

PENGARUH TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMBAYAR ZAKAT MUZAKKI BERKELANJUTAN

Zulfa Sirrin Nafisah¹, Retno Dyah Pekerti²

^{1,2}Universitas Cipasung Tasikmalaya, Indonesia

e-mail: ¹zsngarutt@gmail.com, ²retnodyahp@uncip.ac.id

Abstract

The realization of zakat fund collection through official institutions in Indonesia remains disproportionate to the substantial zakat potential that continues to increase. This condition indicates challenges in encouraging muzakki to continuously pay zakat through zakat management institutions. This study aims to analyze the effects of financial report transparency and service quality on the decision of muzakki to pay zakat sustainably at BAZNAS Tasikmalaya City. This study employed a quantitative approach using a survey method. The sample consisted of 109 muzakki selected through purposive sampling. Primary data were collected using questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS. The analysis included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, t-test, and coefficient of determination (R^2). The results show that financial report transparency has a positive and significant effect on the decision of muzakki to pay zakat sustainably, with a beta coefficient of 0.314 and a significance value of 0.000. Service quality also has a positive and significant effect, with a beta coefficient of 0.431 and a significance value of 0.000. The R^2 value of 0.389 indicates that the two variables explain 38.9% of the variation in the decision of muzakki to pay zakat sustainably, while the remaining 61.1% is explained by other factors outside the model. Service quality has a more dominant effect than financial report transparency. These findings highlight the importance of improving service quality and financial report transparency to strengthen muzakki trust and encourage sustainable zakat payment.

Keywords : Financial Statement Transparency, Service Quality, Sustainable Zakat Payment Decisions, Muzakki, BAZNAS

Abstrak

Realisasi penghimpunan dana zakat melalui lembaga resmi di Indonesia masih belum sebanding dengan besarnya potensi zakat yang terus meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam mendorong muzakki untuk menyalurkan zakat secara berkelanjutan melalui lembaga pengelola zakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan membayar zakat muzakki berkelanjutan di BAZNAS Kota

Tasikmalaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 109 muzakki yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan regresi linier berganda melalui program SPSS. Analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi laporan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan membayar zakat muzakki berkelanjutan, dengan koefisien beta sebesar 0,314 dan signifikansi 0,000. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien beta sebesar 0,431 dan signifikansi 0,000. Nilai R^2 sebesar 0,389 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 38,9% variasi keputusan membayar zakat muzakki berkelanjutan, sedangkan 61,1% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan dibandingkan transparansi laporan keuangan. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan transparansi laporan keuangan untuk memperkuat kepercayaan muzakki serta mendorong keberlanjutan pembayaran zakat.

Kata Kunci : *Transparansi Laporan Keuangan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembayaran Zakat Berkelanjutan, Muzakki, BAZNAS*

Accepted: 25 June 2026	Reviewed: 05 August 2026	Published: 30 November 2026
---------------------------	-----------------------------	--------------------------------

A. Pendahuluan

Sebagai pilar finansial yang vital dalam ekosistem ekonomi syariah, zakat mengemban peran strategis untuk menyalurkan kemakmuran secara merata sekaligus mengikis angka kemiskinan. Instrumen ini tidak hanya bernilai spiritual sebagai bentuk penghambaan, tetapi juga membawa misi sosial-ekonomi yang kuat demi menciptakan keseimbangan dan keadilan di tengah kehidupan bermasyarakat. Agar dana yang terkumpul dapat didayagunakan secara maksimal bagi kemaslahatan para mustahik, tata kelola zakat mutlak memerlukan kehadiran organisasi pengelola yang kredibel, terbuka, serta memiliki akuntabilitas tinggi. Dengan demikian, efektivitas pengumpulan dan pendayagunaan zakat tidak sekadar bersandar pada besarnya proyeksi potensi yang ada, melainkan sangat bergantung pada seberapa besar legitimasi dan rasa percaya yang diberikan oleh publik kepada lembaga amil tersebut.

Sebagai negara dengan populasi muslim yang sangat besar, Indonesia menyimpan proyeksi dana zakat yang luar biasa melimpah. Merujuk pada data yang dirilis oleh Pusat Kajian Strategis Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS, 2025), estimasi kapasitas zakat di tingkat nasional mampu menyentuh angka Rp 327 triliun

setiap tahunnya. Walau demikian, jumlah riil yang berhasil dikumpulkan oleh lembaga-lembaga amal masih sangat senjang dibanding angka proyeksi tersebut. Buktinya, pada tahun 2025, akumulasi zakat yang terhimpun secara nasional hanya berkisar antara Rp 40 hingga Rp50 triliun, yang berarti baru memenuhi sekitar 15,29% dari seluruh kapasitas yang ada. Fenomena serupa terjadi di Kota Tasikmalaya. Potensi zakat di wilayah ini mencapai sekitar Rp 114 miliar, sedangkan realisasi penghimpunan zakat yang berhasil dihimpun BAZNAS Kota Tasikmalaya baru mencapai sekitar Rp7,7 miliar. Kesenjangan antara potensi dan realisasi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala yang menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya menyalurkan zakat melalui lembaga resmi.

Salah satu permasalahan yang dihadapi BAZNAS Kota Tasikmalaya adalah rendahnya keberlanjutan pembayaran zakat oleh muzakki. Berdasarkan hasil observasi awal, masih banyak muzakki yang menyalurkan zakat hanya pada waktu tertentu dan belum menjadikannya sebagai kebiasaan yang dilakukan secara berkelanjutan melalui lembaga resmi. Fenomena di lapangan memperlihatkan bahwa kecenderungan publik untuk menyerahkan dana zakat secara mandiri langsung kepada mustahik masih cukup tinggi daripada dipercayakannya kepada lembaga amal. Kecenderungan ini menjadi sinyal kuat bahwa kredibilitas serta keyakinan masyarakat terhadap kapasitas lembaga dalam mengelola dana umat belum berada pada level yang ideal. Evaluasi dari studi (Agustina, 2024) mengonfirmasi bahwa mutu pelayanan di BAZNAS Kota Tasikmalaya memang memerlukan pembenahan yang serius demi menyelaraskan diri dengan ekspektasi publik. Di samping aspek pelayanan, pemaparan informasi yang transparan mengenai sirkulasi dan pemanfaatan dana zakat menjadi variabel krusial yang ikut mendikte bagaimana masyarakat menilai integritas dari lembaga pengelola tersebut (Rosalinda et al., 2021; Suharli & Bahariska, 2021).

Merujuk pada Teori Legitimasi, keberadaan dan eksistensi sebuah organisasi akan mendapat pengakuan serta dukungan dari publik apabila seluruh operasionalnya berjalan selaras dengan tatanan nilai, norma, serta ekspektasi yang hidup di masyarakat (Badjuri et al., 2021). Pada ranah pengelolaan dana umat, pengakuan publik terhadap lembaga amal dibangun secara bertahap lewat keterbukaan informasi laporan keuangan serta mutu pelayanan yang prima. Penyajian laporan keuangan yang transparan memberikan akses bagi para muzakki untuk memantau sirkulasi pengumpulan hingga pendistribusian dana secara terang benderang, yang pada gilirannya mampu mengikis kesenjangan informasi sekaligus menumbuhkan rasa percaya. Paralel dengan hal itu, keandalan pelayanan yang disajikan secara sigap, responsif, profesional, dan terpercaya akan melahirkan

impresi yang memuaskan bagi para pembayar zakat. Gabungan dari keterbukaan tata kelola keuangan serta mutu pelayanan yang superior inilah yang menstimulasi para *muzakki* untuk tetap konsisten menunaikan kewajiban zakat mereka secara kontinu lewat lembaga amil terkait (Anggraeni & Yudhanegara, 2025; Wildan et al., 2023).

Sederet studi terdahulu telah membuktikan bahwa aspek keterbukaan informasi dan mutu pelayanan menjadi determinan penting yang mengarahkan kecenderungan perilaku *muzakki*. Penyelidikan ilmiah yang dilakukan oleh (Hasrina et al., 2018), (Hikmah et al., 2024), (Wijayanti Riska, 2024), dan (Natsir, 2024) mengonfirmasi bahwa transparansi serta kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif dalam menumbuhkan kredibilitas, ketertarikan, dan kecenderungan pilihan *muzakki*. Kendati demikian, temuan berbeda dilaporkan oleh (Munawwarah et al., 2025) serta (Sastraningsih et al., 2023) yang mengindikasikan bahwa signifikansi pengaruh kedua variabel tersebut tidak selalu mutlak, sebab sering kali beririsan dengan faktor internal individu seperti tingkat kesadaran dan pemahaman keagamaan. Di samping adanya kesenjangan hasil, mayoritas literatur terdahulu cenderung membatasi ruang lingkupnya pada variabel minat, tingkat kepercayaan, atau preferensi semata, sedangkan kajian yang mengulas keputusan *muzakki* untuk berzakat secara berkesinambungan masih sangat minim ditemukan. Terlebih, riset yang memadukan variabel transparansi laporan keuangan dan mutu pelayanan dalam satu kerangka analisis untuk mengukur keputusan membayar zakat secara berkelanjutan pada level BAZNAS tingkat daerah terbilang langka. Berangkat dari celah teoretis tersebut, studi ini hadir untuk menguji secara empiris kontribusi transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan membayar zakat *muzakki* berkelanjutan di BAZNAS Kota Tasikmalaya. Melalui analisis ini, luaran penelitian diproyeksikan mampu memperluas khazanah Teori Legitimasi dalam ekosistem zakat, sekaligus menyumbang rekomendasi aplikatif bagi pengelola zakat untuk merawat loyalitas *muzakki* dan memaksimalkan pengumpulan dana.

B. Metode Penelitian

Metodologi penelitian ini mengandalkan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Pemilihan ancangan kuantitatif didasarkan pada target studi untuk menguji korelasi serta dampak antar dimensi secara objektif lewat visualisasi angka dan kalkulasi statistik. Tipe studi asosiatif diterapkan guna mengukur signifikansi dampak transparansi laporan keuangan serta kualitas pelayanan pada keputusan membayar zakat *muzakki* berkelanjutan di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tasikmalaya. Kerangka kerja ini beroperasi di bawah payung paradigma

positivisme yang mengutamakan pembuktian hipotesis lewat data riil di lapangan (Sugiyono, 2011).

Riset ini dilaksanakan di BAZNAS Kota Tasikmalaya pada tahun 2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya kesenjangan antara potensi zakat dan realisasi penghimpunan zakat melalui lembaga resmi. Selain itu, penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian (Agustina, 2024) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan di BAZNAS Kota Tasikmalaya belum berjalan secara optimal dan efektif. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna memperkuat kepercayaan dan mempertahankan keberlanjutan pembayaran zakat oleh muzakki. Di sisi lain, hasil penelusuran pada media informasi resmi BAZNAS Kota Tasikmalaya menunjukkan bahwa publikasi laporan keuangan yang tersedia belum diperbarui secara berkala, sehingga transparansi informasi keuangan menjadi aspek yang penting untuk dikaji lebih lanjut. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan membayar zakat muzakki berkelanjutan pada BAZNAS Kota Tasikmalaya.

Struktur konseptual studi ini diturunkan dari Teori Legitimasi. Teori tersebut menegaskan bahwa keterbukaan informasi publik dan keandalan layanan menjadi instrumen krusial dalam memupuk pengakuan serta kredibilitas lembaga di mata masyarakat. Pada desain operasional riset ini, transparansi laporan keuangan (X_1) serta kualitas pelayanan (X_2) ditetapkan sebagai variabel independen yang mengarahkan keputusan membayar zakat muzakki berkelanjutan (Y) sebagai variabel dependen.

Subjek yang menjadi populasi studi mencakup semua muzakki yang tercatat pernah menunaikan zakat via BAZNAS Kota Tasikmalaya. Berdasarkan data BAZNAS Kota Tasikmalaya, jumlah muzakki yang tercatat pada data tahun 2024 sebanyak 2.306 orang. Populasi tersebut menjadi dasar dalam penentuan sampel penelitian. Selanjutnya, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan menetapkan beberapa kriteria, yaitu responden merupakan muzakki yang pernah menunaikan zakat melalui BAZNAS Kota Tasikmalaya, telah melakukan pembayaran zakat minimal dua kali, dan berdomisili di Kota Tasikmalaya. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh sebanyak 109 responden yang memenuhi persyaratan sebagai sampel penelitian. *Teknik purposive sampling* dipilih karena mampu memperoleh responden yang sesuai dengan tujuan penelitian dan memiliki pengalaman langsung dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kota Tasikmalaya (Adam, 2018).

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala *Likert* lima poin untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap indikator variabel penelitian, yaitu mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Variabel transparansi laporan keuangan diukur berdasarkan indikator keterbukaan informasi, kemudahan akses informasi, dan kejelasan penyajian laporan keuangan (Putri, 2018). Sementara itu, variabel kualitas pelayanan dan keputusan membayar zakat *muzakki* berkelanjutan diukur menggunakan indikator yang telah diadaptasi dari penelitian terdahulu sesuai dengan tujuan penelitian.

Untuk aspek kualitas pelayanan, alat ukur didasarkan pada konsep SERVQUAL yang mencakup aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (Prayudha et al., 2021). Sementara itu, indikator loyalitas, stabilitas pembayaran, dan tindakan setor ulang dipakai untuk mengukur keputusan membayar zakat *muzakki* berkelanjutan (Elpina & Lubis, 2022). Keandalan alat ukur dipastikan lewat uji validitas *Product Moment* serta uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* dengan standar minimal nilai sebesar 0,70.

Pengolahan data dikerjakan memanfaatkan *software Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* tuliskan versi 32. Sebelum masuk ke pengujian hipotesis, data berjenis ordinal dikonversi terlebih dahulu menjadi data berjenis interval lewat piranti *Method of Successive Interval (MSI)*. Langkah selanjutnya mencakup verifikasi instrumen berupa uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan serangkaian uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, serta autokorelasi (Ghozali, 2018; Syafrida Hafni Sahir, 2022). Pembuktian kebenaran hipotesis menggunakan pemodelan regresi linier berganda dan uji *t* demi mendeteksi arah serta kekuatan pengaruh tiap-tiap variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Besaran daya ramal model diukur lewat koefisien determinasi (R^2). Terakhir, uji *F* difungsikan eksklusif sebagai parameter untuk menilai kelayakan model regresi, bukan untuk menguji hipotesis utama penelitian (Ghozali, 2018).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data pada setiap variabel penelitian yang meliputi jumlah responden (*N*), nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi (Ghozali, 2018). Hasil analisis statistik deskriptif disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Transparansi Laporan Keuangan (X ₁)	109	3	15	9.000	3.923
Kualitas Pelayanan (X ₂)	109	5	25	15.000	6.194
Keputusan Membayar Zakat Muzakki Berkelanjutan (Y)	109	3	15	9.000	3.909

Sumber : Data peneliti diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1, variabel Transparansi Laporan Keuangan (X₁) mencatatkan perolehan skor terendah pada angka 3 dan skor tertinggi menyentuh angka 15. Sementara itu, rerata nilai (*mean*) untuk variabel X₁ berada di angka 9,000 disertai sebaran data atau standar deviasi sebesar 3,923. Untuk variabel Kualitas Pelayanan (X₂), rentang skor bergerak dari nilai paling rendah sebesar 5 hingga nilai paling tinggi sebesar 25, dengan capaian rata-rata senilai 15,000 dan standar deviasi pada angka 6,194. Di sisi lain, pengukuran pada variabel Keputusan Membayar Zakat Muzakki Berkelanjutan (Y) menunjukkan sebaran skor minimum sebesar 3, batas maksimum sebesar 15, tingkat *mean* senilai 9,000, serta angka standar deviasi sebesar 3,909. Keseluruhan indikator pengamatan ini melibatkan jumlah subjek yang identik, yaitu sebanyak 109 responden. Hal tersebut memastikan kelayakan seluruh data untuk diolah pada tahapan investigasi statistik berikutnya.

b. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Instrumen dinyatakan valid apabila setiap butir pernyataan dapat mengukur konstruk yang menjadi tujuan pengukuran (Sugiyono, 2011). Tolok ukur keabsahan sebuah item didasarkan pada besaran *r* hitung yang melampaui ambang batas *r* tabel yaitu 0,1882, dihitung pada tingkat signifikansi 5%. Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Rentang r hitung	r tabel	Keterangan
Transparansi Laporan Keuangan (X_1)	0,911-0,923	0,188	Valid
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,840-0,904	0,188	Valid
Keputusan Membayar Zakat <i>Muzakki</i> Berkelanjutan (Y)	0,910-0,918	0,188	Valid

Sumber : Data peneliti diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 2, seluruh item pernyataan pada variabel Transparansi Laporan Keuangan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Keputusan Membayar Zakat *Muzakki* Berkelanjutan (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,188). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2011). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2018). Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Transparansi Laporan Keuangan (X_1)	0,904	>0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,918	>0,70	Reliabel
Keputusan Membayar Zakat <i>Muzakki</i> Berkelanjutan (Y)	0,900	>0,70	Reliabel

Sumber : Data peneliti diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 3, memperlihatkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel berada di atas ambang batas 0,70. Temuan ini menegaskan bahwa alat ukur yang digunakan telah memenuhi syarat reliabilitas dan memiliki stabilitas konsistensi internal yang tangguh, sehingga sangat valid untuk diaplikasikan dalam pengumpulan data primer.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Selanjutnya, pengujian normalitas dikerjakan demi mendeteksi apakah galat residual dalam formulasi regresi telah terdistribusi secara normal. Prosedur ini

bersandar pada uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Asumsi normalitas dinyatakan terpenuhi jika indikator signifikansi statistik yang dihasilkan melampaui angka 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Pengujian	Nilai
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,086
<i>Monte Carlo Sig. (2-tailed)</i>	0,088

Sumber : Data peneliti diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4, perolehan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* menyentuh angka 0,086 dan indikator *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* berada di level 0,088. Mengingat kedua parameter tersebut berada di atas batasan minimal 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa komponen residual pada model regresi tersebar secara normal. Oleh karena itu, persyaratan normalitas telah terpenuhi dan tahapan pemodelan regresi dapat diteruskan ke tahap berikutnya.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi keberadaan korelasi linear yang terlalu kuat di antara sesama variabel independen. Persyaratan bebas gejala multikolinearitas terpenuhi apabila parameter *Tolerance* berada di atas angka 0,10 dan indeks *Variance Inflation Factor (VIF)* berada di bawah angka 10.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Keterangan
Transparansi Laporan Keuangan (X_1)	0,850	1,176	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,850	1,176	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data peneliti diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 5, seluruh variabel independen mencatatkan nilai *Tolerance* yang identik sebesar 0,850 serta indeks *VIF* pada angka 1,176. Rentang angka ini sepenuhnya lolos dari batas baku pengujian, yang mengindikasikan bahwa struktur persamaan regresi ini steril dari gangguan multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas diaplikasikan guna mendeteksi ada tidaknya ketimpangan varians dari residual pada model regresi di sepanjang rentang pengamatan. Evaluasi ini memanfaatkan alat uji *Glejser* dengan memantau tingkat signifikansi pada tiap-tiap variabel independen. Model regresi dikategorikan aman dari problem heteroskedastisitas jika besaran signifikansinya melampaui level 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	<i>Sig.</i>	Keterangan
----------	-------------	------------

Transparansi Laporan Keuangan (X_1)	0,086	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,967	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data peneliti diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 6, variabel Transparansi Laporan Keuangan (X_1) mencatatkan tingkat signifikansi sebesar 0,086, sementara variabel Kualitas Pelayanan (X_2) meraih nilai signifikansi sebesar 0,967. Karena kedua perolehan tersebut berada di atas batas kritis 0,05, maka model regresi dinyatakan bersih dari gejala heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya asumsi homoskedastisitas ini, maka konstruksi regresi dinilai sangat valid.

4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya keterkaitan linear antara kekeliruan residual pada suatu titik waktu pengamatan dengan error pada periode observasi lainnya. Pengujian ini merujuk pada besaran statistik *Durbin-Watson (DW)*, di mana model regresi dianggap terlepas dari bias autokorelasi jika angka DW berada pada rentang antara 1,5 hingga 2,5.

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi

<i>Durbin-Watson</i>	Kriteria	Keterangan
2,015	$1,5 < DW < 2,5$	Tidak terjadi autokorelasi

Sumber : Data peneliti diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 7, perolehan angka *Durbin-Watson* sebesar 2,015 secara meyakinkan berada dalam koridor rentang aman 1,5 hingga 2,5. Temuan ini menegaskan ketidakhadiran indikasi autokorelasi dalam model, sehingga sukses meloloskan salah satu syarat pokok dalam implementasi analisis regresi linear berganda.

d. Uji Regresi Linier Berganda

Pemodelan regresi linear berganda ini sendiri ditujukan untuk menakar daya pengaruh dari variabel Transparansi Laporan Keuangan (X_1) beserta Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Keputusan Membayar Zakat *Muzakki* Berkelanjutan (Y). Hasil analisis regresi disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)
Konstanta	2,104
Transparansi Laporan Keuangan (X_1)	0,313
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,272

Sumber : Data peneliti diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = 2,104 + 0,313X_1 + 0,272X_2$$

Rumus statistik tersebut memberikan makna bahwa intersep atau nilai konstanta sebesar 2,104 merepresentasikan estimasi level Keputusan Membayar Zakat Muzakki Berkelanjutan ketika seluruh variabel bebas diasumsikan bernilai nol atau konstan. Koefisien regresi untuk Transparansi Laporan Keuangan (X_1) senilai 0,313 membuktikan bahwa setiap penambahan bobot satu satuan pada variabel tersebut diproyeksikan bakal mendongkrak tingkat Keputusan Membayar Zakat Muzakki Berkelanjutan sebesar 0,313 unit, dengan syarat kondisi variabel lainnya tidak berubah. Sementara itu, nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,272 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada mutu layanan akan meningkatkan skor Keputusan Membayar Zakat Muzakki Berkelanjutan sebesar 0,272 unit, dengan asumsi prediktor lain konstan. Nilai koefisien yang bermuatan positif ini menandakan bahwa arah pergerakan variabel independen selaras dengan peningkatan variabel dependen.

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Parameter koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mendeteksi seberapa besar kontribusi atau daya penjelas dari model regresi terhadap fluktuasi variabel dependen. Hasil pengujian koefisien determinasi disajikan pada Tabel 11.

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
0,624	0,389	0,378

Sumber : Data peneliti diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 9, pencapaian nilai *R Square* sebesar 0,389 merepresentasikan bahwa variasi pada Keputusan Membayar Zakat Muzakki Berkelanjutan mampu diterangkan oleh model regresi ini sebesar 38,9%. Sebaliknya, porsi dominan sebesar 61,1% diterangkan oleh kehadiran variabel eksternal lainnya yang berada di luar cakupan rancangan riset ini. Besaran nilai *Adjusted R Square* yang berada di angka 0,378 memberikan pembuktian bahwa setelah melalui proses penyesuaian terhadap volume variabel bebas dan kuantitas sampel, model estimasi ini tetap memperlihatkan performa yang tangguh dalam mendeteksi perubahan pada variabel dependen.

f. Hasil Uji Hipotesis

1) Uji t (Parsial)

Pembuktian kebenaran hipotesis secara parsial merujuk pada hasil uji t guna melihat signifikansi masing-masing faktor pemengaruh secara mandiri. Kriteria

penerimaan hipotesis bersandar pada perolehan skor signifikansi yang berada di bawah persentase 0,05.

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Hipotesis	Variabel	Beta	t hitung	Sig.	Keputusan
H ₁	Transparansi Laporan Keuangan → Keputusan Membayar Zakat Muzakki Berkelanjutan	0,314	3,813	0,000	Diterima
H ₂	Kualitas Pelayanan → Keputusan Membayar Zakat Muzakki Berkelanjutan	0,431	5,238	0,000	Diterima

Sumber : Data peneliti diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 10, variabel Transparansi Laporan Keuangan mengantongi besaran t hitung senilai 3,813 disertai tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena derajat signifikansi tersebut berada di bawah angka 0,05, maka usulan H₁ dinyatakan diterima. Hasil empiris ini membuktikan keterbukaan pelaporan keuangan membawa dampak positif serta signifikan bagi Keputusan Membayar Zakat Muzakki Berkelanjutan.

Pada pengujian berikutnya, prediktor Kualitas Pelayanan menorehkan angka t hitung sebesar 5,238 dengan perolehan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang berada di bawah ambang batas 0,05 ini berkonsekuensi pada diterimanya H₂. Temuan lapangan ini mengonfirmasi bahwa mutu pelayanan berkontribusi positif dan signifikan dalam mengarahkan Keputusan Membayar Zakat Muzakki Berkelanjutan. Ditinjau dari besaran koefisien beta, variabel Kualitas Pelayanan memiliki bobot yang lebih tinggi ketimbang Transparansi Laporan Keuangan, yang memberikan indikasi kuat bahwa aspek performa layanan memiliki implikasi yang lebih dominan dalam memperkuat keputusan muzakki untuk berzakat secara berkesinambungan.

2) Uji F (Uji Kelayakan Model)

Uji kelayakan model atau *Goodness of Fit* diterapkan demi mengevaluasi kemampuan struktur regresi yang dibangun dalam menjelaskan keterkaitan antara variabel independen dan dependen. Parameter kelayakan ini disimpulkan lewat peninjauan terhadap nilai signifikansi pada uji F. Persamaan regresi dinilai fit dan memenuhi syarat objektif jika angka signifikansinya bernilai kurang dari 0,05.

Tabel 11. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

F hitung	Sig.	Keterangan
33,768	0,000	Model regresi layak digunakan

Sumber : Data peneliti diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 11, diperoleh nilai F hitung bertengger di posisi 33,768 dengan derajat signifikansi sebesar 0,000. Tingkat signifikansi tersebut jauh di bawah standar minimal 0,05, sehingga model regresi ini dinyatakan sangat sah dan relevan untuk membedah arah pengaruh variabel Transparansi Laporan Keuangan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Membayar Zakat *Muzakki* Berkelanjutan.

2. Pembahasan

Hasil pengujian ini mengonfirmasi bahwa transparansi informasi, khususnya transparansi laporan keuangan dan pengelolaan dana zakat, memegang peranan penting dalam membentuk keputusan muzakki untuk membayar zakat secara berkelanjutan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin terbuka lembaga amal zakat dalam menyampaikan informasi mengenai penghimpunan, pengelolaan, penyaluran, serta pertanggungjawaban dana zakat, maka semakin tinggi keyakinan muzakki untuk menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut. Transparansi laporan keuangan memberikan jaminan kepada muzakki bahwa dana yang mereka amanahkan dikelola secara akuntabel, sesuai dengan prinsip syariah, dan disalurkan kepada pihak yang berhak menerima.

Secara kritis, hubungan antara transparansi laporan keuangan dan keputusan membayar zakat tidak terjadi secara langsung semata-mata karena tersedianya informasi, tetapi karena informasi tersebut mampu mengurangi *information asymmetry* antara lembaga pengelola zakat dan muzakki. Dalam praktiknya, *muzakki* tidak dapat mengamati secara langsung bagaimana dana zakat dikelola setelah disetorkan kepada lembaga. Oleh karena itu, laporan keuangan yang disusun secara lengkap, dipublikasikan secara terbuka, serta didukung oleh hasil audit berfungsi sebagai mekanisme untuk mengurangi ketidakpastian sekaligus meningkatkan keyakinan bahwa dana zakat dikelola secara profesional. Dengan berkurangnya ketidakpastian tersebut, risiko persepsi terhadap kemungkinan penyalahgunaan dana juga menurun, sehingga keputusan *muzakki* untuk terus menyalurkan zakat melalui BAZNAS menjadi semakin kuat.

Namun demikian, transparansi laporan keuangan saja belum tentu cukup untuk mendorong keputusan membayar zakat apabila informasi yang disajikan sulit dipahami oleh masyarakat. Sebagian besar muzakki tidak memiliki latar belakang akuntansi sehingga laporan keuangan yang hanya menampilkan angka-angka tanpa penjelasan yang mudah dipahami berpotensi mengurangi efektivitas transparansi

itu sendiri. Oleh karena itu, transparansi yang efektif tidak hanya menekankan keterbukaan informasi, tetapi juga kualitas komunikasi informasi melalui penyajian laporan yang sederhana, mudah diakses, disertai info grafis, ringkasan penyaluran dana, serta publikasi program-program yang telah direalisasikan. Dengan demikian, muzakki tidak hanya mengetahui bahwa laporan keuangan tersedia, tetapi juga memahami bagaimana dana zakat yang mereka bayarkan memberikan manfaat nyata bagi mustahik.

Hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa transparansi laporan keuangan berfungsi sebagai fondasi dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga amil zakat. Ketika lembaga secara konsisten mempublikasikan laporan keuangan yang akuntabel, informasi penggunaan dana, serta hasil audit independen, persepsi kredibilitas lembaga akan meningkat. Peningkatan kredibilitas tersebut kemudian mendorong munculnya keyakinan muzakki bahwa BAZNAS merupakan lembaga yang layak dipercaya sebagai pengelola dana zakat. Dengan demikian, pengaruh transparansi terhadap keputusan membayar zakat kemungkinan tidak hanya bersifat langsung, tetapi juga melalui peningkatan kepercayaan sebagai mekanisme mediasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Novi, 2025) yang menunjukkan bahwa transparansi informasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan keputusan masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga amil zakat. Oleh karena itu, BAZNAS perlu terus memperkuat praktik transparansi dengan mempublikasikan laporan keuangan secara berkala, menyajikan informasi pengumpulan dan penyaluran dana secara mudah dipahami, serta meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi tersebut melalui media digital. Upaya tersebut tidak hanya memenuhi prinsip akuntabilitas publik, tetapi juga menjadi strategi untuk memperkuat kepercayaan dan mempertahankan keputusan muzakki dalam menyalurkan zakat secara berkelanjutan.

Penelitian ini membuktikan bahwa mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki membayar zakat secara berkelanjutan. Berdasarkan nilai *standardized beta*, kualitas pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan (*service quality*) yang diukur melalui lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, yang hingga saat ini masih banyak digunakan dalam penelitian layanan (Prayudha et al., 2021). Penyediaan layanan yang cepat, ramah, profesional, dan responsif mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan muzakki sehingga mendorong mereka untuk kembali menunaikan zakat melalui lembaga amil yang sama.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Wijayanti Riska, 2024) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan krusial dalam mengarahkan ketertarikan muzakki di BAZNAS Bangka Tengah. Selaras dengan itu, riset (Natsir, 2024) juga memperlihatkan bahwa mutu layanan memberikan kontribusi positif bagi kecenderungan pilihan muzakki saat menyalurkan dana ZIS via organisasi formal. Temuan lapangan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan muzakki untuk membayar zakat melalui lembaga amil zakat. Namun, secara kritis, pengaruh tersebut tidak semata-mata muncul karena pelayanan yang baik, melainkan karena pelayanan mampu menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan muzakki terhadap lembaga. Dalam konteks lembaga amil zakat, kualitas pelayanan mencakup kemudahan proses pembayaran, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, kemudahan konsultasi, hingga kemampuan lembaga dalam merespons kebutuhan muzakki. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, semakin besar keyakinan muzakki bahwa lembaga mampu mengelola dana zakat secara profesional, sehingga keputusan untuk terus menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut menjadi semakin kuat.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan keputusan membayar zakat. Pelayanan yang prima akan sulit menghasilkan keputusan membayar zakat secara berkelanjutan apabila tidak diimbangi dengan transparansi pengelolaan dana, akuntabilitas, dan reputasi lembaga. Dengan kata lain, kualitas pelayanan lebih berperan sebagai faktor yang memperkuat hubungan antara muzakki dan lembaga, sedangkan keputusan membayar zakat dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor yang membentuk kepercayaan terhadap lembaga amil zakat. Hal ini mengindikasikan bahwa investasi pada peningkatan kualitas pelayanan harus disertai dengan penguatan tata kelola organisasi agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ma'ruf et al., 2025) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu determinan utama kepuasan muzakki. Peningkatan kualitas pelayanan mampu menciptakan pengalaman positif yang mendorong kepuasan dan meningkatkan kecenderungan muzakki untuk tetap menyalurkan zakat melalui lembaga yang sama. Hasil tersebut juga didukung oleh (Kurniawan & Kustiawan, 2024) yang menemukan bahwa kualitas layanan, khususnya pada layanan zakat berbasis digital, berpengaruh positif terhadap kepuasan, kepercayaan, dan niat muzakki untuk menggunakan kembali layanan pembayaran zakat. Selain itu, (Nugraha & Herianingrum, 2025) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas

muzakki, sehingga pelayanan yang profesional, responsif, dan konsisten menjadi faktor penting dalam mempertahankan hubungan jangka panjang antara lembaga amil zakat dan muzakki.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa kualitas pelayanan bukan hanya berfungsi sebagai aspek operasional, tetapi juga sebagai strategi dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan muzakki. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan, semakin besar peluang lembaga memperoleh kepercayaan, kepuasan, serta keputusan muzakki untuk terus menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut.

Secara akademis maupun aplikatif, luaran dari kajian ini memberikan sumbangsih yang berarti. Dari aspek teoritis, riset ini memperluas cakupan implementasi Teori Legitimasi pada ranah tata kelola dana umat dengan membuktikan bahwa pengakuan publik dapat diraih lewat sinergi antara keterbukaan informasi finansial dan mutu layanan yang prima. Di samping itu, studi ini berhasil menjembatani gap keilmuan dari literatur terdahulu yang mayoritas meneliti kedua prediktor tersebut secara parsial. Penelitian ini mengintegrasikan kedua elemen tersebut ke dalam satu kerangka analisis utuh demi membedah fenomena keputusan membayar zakat secara berkelanjutan.

Pada dimensi praktis, hasil analisis statistik ini membawa implikasi strategis bagi manajemen BAZNAS Kota Tasikmalaya untuk memperluas akses publikasi laporan keuangan sekaligus mempertahankan mutu pelayanan yang berpusat pada kepuasan muzakki. Penguatan pada kedua aspek operasional ini dapat dioptimalkan sebagai instrumen strategis guna merawat loyalitas para pembayar zakat, mendongkrak volume pengumpulan dana, serta memangkas gap antara proyeksi potensi dan realisasi penghimpunan zakat yang sejauh ini masih menjadi tantangan di Kota Tasikmalaya.

Meskipun demikian, studi ini memiliki keterbatasan ruang lingkup karena model regresi yang dibangun baru mampu menguraikan 38,9% variasi pada keputusan membayar zakat muzakki berkelanjutan. Angka tersebut mengisyaratkan adanya variabel potensial lain yang belum terakomodasi di dalam model, misalnya tingkat religiusitas, aspek kepercayaan, kesadaran spiritual, reputasi institusi, aksesibilitas platform digital, ataupun kedalaman pemahaman keagamaan. Oleh karena itu, agenda riset berikutnya direkomendasikan untuk menyusun kerangka konseptual yang lebih komprehensif dengan menyisipkan variabel *intervening* atau *moderating*, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih utuh terkait dinamika perilaku muzakki dalam berzakat secara berkesinambungan.

D. Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi laporan keuangan beserta kualitas pelayanan membawa dampak positif serta signifikan terhadap keputusan membayar zakat muzakki berkelanjutan pada BAZNAS Kota Tasikmalaya. Secara parsial, keterbukaan informasi terbukti mendongkrak komitmen para pembayar zakat untuk tetap menyalurkan dana melalui lembaga negara. Fenomena tersebut terjadi karena kemudahan akses data finansial mampu memperkuat kredibilitas institusi sekaligus menghapus keraguan publik dalam pengelolaan dana zakat. Di samping itu, performa layanan juga terkonfirmasi memberikan kontribusi positif, bahkan bertindak sebagai determinan paling dominan yang menuntun tindakan berzakat secara berkelanjutan. Berlandaskan *output* formulasi regresi, struktur analisis ini menghasilkan besaran koefisien determinasi (R^2) pada angka 0,389. Data tersebut mengindikasikan bahwa variabel transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan sanggup memaparkan 38,9% perubahan pada keputusan membayar zakat muzakki berkelanjutan, di mana persentase ini merepresentasikan daya ramal model statistik dan bukan merupakan bentuk pengujian hipotesis mandiri.

Temuan ini memperkuat Teori Legitimasi yang menjelaskan bahwa keberlanjutan dukungan masyarakat terhadap suatu organisasi dipengaruhi oleh kemampuan organisasi guna memenuhi ekspektasi yang berkembang di publik dengan transparansi, akuntabilitas, dan layanan yang bermutu. Dalam konteks pengelolaan zakat, legitimasi lembaga tidak semata-mata dibentuk melalui keterbukaan laporan keuangan, melainkan juga melalui pengalaman pelayanan yang dirasakan langsung oleh muzakki. Dari sisi praktis, temuan penelitian ini berkontribusi sebagai landasan bagi BAZNAS dan lembaga pengurus zakat lainnya untuk meningkatkan transparansi informasi keuangan serta memperkuat kualitas pelayanan sebagai strategi dalam meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas muzakki.

Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah melalui pengembangan model empiris yang mengintegrasikan transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan muzakki dalam membayar zakat secara berkelanjutan. Berbeda dengan sebagian penelitian terdahulu yang lebih banyak menyoroti minat, niat, atau kepercayaan muzakki, penelitian ini berfokus pada keberlanjutan perilaku pembayaran zakat sehingga memperluas perspektif mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi loyalitas muzakki. Temuan ini juga memperluas penerapan Teori Legitimasi dalam kajian akuntansi syariah dan manajemen zakat.

Meskipun penelitian ini memberikan kontribusi empiris, model yang digunakan masih memiliki keterbatasan karena hanya mengintegrasikan variabel transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan sebagai prediktor keputusan muzakki dalam membayar zakat secara berkelanjutan. Oleh karena itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas, penelitian selanjutnya perlu mengembangkan model dengan menambahkan variabel lain yang relevan religiusitas, kepercayaan, kesadaran zakat, citra lembaga, literasi zakat, kemudahan layanan digital, maupun faktor sosial yang berpotensi mempengaruhi perilaku muzakki. Penelitian pada lokasi yang berbeda dan penggunaan pendekatan *mixed methods* juga dapat dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika keputusan pembayaran zakat secara berkelanjutan.

Daftar Rujukan

- Adam, M. (2018). *Pengantar Statistika Pendidikan*. CV. Budi Utama.
- Agustina, H. M. (2024). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Masyarakat Menyalurkan Zakat, Infak, Dan Sedekah Melalui Baznas Kota Tasikmalaya*. Universitas Siliwangi.
- Anggraeni, S. L., & Yudhanegara, F. (2025). Analisis Sistem Pencatatan Akuntansi Zakat terhadap Pelaporan Dana Zakat pada BAZNAS Kabupaten Garut. *Kajian Ekonomi Dan Akuntansi Terapan*, 2, 3.
- Badjuri, A., Jaeni, J., & Kartika, A. (2021). Peran Corporate Social Responsibility Sebagai Pemoderasi Dalam Memprediksi Profitabilitas Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Agresivitas Pajak Di Indonesia: Kajian Teori Legitimasi. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 28(1 SE-Articles). <https://doi.org/10.35315/jbe.v28i1.8534>
- BAZNAS, P. K. S. (2025). *Outlook Zakat Indonesia 2026*.
- Elpina, A., & Lubis, H. (2022). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Membayar Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). *Jurnal Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau*, 1(1), 35–50.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasrina, C. D., Yusri, Y., & Sy, D. R. A. S. (2018). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 2(1), 1–9.
- Hikmah, F., Zahriyah Pengaruh Edukasi, A., Pelayanan, K., Zahriyah, A., & Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, U. (2024). Pengaruh Edukasi, Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat Daerah (LAZDA) Rizki Jember. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (JEBI)*, 4(2), 111–122. <https://doi.org/10.56013/JEBI.V4I2.3193>
- Kurniawan, R., & Kustiawan, U. (2024). E-Service Quality in Online Zakat and Its Impact on Muzaki Behavior. *International Journal of Zakat*, 9(1 SE-Articles), 47–

58. <https://doi.org/10.37706/ijaz.v9i1.505>
- Ma'ruf, A., Saleh, S., & Susanto, A. A. (2025). The satisfaction of Muzakki and its determinants: the case of Indonesian professional income zakat payers. *Journal of Islamic Marketing*, 17(3), 834–851. <https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2024-0195>
- Munawwarah, Z., Anwar, N., & Katman, M. N. (2025). *Pengaruh Akuntabilitas, Citra Lembaga dan Kualitas Pelayanan terhadap minat Muzakki membayar Zakat dengan Kesadaran Sebagai Variabel Moderating pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Pangkep*. 7, 1–15.
- Natsir, S. M. (2024). *Dan Citra Lembaga Terhadap Preferensi Muzakki (Studi Kasus Lazis Wahdah Jakarta)*. 7(2), 9–11.
- Novi, M. S. (2025). *Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi, Transparansi Laporan Keuangan, Dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Untuk Membayar Zakat Pada Baznas Kota Bandar Lampung*.
- Nugraha, F. P., & Herianingrum, S. (2025). Sharia Governance, Service Quality, and Muzakki Loyalty: Evidence from Amil Zakat Institutions in Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 12(4 SE-Articles), 406–421. <https://doi.org/10.20473/vol12iss20254pp406-421>
- Prayudha, I. P. A., Sudarma, M., & Swamardika, I. B. A. (2021). Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan Menggunakan Pendekatan Servqual dan IPA. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro; Vol 20 No 2 (2021): (Juli-Desember)* *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro* DOI - 10.24843/MITE.2021.V20i02.P04 .
- Putri, F. M. W. I. (2018). *Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan pada Izin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya)*.
- Rosalinda, M., Abdullah, & Fadli. (2021). *Pengaruh Pengetahuan Zakat, Pendapatan Dan Kepercayaan Muzakki Terhadap Minat Pelaku Umkm Untuk Membayar Zakat Niaga Di Organisasi Pengelola Zakat Kota Bengkulu*. 11(1), 67–80.
- Sastraningsih, E., Wahyuningsih, E., & Ahmad, R. (2023). The Influence of Knowledge of Zakat, Income Level and Trust in Muzakki's Interest in Paying Zakat on Agricultural Products through Baznas Kampar Regency. *IKONOMIKA*, 8(2), 229–244. <https://doi.org/10.24042/IJEBI.V8I2.16976>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. In *Bandung*. Penerbit: CV Alfa Beta. Alfabeta.
- Suharli, & Bahariska. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Menjadi Nasabah Di BAZNAS Kota Makassar*. 5(1), 1–26.
- Syafrida Hafni Sahir. (2022). *Metode penelitian* (si Dr.Ir. Try Koryati, M (ed.)).
- Wijayanti Riska. (2024). *Pengaruh Sosialisasi dan Kepercayaan terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di Baznas Kabupaten Bangka Belitung. Pengaruh Sosialisasi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di Baznas Kabupaten Bangka Belitung*.
- Wildan, M., Rusliani, H., & Fusita, N. (2023). *Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzakki Di Desa*

Sekumbung Kecamatan Taman Rajo Kabupaten Muaro Jambi. *JURNAL ILMIAH
EKONOMI DAN MANAJEMEN*, 1(3), 239–249.
<https://doi.org/10.61722/JIEM.V1I3.233>