dimasyarakat juga yang berkembang adalah “kalau pemerintah ikut mengelola pasti dikorupsi”. Ini tercermin dari adanya beberapa penolakan yang diterima oleh pihak Baznas bahkan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) sendiri ketika melakukan Kegiatan Menghimpun dana Zakat, Infak dan Sedekah.

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi akuntansi terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah?
2. Untuk menganalisis pengaruh akuntabilitas terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah
3. Untuk menganalisis pengaruh transparansi terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah
5. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah
6. Untuk menganalisis pengaruh sumber daya manusia terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Shari`ate Enterprise Theory

Shari`ate Enterprise Theory adalah sebuah aksioma yang didasarkan pada konsep bahwa Allah SWT sebagai Pencipta dan Pemilik Tunggal dari seluruh sumber daya yang ada di dunia ini. Allah SWT sebagai sumber amanah utama dari sumber daya yang dimiliki oleh *Stakeholders*. Selain memberi bentuk pertanggungjawaban utamanya kepada Allah secara vertikal, *Shari`ate Enterprise Theory* kemudian memperluas bentuk pertanggungjawabannya secara horizontal yaitu kepada manusia, lingkungan dan alam. Konsep *Shari`ate Enterprise Theory* menuntut agar Amil dapat mempertanggungjawabkan segala aktivitas dan kegiatan serta jujur dalam melaporkan penerimaan dana Zakat, infak dan sedekah.

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori ini memiliki fondasi terhadap perspektif kepercayaan yang mampu mempengaruhi seseorang untuk melaksanakan tingkah laku yang spesifik. Perspektif kepercayaan dilaksanakan melalui penggabungan beraneka ragam karakteristik, kualitas dan atribut atas informasi tertentu yang kemudian membentuk kehendak dalam bertingkah laku (Yuliana, 2004). Perilaku Muzakki dalam memenuhi kewajibannya sangat dipengaruhi oleh beberapa variabel yang dipersepsikan. Dimana niat Muzakki

untuk menunaikan kewajiban zakat, infak dan sedekah akan semakin tinggi ketika ada keyakinan akan dampak positif zakat, infak dan sedekah dan adanya harapan yang ingin dicapai baik sosial maupun spiritual, yang mana harapan tersebut muncul karena pengaruh dari orang lain serta adanya persepsi kemudahan dalam melakukan pembayaran zakat, infak dan sedekah.

Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

Secara terminologi, zakat artinya memberikan sebagian harta yang menjadi kewajiban yang telah diperintahkan oleh Allah SWT., berdasarkan jumlah dan perhitungan tertentu kemudian diberikan kepada orang-orang yang berhak menerimanya. Infak menurut syara` adalah mengeluarkan sebagian harta guna kepentingan yang telah ditentukan oleh Islam, seperti infak Jum'at, infak ketika sholat hari Raya dan lain-lain. Infak dikeluarkan oleh setiap muslim baik oleh muslim yang berpenghasilan tinggi maupun berpenghasilan rendah, baik di saat ia lapang maupun sempit. Sedangkan sedekah memiliki pengertian yang lebih luas daripada Infak. Sedekah adalah harta atau non harta yang dikeluarkan oleh seseorang atau badan usaha di luar zakat untuk kemaslahatan umum. Dapat disimpulkan bahwa zakat, infak dan sedekah merupakan suatu hal yang menunaikan perintah Allah SWT., yaitu memenuhi kewajiban sosialnya (Sumadi, 2017).

Kualitas Informasi Akuntansi

Karakteristik kualitatif adalah salah satu ciri yang membuat informasi dalam laporan keuangan dapat berguna bagi para pemakai/pemangku kepentingan. Kualitas informasi akuntansi atau karakteristik kualitatif informasi adalah suatu kriteria yang dijadikan pedoman kebijakan akuntansi yang erat kaitannya dengan masalah apakah suatu informasi bermanfaat guna pengambilan keputusan bagi para pemakai yang dituju (Natali, 2019:15). Terdapat empat karakteristik kualitatif pokok informasi akuntansi syariah (KDPPPLKS IAI,2007) yaitu: mudah dipahami, relevan, keandalan dan dapat dibandingkan.

Akuntabilitas

Menurut Indra Bastian (2010:385), Akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab, menerangkan kinerja, dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif atau organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Akuntabilitas penting bagi organisasi nirlaba karena organisasi nirlaba banyak melibatkan kepentingan *stakeholder*. Dimana dalam pengelolaannya mereka harus bertanggung jawab dan mampu menunjukkan bahwa mereka dapat dipercaya.

Transparansi

Transparansi adalah kondisi dimana suatu lembaga dapat memberikan informasi yang relevan dan material yang terkait dengan lembaga yang di akses serta mudah dipahami oleh masyarakat umum (Nurhayati, Lestira dan Fadilah, 2016: 225). Transparansi dalam pengelolaan zakat, infak dan sedekah akan menciptakan kontrol yang baik antara lembaga dengan stakeholder, karena ia tidak hanya melibatkan internal lembaga zakat, tetapi juga melibatkan pihak eksternal yaitu muzakki atau masyarakat luas.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Prawiranata, 2017). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima. Tjiptono (2005) menyatakan bahwa kualitas

pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yaitu Bukti Langsung (*Tangibles*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*Empathy*).

Sosialisasi

Sosialisasi secara etimologi berarti upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dan dihayati oleh masyarakat. Sedangkan sosialisasi zakat adalah proses atau usaha untuk menyebarkan ajaran zakat kepada masyarakat sehingga zakat dapat dengan mudah diterima, dipahami, dan diamankan masyarakat (Faiqoh, 2017).

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi (Samsudin, 2010). Dalam menjalankan roda organisasi, tidak boleh menggunakan sumber daya manusia yang asal-asalan. Sumber daya manusia yang berkualitas harus dimiliki serta menjadi motor penggerak utama organisasi. Sumber Daya Manusia yang berkualitas tersebut adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif, generatif, inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence*, *creativity*, dan *imagination*, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi, otot, dan sebagainya (Ndraha dalam Marjuni, 2015).

Organisasi Pengelola Zakat

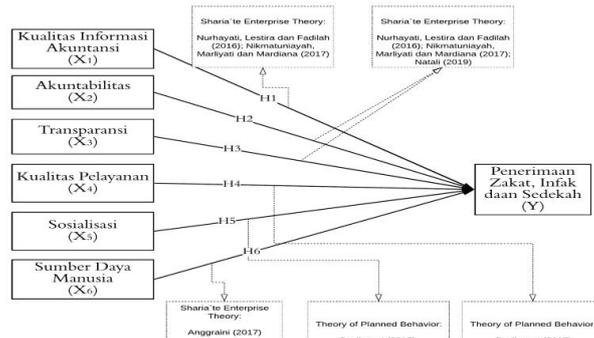
Organisasi Pengelola Zakat adalah lembaga yang melakukan kegiatan menghimpun, menerima, mendistribusikan serta mengelola dana zakat, infak dan sedekah. Dalam UU No 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, pengelolaan zakat adalah kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pendistribusian serta pendayagunaan zakat. Terdapat dua macam lembaga pengelola zakat di Indonesia, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). menurut Undang-Undang No. 23 tahun 2011 BAZNAS adalah lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggungjawab yang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Sedangkan LAZ adalah lembaga yang dibentuk masyarakat yang bertugas membantu proses pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.

Rerangka Konseptual

Adapun rerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1

Rerangka Konseptual



Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

Kualitas informasi akuntansi atau karakteristik kualitatif informasi adalah suatu kriteria yang dijadikan pedoman kebijakan akuntansi yang erat kaitannya dengan masalah apakah suatu informasi bermanfaat guna pengambilan keputusan bagi para pemakai yang dituju. Suatu informasi dikatakan memiliki kualitas informasi yang tinggi jika dapat dipahami, relevan, andal dan dapat dibandingkan (Kerangka Dasar Penyusunan dan Pelaporan Laporan Keuangan Syariah IAI, 2007). Dapat dikatakan bahwa penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah tergantung dari Kualitas Informasi Akuntansi yang disajikan oleh Organisasi Pengelola Zakat. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, Lestira dan Fadilah (2016) dan Nikmatuniayah, Marliyati dan Mardiana (2017). Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban agen kepada *stakeholder* atas hasil kegiatan maupun pencapaian yang telah diperoleh dalam suatu organisasi, lembaga atau perusahaan. Prinsip akuntabilitas merupakan suatu kewajiban bagi organisasi sehingga dapat memberikan kepastian kepada *stakeholder* untuk mengetahui bagaimana pengelolaan dana yang dilakukan oleh Organisasi Pengelola Zakat (Nikmatuniayah, Marliyati dan Mardiana, 2017: 63). Akuntabilitas bertujuan untuk mendorong terciptanya kinerja yang baik dan terpercaya. Semakin tinggi tingkat akuntabilitas maka semakin tinggi kepercayaan public- *stakeholders* terhadap lembaga (Mardiasmo, 2002). Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian Septiarini (2011); Rahmawati, Dahri dan Ilmi (2014); Nurhayati, Fadilah, Iss dan Oktaroza (2014); Nurhayati, Lestira dan Fadilah (2016); Nikmatuniayah, Marliyati dan Mardiana (2017) dan Natali (2019). Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Akuntabilitas berpengaruh terhadap penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

Pengaruh Transparansi terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

Transparansi merupakan salah satu bentuk kontrol publik terhadap suatu organisasi atau lembaga atas amanah yang telah diberikan. Organisasi atau lembaga yang tertutup dengan informasi keuangan dapat dinilai masyarakat memiliki setumpuk rahasia penyelewengan keuangan (Medina and Ruffin, 2015). Transparansi memiliki efek langsung untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap organisasi maupun lembaga sehingga masyarakat tidak khawatir atas dana yang telah dia amanahkan. Dapat dikatakan bahwa semakin transparan Organisasi Pengelola Zakat maka akan meningkatkan penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septriani (2011); Nurhayati, Fadilah, Iss dan Oktaroza (2014); Nurhayati, Lestira, dan Fadilah (2016); Nikmatuniayah, Marliyati, dan Mardiana (2017) dan Natali (2019). Berdasarkan uraian tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Transparansi berpengaruh terhadap penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan

para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Prawiranata, 2017). Tjiptono (2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan sebagai pelayanan yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dapat dipersepsikan sebagai pelayanan yang buruk. Hal ini diukung oleh Penelitian Susilowati (2017). Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang diajukan adalah :

H4 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah
Pengaruh Sosialisasi terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

Sosialisasi zakat, infak dan sedekah perlu dilakukan secara sistematis, terorganisir, terarah dan tepat sasaran. Sosialisasi zakat, infak dan sedekah bertujuan untuk memberikan pemahaman pada Muzakki dan mendorong adanya peningkatan penerimaan zakat, infak dan sedekah. Jika Muzakki mengetahui tentang zakat, infak dan sedekah, maka Muzakki akan mengetahui kewajiban yang seharusnya dilaksanakan dan manfaat yang akan dihasilkan.

Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil Penelitian oleh Susilowati (2017) menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh terhadap penerimaan suatu Organisasi/Lembaga. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi baik dan terarah akan dapat meningkatkan penerimaan suatu Organisasi/Lembaga.

Berdasarkan uraian tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut

H5 : Sosialisasi Berpengaruh terhadap penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi (Samsudin, 2010). Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan Organisasi Pengelola Zakat sehingga keberadaannya harus diperhatikan, dikelola dan ditingkatkan kualitasnya. Keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas akan mempermudah kegiatan pengumpulan dana Zakat, Infak dan Sedekah melalui berbagai terobosan yang dia ciptakan serta menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap Baznas sebab dana yang mereka amanahkan dikelola oleh orang-orang berkualitas dan kompeten. Hal ini diukung oleh hasil penelitian Anggraini (2017). Berdasarkan uraian tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H6 : Sumber daya manusia berpengaruh terhadap penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Baznas Kota Mataram dan Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dimana populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Muzakki Baznas Kota Mataram sebanyak 2.046 orang dan Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat sebanyak 12.772 orang sehingga total populasinya adalah sebanyak 14.818 orang. Adapun penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan persamaan Slovin.

Dengan demikian maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil adalah sebesar 99 orang muzakki. Selain itu, untuk proses pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara dan teknik dokumentasi.

Definisi Operasional Variabel

Adapun daftar operasional variabel dan indikator penelitian disajikan dalam tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Rujukan
Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah	Sumber penerimaan dana yang bisa berupa uang maupun barang yang diterima oleh organisasi pengelola zakat (Nikmatuniayah, Marliyati dan Mardiana, 2017).	Jumlah kotak infak Teknologi	(Novianti,2019)
Kualitas Informasi Akuntansi	Suatu kriteria yang dijadikan pedoman kebijakan akuntansi yang erat kaitannya dengan masalah apakah suatu informasi bermanfaat guna pengambilan keputusan bagi para pemakai yang dituju (Natali, 2019:15).	Dapat dipahami Relevan Keandalan Dapat dibandingkan	(Nikmatuniayah, Marliyati dan Mardiana, 2017).
Akuntabilitas	Kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab,	Pemenuhan terhadap etika masyarakat (Faiqoh, 2017) dan standar nilai-nilai.	(Hamidi, 2013)
	menerangkan kinerja, dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan kolektif atau organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban (Indra Bastian, 2010:385).	Ketepatan waktu Kejelasan sasaran kebijakan Penyajian laporan keuangan Pengendalian keuangan	
Transparansi	Kondisi dimana suatu lembaga dapat memberikan informasi yang relevan dan material yang terkait dengan lembaga yang di akses serta mudah dipahami oleh masyarakat umum (Nurhayati, Lestira dan Fadilah, 2016: 225)	Keterbukaan Mudah dipahami Kemudahan akses informasi	(Nikmatuniayah, Marliyati dan Mardiana, 2017).

Variabel	Definisi	Indikator	Rujukan
Kualitas Pelayanan	Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Prawiranata, 2017)	Ketepatan waktu serta kemampuan pegawai dalam pelayanan (<i>Keandalan/Reliability</i>) Kesigapan, kesediaan serta sikap pegawai (<i>Ketanggapan/Responsiveness</i>) Keramahan dan kesopanan, kenyamanan serta pengetahuan pegawai (<i>Jaminan/Assurance</i>) Pemahaman dan perhatian yang diberikan pegawai (<i>Empati/Empathy</i>) Fasilitas fisik untuk pelayanan (<i>Bukti fisik/Tangible</i>)	(Silalahi, Musadieg dan Nurtjahjo no, 2015)
Sosialisasi	Upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dan dihayati oleh masyarakat (Faiqoh, 2017).	Frekuensi sosialisasi Kejelasan sosialisasi yang diberikan Media sosialisasi Manfaat sosialisasi	(Wijayan to, 2016)
Sumber Daya Manusia	Faktor pendukung organisasi yang penting, karena kreatifitas, bakat, kinerja, dan motivasi yang dimilikinya. Sehingga faktor ini berperan sebagai aset strategis dalam menciptakan keunggulan bersaing secara berkelanjutan bagi sebuah organisasi (Mathis dan Jacson 2000).	Kualitas Intelektual (IQ) Kualitas Spiritual (SQ)	Sumenge (2011)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah dilakukan uji statistik, diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan r tabel. (r hitung $>$ r tabel) sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid. Selain itu diketahui pula bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan memenuhi persyaratan uji Reliabilitas.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat nilai apakah nilai residual terdistribusi secara

normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* (KS). Kriteria pengujiannya adalah Jika *probability value* > 0,05 maka distribusi data normal dan dapat digunakan dalam analisis regresi berganda.

Tabel 4.1
Uji Kolmogorov Smirnov (KS)

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.84839511
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.050
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.192

a. Test distribution is Normal.

(Sumber: Data Primer Diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* di dapatkan nilai KSZ sebesar 1,082 dan Asymp. Sig sebesar 0,192 yang berarti lebih besar dari 5% atau 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual data terdistribusi normal. Berdasarkan uji normalitas dan hasil output menunjukkan bahwa residual data telah memenuhi persyaratan untuk uji regresi linier berganda.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel *independen* (bebas). Multikolinearitas dapat diketahui dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria yang menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas yaitu jika nilai *toleransi* $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 .

Tabel 4.2
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	ig.	Collinearity Statistics	
		Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	479	1,377		348	729		
Kualitas_Informasi Akuntansi	239	,074	,407	3,249	002	,153	6,524
Akuntabilitas	,053	,047	-,112	-1,128	262	,245	4,089
Transparansi	136	,055	,164	2,462	016	,545	1,836
Kualitas_Pelayanan	,030	,039	-,055	-,760	449	,454	2,205
Sosialisasi	209	,050	,329	4,153	000	,383	2,613
SDM	165	,072	,247	2,296	024	,207	4,829

a. Dependent Variable: Penerimaan_ZIS

(Sumber: Data Primer Diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 4.2 tersebut dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari semua variabel $\geq 0,10$ dan nilai $VIF \leq 10$ sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Kriteria pengujian uji heteroskedastisitas adalah jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	ttd. Error	Beta		
(Constant)	1,198	869		1,379	,171
Kualitas_Informasi_Akuntansi	-,042	047	-,235	-,899	,371
Akuntabilitas	-,005	030	-,032	-,154	,878
Transparansi	,001	035	,004	,026	,980
Kualitas_Pelayanan	-,015	025	-,091	-,601	,550
Sosialisasi	,032	032	,164	,995	,323
SDM	,018	045	,088	,390	,698

a. Dependent Variable: res2

(Sumber: Data Primer Diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel tersebut lebih besar dari 5% atau 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Uji Ketepatan Model

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji Statistik F bertujuan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengukurannya yaitu jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji statistik F bisa dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	248,008	6	41,335	53,911	,000 ^b
Residual	70,538	92	,767		
Total	318,545	98			

a. Dependent Variable: Penerimaan_ZIS

b. Predictors: (Constant), SDM, Kualitas_Pelayanan, Transparansi, Sosialisasi, Akuntabilitas, Kualitas_Informasi_Akuntansi

(Sumber: Data Primer Diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 53,911 lebih besar dari F tabel yang mempunyai nilai sebesar 2,20 ($F_{hitung} > F_{tabel}$), sedangkan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$ sehingga dapat diambil kesimpulan H_0 diterima, yaitu kualitas informasi akuntansi, akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sumber daya manusia secara simultan berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah, berarti model regresi yang dibuat sudah tepat.

Koefisien Determinasi (Uji R²)

Analisis R² bertujuan untuk mengetahui besarnya presentase pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen.

Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	,882 ^a	,779	,764	,87562

c. Predictors: (Constant), SDM, Kualitas_Pelayanan, Transparansi, Sosialisasi, Akuntabilitas, Kualitas_Informasi_Akuntansi
(Sumber: Data Primer Diolah, 2020)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa Adjusted R Square nilai sebesar 0,764, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi akuntansi (X1), akuntabilitas (X2), transparansi (X3), kualitas pelayanan (X4), sosialisasi (X5) dan sumber daya manusia (X6) secara simultan berpengaruh sebesar 76,4% atau 0,764 terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah (Y). Sedangkan 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian.

Uji t (Uji Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel terikat/dependen (Ghozali, 2016). Adapun hipotesis yang hendak diuji adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

H_a = Terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji t yaitu:

Jika nilai sig < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Jika nilai sig > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.13
hasil Uji t (Uji Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Std. Error	Beta		
(Constant)	479	1,377		,348	,729
Kualitas_Informasi_Akuntansi	239	,074	,407	3,249	,002

Akuntabilitas	,053	,047	-,112	-1,128	,262
Transparansi	136	,055	,164	2,462	,016
Kualitas_Pelayanan	,030	,039	-,055	-,760	,449
Sosialisasi	209	,050	,329	4,153	,000
SDM	165	,072	,247	2,296	,024

a. Dependent Variable: Penerimaan_ZIS

(Sumber: Data Primer Diolah, 2020)

Berikut ini merupakan penjelasan masing-masing pengujian hipotesis berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini:

Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel kualitas informasi akuntansi (X₁) diperoleh nilai t hitung sebesar 3.249 dengan koefisien regresi 0,239 dan nilai probabilitas sebesar 0.002. Menggunakan nilai t tabel sebesar 1.984 dan nilai signifikansi sebesar 0,05. Maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas informasi akuntansi memiliki nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel ($t_{hitung} 3,249 > t_{tabel} 1,984$) serta memiliki nilai signifikansi sebesar 0.002 yang lebih kecil dari signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hal ini menunjukkan bahwa H₁ diterima yang berarti bahwa variabel kualitas informasi akuntansi (X₁) berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah (Y) pada Baznas Kota Mataram dan Baznas Provinsi NTB. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan.

Kualitas informasi akuntansi memiliki suatu karakteristik kualitatif yaitu diantaranya dapat dipahami, relevan, andal serta dapat dibandingkan. Karakteristik kualitatif ini adalah salah satu ciri yang membuat informasi laporan keuangan berguna bagi pemakai (IAI, 2007: 44). Kualitas informasi akuntansi dalam Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) ini penting untuk disampaikan kepada masyarakat yang akan membayar zakat ke BAZNAS, karena masyarakat akan lebih membutuhkan informasi yang jelas dan akurat. Kualitas informasi akuntansi ini dapat membantu muzakki/masyarakat dalam membuat keputusan untuk membayar zakat di BAZNAS. Jadi ketika kualitas informasi akuntansi meningkat maka penerimaan dana zakat, infak dan sedekah akan semakin mengalami kenaikan.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, Fadilah, Iss dan Oktaroza (2014), Nurhayati, Lestira dan Fadilah (2016) dan Nikmatuniayah Marliyati dan Mardiana (2017) bahwa kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah. Semakin tinggi kualitas informasi akuntansi maka semakin tinggipula penerimaan zakat, infak dan sedekah. Maka diharapkan BAZNAS dapat terus meningkatkan kualitas informasi akuntansi yang disampaikan ke masyarakat. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel akuntabilitas (X₂) diperoleh nilai t hitung sebesar -1.128 dengan koefisien regresi -0.053 dan nilai probabilitas sebesar 0.262. Menggunakan nilai t tabel sebesar 1.984 dan nilai signifikansi sebesar 0,05.

Maka dapat diketahui bahwa variabel akuntabilitas memiliki nilai t hitung yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel ($t_{hitung} -1.128 < t_{tabel} 1,984$) serta memiliki nilai signifikansi sebesar 0.262 yang lebih besar dari signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hal ini menunjukkan bahwa H₂ ditolak yang berarti bahwa variabel Akuntabilitas (X₂) tidak berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah (Y) pada Baznas Kota Mataram dan Baznas Provinsi NTB.

Bentuk pertanggungjawaban Baznas Kota Mataram maupun Baznas Provinsi

NTB telah dipaparkan dalam bentuk penyusunan laporan keuangan. Namun bentuk pertanggungjawabannya hanya di khususkan pada instansi besar yang melakukan pembayaran zakat, infak dan sedekah pada Baznas seperti SKPD, PPKD, Sekolah maupun BUMD. Bentuk pertanggungjawaban laporan keuangan tersebut belum dilakukan dengan memberikan laporan tersebut kepada pihak lain selain instansi- instansi tersebut contohnya saja perorangan maupun kelompok usaha tertentu. Selain itu, bentuk pertanggungjawaban juga dapat dilakukan dengan menampilkan laporan tersebut di sosial media seperti website, instagram maupun media sosial lainnya. Untuk Baznas Provinsi NTB sendiri telah memiliki website khusus untuk menampilkan laporan pertanggungjawaban tersebut, tetapi berdasarkan keterangan Pak Yadi Kusmayadi (Kabag Perencanaan dan Pelaporan Baznas Provinsi NTB) bahwa selama 2 tahun terakhir website tersebut sudah tidak dikelola secara maksimal sehingga laporan pertanggungjawaban yang ada tidak pernah dipublikasikan lagi melalui website. Sedangkan untuk Baznas kota Mataram sendiri belum memiliki website resmi sebagai media pertanggungjawabannya kepada masyarakat. Menurut keterangan Muzakki pula, muzakki belum menganggap laporan keuangan yang dikeluarkan oleh Baznas sebagai sesuatu yang *urgent*. Dimana muzakki hanya membayar dana ZIS dan setelah itu tidak mencoba untuk melihat laporan keuangan yang dikeluarkan oleh Baznas. Hal ini tercermin dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa muzakki. Banyak muzakki yang bahkan tidak pernah melihat bagaimana bentuk laporan keuangan Baznas. Dimana mereka menyatakan bahwa mereka disini yang penting telah membayar zakat, infak dan sedekah dan telah menyelesaikan kewajiban yang mereka miliki. Mereka sangat percaya bahwa Baznas akan amanah dengan sumber daya yang telah mereka berikan. Berdasarkan hal ini maka diharapkan bagi BAZNAS juga harus memperbaiki tingkat akuntabilitas yang dimiliki sehingga kepercayaan masyarakat dapat terus meningkat sehingga tetap mau membayarkan zakat, infak dan sedekah ke BAZNAS. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, Fadilah, Iss dan Oktoroza (2014) yang menemukan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap penerimaan zakat pada BAZNAS.

Pengaruh Transparansi terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel transparansi (X3) diperoleh nilai t hitung sebesar 2.462 dengan koefisien regresi 0,136 dan nilai probabilitas sebesar 0.016. Menggunakan nilai t tabel sebesar 1.984 dan nilai signifikansi sebesar 0,05. Maka dapat diketahui bahwa variabel transparansi memiliki nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel ($t \text{ hitung } 2,462 > t \text{ tabel } 1,984$) serta memiliki nilai signifikansi sebesar 0.016 yang lebih kecil dari signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima yang berarti bahwa variabel transparansi (X3) berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah (Y) pada Baznas Kota Mataram dan Baznas Provinsi NTB. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang telah diajukan.

Faktor transparansi dapat dilihat dari keterbukaan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) kepada masyarakat. Jadi ketika masyarakat bertanya terkait dengan penerimaan dana zakat, infak dan sedekah ataupun terkait dengan program-program yang dijalankan, pihak BAZNAS memberikan penjelasan kepada setiap masyarakat sehingga akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan kepercayaan masyarakat yang sudah terbentuk, maka masyarakat tidak akan ragu lagi untuk membayarkan zakat, infak dan sedekah ke BAZNAS. Sehingga semakin tinggi tingkat transparansi yang dilakukan oleh BAZNAS maka akan semakin tinggi pula tingkat penerimaan zakat, infak dan sedekah yang diperoleh.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septriani (2011), Nurhayati, Fadilah, Iss dan Oktaroza (2014), Nikmatuniyah, Marliyati dan Mardiana (2017) dan Natali (2019) bahwa transparansi berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah. BAZNAS diharapkan dapat terus transparan kepada masyarakat agar kepercayaan masyarakat terus terbangun sehingga akan terus mau membayar zakat, infak dan sedekah di BAZNAS.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel kualitas pelayanan (X4) diperoleh nilai t hitung sebesar -0.760 dengan koefisien regresi -0.030 dan nilai probabilitas sebesar 0.449. Menggunakan nilai t tabel sebesar 1.984 dan nilai signifikansi sebesar 0,05.

Maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel ($t \text{ hitung } -0,760 < t \text{ tabel } 1,984$) serta memiliki nilai signifikansi sebesar 0.449 yang lebih besar dari signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hal ini menunjukkan bahwa H4 ditolak yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X4) tidak berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah (Y) pada Baznas Kota Mataram dan Baznas Provinsi NTB. Hasil penelitian ini tidak mendukung hipotesis yang diajukan. Secara teori apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik, begitu pula sebaliknya. Ketika kualitas pelayanan yang diterima oleh muzakki baik dan memuaskan maka akan terbentuk rasa nyaman dan loyalitas muzakki untuk mau membayar zakat, infak dan sedekah ke Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Menurut keterangan dari pihak Baznas, kualitas pelayanan bukanlah salah satu faktor yang membuat Muzakki antusias dalam membayar zakat, infak dan sedekah di Baznas. Dimana bagi mereka pelayanan yang diberikan merupakan sesuatu hal yang biasa sebagai bentuk profesionalitas kerja yang memang harus mereka penuhi sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sendiri, pelayanan secara organisatoris dirasa masih kurang. Sebab masih banyak individu-individu dalam BAZNAS yang masih tidak disiplin dan terkesan cuek kepada beberapa orang yang datang ke BAZNAS. Contohnya saja ketika peneliti dan beberapa mahasiswa lain juga datang untuk meminta data, bidang pelayanan sangat sering lupa melayani keperluan data yang dibutuhkan oleh para pihak yang meminta data tersebut. Bahkan kadang mahasiswa harus mendatangi berkali-kali dan kita akan melihat bahwa bagian pelayanan akan dengan cepat dan tergesa-gesa untuk mengerjakan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa tadi yang mungkin telah diminta dari jangka waktu beberapa minggu sebelumnya. Ini tentunya menjadi catatan sebab ini menjadi salah satu item dimensi kualitas pelayanan yang mengharuskan segala pihak untuk tanggap, responsif dan cepat dalam melayani kebutuhan para stakeholder. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Widuri (2013) yang menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penerimaan organisasi/lembaga.

Pengaruh Sosialisasi terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah

Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel sosialisasi (X5) diperoleh nilai t hitung sebesar 4.153 dengan koefisien regresi 0,209 dan nilai probabilitas sebesar 0.000. Menggunakan nilai t tabel sebesar 1.984 dan nilai signifikansi sebesar 0,05. Maka dapat diketahui bahwa variabel transparansi memiliki nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel ($t \text{ hitung } 4,153 > t \text{ tabel } 1,984$) serta memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 yang lebih kecil dari signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hal ini menunjukkan bahwa H5 diterima yang berarti bahwa variabel sosialisasi (X5) berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah (Y) pada Baznas Kota

Mataram dan Baznas Provinsi NTB. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang telah diajukan. Sosialisasi zakat, infak dan sedekah perlu dilakukan secara sistematis, terorganisir, terarah dan tepat sasaran agar masyarakat dapat memahami kewajiban yang melekat pada dirinya sehingga nantinya mau untuk membayar zakat, infak dan sedekah pada BAZNAS. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan banyak hal baik itu dengan melakukan sosialisasi langsung seperti dengan kegiatan gebyar zakat atau dakwah maupun melalui sosialisasi tidak langsung seperti menggunakan media massa. Ketika masyarakat sadar dan memahami kewajibannya untuk membayar zakat, infak dan sedekah maka penerimaan zakat, infak dan sedekah akan meningkat pula.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilowati (2017) bahwa sosialisasi berpengaruh terhadap penerimaan suatu Organisasi/Lembaga. Semakin bagus dan tinggi intensitas sosialisasi yang dilakukan oleh BAZNAS maka akan semakin tinggi pula penerimaan zakat, infak dan sedekah. Sehingga diharapkan BAZNAS dapat terus melakukan sosialisasi yang secara sistematis, terorganisir, terarah dan tepat sasaran kepada masyarakat. Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Penerimaan Zakat, Infak dan Sedekah Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel sumber daya manusia (X5) diperoleh nilai t hitung sebesar 2.296 dengan koefisien regresi 0,165 dan nilai probabilitas sebesar 0.024. Menggunakan nilai t tabel sebesar 1.984 dan nilai signifikansi sebesar 0,05. Maka dapat diketahui bahwa variabel sumber daya manusia memiliki nilai t hitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel ($t \text{ hitung } 2,296 > t \text{ tabel } 1,984$) serta memiliki nilai signifikansi sebesar 0.024 yang lebih kecil dari signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Hal ini menunjukkan bahwa H6 diterima yang berarti bahwa variabel sumber daya manusia (X6) berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah (Y) pada Baznas Kota Mataram dan Baznas Provinsi NTB. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang telah diajukan.

Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi (Samsudin, 2010). Faktor sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat penting dan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sehingga keberadaannya harus diperhatikan, dikelola dan ditingkatkan kualitasnya. Keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas akan mempermudah kegiatan pengumpulan dana Zakat, Infak dan Sedekah melalui berbagai terobosan yang dia ciptakan serta menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap Baznas sebab dana yang mereka amanahkan dikelola oleh orang-orang berkualitas dan kompeten sehingga masyarakat akan mau dan terus membayar zakat, infak dan sedekah pada BAZNAS. Jadi, ketika sumber daya manusianya berkualitas dan berkompeten maka penerimaan zakat, infak dan sedekah akan meningkat.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2017) bahwa sumber daya manusia berpengaruh terhadap penerimaan suatu Organisasi/Lembaga. Sehingga diharapkan BAZNAS dapat memilih, meningkatkan dan mengembangkan kualitas maupun kompetensi sumber daya manusia yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai determinan penerimaan zakat, infak dan sedekah yang menggunakan variabel independen yaitu kualitas informasi akuntansi, akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, sosialisasi dan sumber daya manusia pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat
3. Transparansi berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat.
4. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat
5. Sosialisasi berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat.
6. Sumber daya manusia berpengaruh terhadap penerimaan zakat, infak dan sedekah pada Baznas kota Mataram dan Baznas Provinsi Nusa Tenggara Barat

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel-variabel yang mencoba meneliti faktor-faktor dari internal Badan Amil Zakat Nasional (Baznas), sehingga diharapkan bagi peneliti selanjutnya mengkombinasikan penelitian dengan variabel yang berkaitan dengan Muzakki.

Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, penelitian ini masih banyak kekurangan. Sehingga masih perlu banyak perbaikan. Berikut beberapa saran dari peneliti yaitu:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi penerimaan zakat, infak dan sedekah.
2. Penelitian selanjutnya juga diharapkan bisa memperluas cakupan variabel dependen yang diteliti, yaitu tidak hanya meneliti tentang penerimaan zakat, infak dan sedekah, tetapi juga mencoba meneliti tentang penerimaan, pemanfaatan serta pendistribusian dana zakat, infak dan sedekah.
3. Untuk Organisasi Pengelola Zakat, diharapkan bisa lebih meningkatkan akuntabilitas yang dimiliki serta terus melakukan sosialisasi ke berbagai pihak agar jumlah Muzakki yang mau membayarkan zakat, infak dan sedekah pada Organisasi Pengelola Zakat dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, Indra. (2010). *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Faiqoh, Siti. (2017). *Metode pengumpulan zakat di Rumah Zakat Cabang Semarang. Undergraduate (S1) thesis. Semarang: UIN Walisongo.*
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: BPF Universitas Diponegoro.
- Hamidi, N., dan Suwardi, E. (2013). Analisis akuntabilitas publik organisasi pengelola zakat berdasarkan aspek pengendalian intern dan budaya organisasi. survey pada organisasi pengelola zakat di Indonesia. *Ekbisi*, Vol VIII No. 1. 13-34.
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2007). *Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan Syariah*. Jakarta: IAI.
- Jannah, Shofuro Zahrotul. (2016). *Pengaruh Pengetahuan, Penghasilan, Manfaat Atas NPWP, Sanksi, dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Pemilik UMKM dalam Memiliki NPWP (Studi Di KPP Pratama Surakarta)*. Skripsi. Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri

- Surakarta.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: CV Andi.
- Marjuni, Sukmawati. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makassar: CV Sah Media Medina, C and Rufin, R. (2015). Transparency Policy and Students' Satisfaction and Trust. *Transforming Government: People, Process and Policy* Vol. 9 No. 3, 2015 pp. 309-323
- Natali, Diah Ayu. (2019). *Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi, Akuntabilitas Dan Transparansi Pelaporan Keuangan Terhadap Penerimaan Dana Zakat, Infak Dan Sedekah*. Skripsi. Surakarta: Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Nikmatuniayah, Marliyati, dan Mardiana, L. (2017). Effects of accounting information quality, accountability, and transparency on zakat acceptance. *MIMBAR*. Vol 33 (1). 62-73.
- Novianti, Sela. (2019). *Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi, Akuntabilitas, Transparansi Pelaporan Keuangan dan Aksesibilitas terhadap Tingkat Penerimaan Dana Zakat Pada Baznas Pekanbaru*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Suska RIAU.
- Nurhayati, N., Lestira., M. O., dan Fadilah. S. (2016). The influence of accounting information quality, accountability and transparency of financial reporting on the level of zakat revenue. *International Journal in Management and Social Science*. Vol 4 (4). 223-232.
- Prawiranata, Halim. (2017). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Samsudin, Salidi. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia.
- Silalahi, Sixvana., Musadieq, Mochammad Al., dan Nurtjahjono, Gunawan Eko. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)* Vol 1 (1).
- Sumenge, Alicia. (2011). *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Rakyat Indonesia Wilayah Manado*. Tugas Akhir Program Magister Manajemen Universitas Sam Ratulangi. UU No 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat
- Wijayanto, Guntur Jati. (2016). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Di Kota Magelang Tahun 2015*. [Skripsi]. Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Yuliana. (2004). Pengaruh Sikap pada Pindah Kerja, Norma Subjektif, Perceived Behavioral Control pada Intensi Pindah Kerja pada Pekerja Teknologi Informasi. *Phronesis: Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*. Vol 6. Hal 1-18.