

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini merupakan sasaran ilmiah yang dipilih dan ditetapkan oleh peneliti untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan dan valid terkait dengan variabel-variabel yang telah dirumuskan dalam masalah penelitian. Dengan kata lain, objek penelitian adalah konteks empiris, tempat, atau hal yang menjadi wadah bagi peneliti untuk mengumpulkan data lapangan guna menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian, sehingga memberikan batasan yang jelas mengenai lingkup studi yang dilakukan (Sugiyono, 2023:118). Objek dalam penelitian ini adalah LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.

3.1.1 Sejarah LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat

LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat merupakan LAZNAS berbasis pesantren yang didirikan pada tanggal 5 Juli 2019 dengan Akta Pendirian Nomor 04 oleh Notaris Aditya Putra Patria, S.H., M.Kn., dan disahkan melalui SK Kementerian Hukum dan HAM AHU-0009336.AH.01.04 Tahun 2019. Lembaga ini berakar dari Tarekat Idrisiyyah dan Pondok Pesantren Idrisiyyah di Tasikmalaya, yang telah berperan dalam kegiatan sosial dan dakwah sejak tahun 1932.

Sebagai lembaga zakat nasional, Agnia Care Jakarta Pusat melaksanakan fungsi penghimpunan, pengelolaan, dan pendistribusian dana zakat secara nasional dengan berpedoman pada prinsip syariah, profesionalitas, akuntabilitas, dan transparansi. Selain itu, Agnia Care Jakarta Pusat menyediakan berbagai

layanan muzaki modern seperti jemput donasi, pembayaran zakat melalui sistem payroll, e-payment, dan konsultasi online.

Program utama lembaga difokuskan pada empat bidang:

1. Pendidikan : Beasiswa dan bantuan Pendidikan bagi yatim dan dhuafa
2. Ekonomi : Pemberdayaan usaha mikro melalui zakat produktif
3. Sosial dan Kemanusiaan : Bantuan bencana, bedah rumah, santunan *dhuafa*
4. Dakwah : Pembinaan spiritual dan dukungan kegiatan keagamaan pesantren

Tata kelola LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat dilaksanakan berdasarkan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan keprofesionalan. Struktur kelembagaan ini dioperasikan melalui tiga pilar utama yang memiliki peran pengawasan dan eksekusi yang jelas :

Tabel 3.1
Tugas, Pokok dan Fungsi

Bagian Kelembagaan	Tugas Pokok dan Fungsi
Pembina	: Memberikan arahan kebijakan strategis dan pengawasan tertinggi.
Dewan Pengawas Syariah (DPS)	: Mengawasi dan memastikan seluruh kegiatan operasional sesuai dengan prinsip syariat Islam.
Pengawas (Non-Syariah)	: Melakukan pengawasan non-syariah pada aspek manajemen risiko, kepatuhan hukum, dan integritas keuangan.
Badan Pengurus/Direksi	: Penanggung jawab utama operasional harian, perumusan strategi, dan akuntabilitas kinerja LAZNAS
Divisi <i>Corporate Secretary</i> (<i>Corsec</i>)/ Kesekretariatan Perusahaan	: Pusat Kepatuhan, Komunikasi, dan Administrasi. Mengelola dokumen legalitas, hubungan <i>muzaki</i> , dan komunikasi kelembagaan.
Divisi Operasional dan Umum	: Menyelenggarakan seluruh fungsi pendukung lembaga, meliputi pengelolaan Keuangan, Sumber Daya Manusia (HRD), Logistik dan Umum, serta Teknologi Informasi (IT).
Divisi Penghimpunan	: Merencanakan dan melaksanakan strategi <i>fundraising</i> , serta mengelola layanan <i>muzaki</i> dan jaringan KOZIS.
Divisi Pendistribusian dan Pendayagunaan	: Merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi program penyaluran (<i>mustahik</i>) yang memberikan dampak sosial-ekonomi berkelanjutan.
Audit Internal	: Melakukan pemeriksaan internal secara berkala dan independen terhadap semua aspek keuangan dan operasional.

Sumber : Diolah oleh peneliti 2025

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Penelitian yang rasional adalah penelitian yang menggunakan teori (Sugiyono, 2023:3).

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu suatu upaya untuk menemukan pengetahuan dan menyelidiki masalah berdasarkan pengalaman empiris. Ciri khasnya adalah melibatkan kerangka teori, desain penelitian, hipotesis, serta penentuan subjek penelitian secara terstruktur. Proses ini berlandaskan pada data yang bersifat numerik dan diolah melalui analisis statistik, dengan instrumen pengukuran utama yang sering memanfaatkan skala Likert.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah cara atau pendekatan yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dan menjawab rumusan masalah penelitian, jenis penelitian kuantitatif diantaranya Adalah penelitian asosiatif.

Penelitian asosiatif merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian yang hanya bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variable disebut penelitian korelasional, sedangkan

penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh antar variabel disebut penelitian kausal (Pasaribu, 2023:18).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu “Pengaruh Kualitas Layanan, Akuntabilitas, dan Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan *Muzakki* Pada Lembaga Amil Zakat Nasional (Survei Muzakki LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat)”

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel berasal dari kata dalam bahasa Inggris variabel yang berarti faktor tidak tetap atau berubah-ubah. Bahasa Indonesia kontemporer telah terbiasa menggunakan kata variabel ini dengan pengertian bervariasi, maka dapat dipahami variabel adalah sebuah fenomena yang berubah-ubah, ada fenomena yang spektrum variasinya sederhana, sementara ada fenomena lain dengan spektrum variasi yang sangat kompleks (Pasaribu, 2023:20).

1. Variabel *independen*

Variabel *independen* atau variabel bebas merupakan variabel yang menurut peneliti akan mempengaruhi variabel *dependen* (terikat) dalam suatu eksperimen (Pasaribu, 2023:21). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen dan dilambangkan dengan huruf “X” yaitu:

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Akuntabilitas

X3 = Transparansi

2. Variabel *dependen*

Variabel *dependen* atau variable terikat merupakan variabel yang menurut peneliti akan dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu eksperimen. Variabel *dependen* juga sering disebut sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuen (Pasaribu, 2023:21). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *dependen* dan dilambangkan dengan huruf “Y” yaitu:

Y = Tingkat Kepercayaan *Muzakki*

Berdasarkan 2 variabel tersebut, operasionalisasi atas variabel *independen* dan *dependen* dijelaskan dengan uraian dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Jenis Variabel	Nama Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Variabel Independen	Kualitas Layanan (X ₁)	Kehandalan (<i>Reability</i>)	Ketepatan Waktu	Skala Likert (1-5)
			Layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan	Skala Likert (1-5)
			Sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi	Skala Likert (1-5)
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	Skala Likert (1-5)
			Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Komponennya meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun	Skala Likert (1-5)
		Empati (<i>Emphaty</i>)	sikap kontak personel untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, dan perhatian pribadi.	Skala Likert (1-5)
		Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.	Skala Likert (1-5)

Jenis Variabel	Nama Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Variabel Dependen	Akuntabilitas (X2)	Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran (<i>Accountability for probity and legality</i>)	Kepatuhan Terhadap Hukum	Skala Likert (1-5)
			Penghindaran korupsi dan kolusi	Skala Likert (1-5)
			Adanya kepatuhan terhadap prosedur.	Skala Likert (1-5)
		Akuntabilitas Manajerial (<i>Managerial Accountability</i>)	Adanya layanan publik yang responsif.	Skala Likert (1-5)
			Adanya layanan publik yang cermat.	Skala Likert (1-5)
			Adanya layanan publik dengan biaya murah.	Skala Likert (1-5)
		Akuntabilitas Program (<i>Program Accountability</i>)	Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal	Skala Likert (1-5)
			Mempertanggungjawabkan yang telah dibuat.	Skala Likert (1-5)
			Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil.	Skala Likert (1-5)
		Akuntabilitas Kebijakan (<i>Policy Accountability</i>)	Mempertimbangkan dampak di masa depan.	Skala Likert (1-5)
			Publikasi Laporan Keuangan	Skala Likert (1-5)
			Laporan keuangan (Penggunaan system informasi dan manajemen BAZNAS (SIMBA))	Skala Likert (1-5)
	Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan (X3)	Laporan Keuangan	Ketepatan Waktu Pelaporan	Skala Likert (1-5)
			Opini auditor independen	Skala Likert (1-5)
			Layanan Cepat dan tepat	Skala Likert (1-5)
Variabel Independen	Tingkat Kepercayaan Muzakki (Y)	Kompetensi dan Kemampuan Lembaga	Petugas Profesional	Skala Likert (1-5)
			Keramahan dan Sikap Peduli	Skala Likert (1-5)
		Penyampaian layanan berdasarkan empati	Tidak Diskriminatif	Skala Likert (1-5)
			Prosedur layanan transparan	Skala Likert (1-5)
		Aturan dan prosedur yang jelas dan konsisten	Proses sesuai SOP dan Kepastian Layanan	Skala Likert (1-5)
			Adanya akses informasi publik dan terbuka soal anggaran dan kebijakan	Skala Likert (1-5)
		Keterbukaan dan Transparansi	Muzakki bisa memberikan masukan	Skala Likert (1-5)

Sumber : Diolah oleh peneliti 2025

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Analisis dilakukan dengan cara memilih data yang penting, baru, unik dan terkait dengan rumusan masalah atau pertanyaan penelitian, analisis didasarkan pada seluruh data yang terkumpul, melalui berbagai teknik pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu pengumpulan data melalui kuesioner yang diberikan kepada responden (Sugiyono, 2023:335).

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu pengumpulan data melalui kuisisioner yang diberikan kepada responden. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei yaitu metode pengumpulan data menggunakan pernyataan tertulis dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden. Kuisisioner akan disebarkan kepada responden melalui media sosial maupun secara langsung. Dalam kuisisioner ini nantinya terdapat rancangan pernyataan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pernyataan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesa (Pasaribu, 2023:118).

Penelitian ini menggunakan sejumlah pernyataan yang disusun dalam bentuk skala Likert untuk mengukur sikap, persepsi, dan tingkat persetujuan responden terhadap variabel yang diteliti. Setiap pernyataan diberikan kepada responden untuk dinilai berdasarkan tingkat kesetujuan mereka, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Skala Likert dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih

terukur mengenai kecenderungan pendapat responden serta memungkinkan analisis kuantitatif yang lebih akurat. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat mencerminkan persepsi responden secara sistematis dan dapat diolah lebih lanjut dalam pengujian statistik.

Tabel 3.3
Skala Likert

1	: Sangat tidak setuju
2	: Tidak setuju
3	: Netral
4	: Setuju
5	: Sangat Setuju

Sumber : Diolah oleh peneliti 2025

Skala likert biasanya digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Skala ini mudah dipakai untuk penelitian yang terfokus pada responden dan objek. Jadi peneliti dapat mempelajari bagaimana respon yang berbeda dari tiap–tiap responden (Sugiyono, 2023:143).

3.2.3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan unit yang akan diteliti ciri-ciri (karakteristik) nya, dan apabila populasinya terlalu luas, maka peneliti harus mengambil sampel (bagian dari populasi) itu untuk diteliti. Dengan demikian berarti populasi adalah keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti, dan pada populasi itulah nanti hasil penelitian diberlakukan (Pasaribu, 2023:26).

Mengingat jumlah *muzakki* pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat bersifat fluktuatif, penelitian ini menetapkan populasi berdasarkan data *muzakki* aktif pada

periode tertentu. Adapun populasi penelitian ditentukan berdasarkan database LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat per Desember 2025, yaitu sebanyak 1.713 *muzakki*, yang digunakan sebagai dasar dalam penentuan sampel penelitian.

3.2.3.3 Ukuran Sampel

Untuk menentukan sampel pada penelitian ini, digunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, Teknik ini sering juga disebut sebagai penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (*judgement sampling*). Bila dibandingkan dengan teknik penentuan sampel dalam penelitian kualitatif lainnya, teknik penentuan sampel inilah yang paling umum digunakan. Penentuan sampel dengan teknik ini dilakukan dengan cara memilih sumber data sesuai dengan kriteria yang ditentukan agar relevan dengan pertanyaan penelitian. Sampling ini memiliki variasi jenis yang cukup beragam yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan pertimbangan peneliti (Pasaribu, 2023:30). Subjek penelitian diambil dengan melakukan pertimbangan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti, yaitu:

1. Berusia diatas 20 tahun
2. Memenuhi syarat wajib menunaikan zakat
3. Telah menunaikan zakat di LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat minimal 2 tahun

Karena jumlah populasi dalam penelitian ini diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, yang umum digunakan pada penelitian kuantitatif dengan populasi terbatas. Rumus Slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

α = Tingkat kesalahan (margin of error) 10% atau 0,10

Perhitungan :

$$n = \frac{1.713}{1+1.713 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.713}{18,13}$$

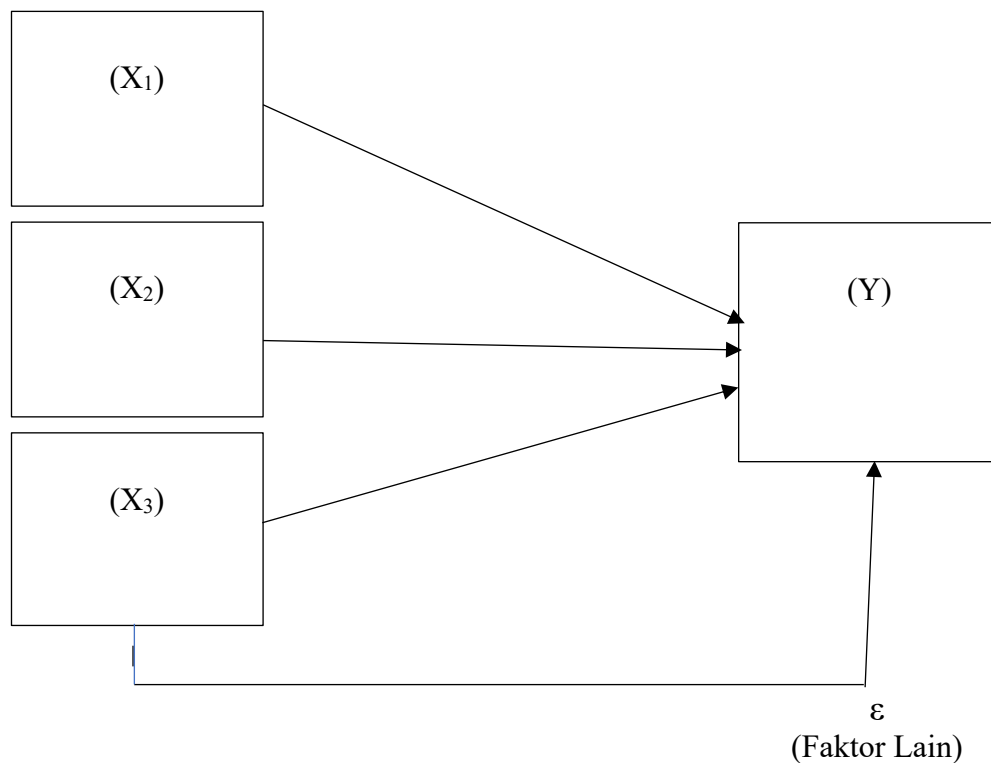
$$n = 94,49$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 94 responden. Untuk meningkatkan tingkat keakuratan data, maka jumlah sampel dibulatkan menjadi 95 responden.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian adalah bentuk penyederhanaan dari kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antarvariabel secara sistematis dan logis, biasanya dalam bentuk diagram, sehingga memudahkan peneliti dalam merumuskan hipotesis dan melakukan analisis (Sugiyono, 2023)

Seperti yang telah dikemukakan, bahwa masalah yang dibahas dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen yaitu Kualitas layanan, Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan, dan satu variabel dependen yaitu Tingkat Kepercayaan *Muzakki*.



Sumber : Diolah oleh peneliti 2025

Keterangan :

X1 : Kualitas Layanan

X2 : Akuntabilitas

X3 : Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan

Y : Tingkat Kepercayaan *Muzakki*

ε : Faktor Lain

Gambar 3.1
Model Penelitian

3.2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil penelitian menjadi sebuah informasi yang nantinya dapat digunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan. Tujuan dari analisis data adalah untuk mendeskripsikan sebuah data sehingga bisa di pahami, dan juga untuk membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan mengenai karakteristik populasi yang berdasarkan data yang diperoleh dari sampel, yang biasanya ini dibuat dengan dasar pendugaan dan pengujian hipotesis (Pasaribu, 2023:138).

3.2.5.1 Uji Kualitas Data

3.2.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2023:176) validitas bukan suatu komoditas yang dapat dibeli dengan teknik-teknik, tetapi validitas merupakan semacam integritas, karakter dan kualitas yang bisa diasesmen sesuai tujuan dan kondisi. Secara umum, Uji Validitas adalah uji yang akan memperlihatkan seberapa jauh suatu pengukuran (tes) mampu mengungkapkan dengan tepat kondisi dari objek yang akan di ukur.

Kriteria yang digunakan valid atau tidak valid adalah apabila koefisien korelasi r kurang dari nilai r tabel dengan tingkat signifikansi 5% berarti butir pernyataan tersebut tidak valid dan tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Uji signifikansi ini membandingkan korelasi antara nilai masing masing item pernyataan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pernyataan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pernyataan tersebut dinilai tidak valid. Kriteria yang digunakan adalah jika r hitung lebih besar dari r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka data dikatakan valid.

3.2.5.2 Uji Realibilitas

Menurut Sugiyono (2023:180) uji reliabilitas adalah ukuran untuk menilai apakah alat ukur yang digunakan mampu memberikan nilai pengukuran yang konsisten. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Hasil penelitian reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrument yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dapat diartikan bahwa uji reliabilitas adalah kestabilan dan konsistensi

sebuah instrument dalam mengukur variabel-variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban dari seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai dari Cronbach Alpha $> 0,60$.

3.2.5.2 Uji Hipotesis

3.2.5.2.1 Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, kriteria pengujian tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikansi 5% ($\alpha=0,05$). Jika taraf signifikansinya $> 0,05$ H_0 ditolak dan jika taraf signifikansinya $< 0,05$ H_0 diterima.

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak (ada pengaruh simultan)
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima (tidak ada pengaruh simultan)
3. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima
4. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak

3.2.5.2.2 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Caranya dengan melakukan pengujian terhadap koefisien

regresi setiap variabel independen. Pada penelitian ini kriteria pengujian tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Jika taraf signifikansinya $> 0,05$ H_0 ditolak dan jika taraf signifikansinya $< 0,05$ H_0 diterima.

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak (ada pengaruh)
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima (tidak ada pengaruh)
3. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima / H_a ditolak.
4. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak / H_a diterima

3.2.5.2.3 Uji R

Secara esensi, uji R adalah nilai yang menjelaskan seberapa besar proporsi (persentase) variasi pada variabel dependen (terikat/Y) yang dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel independen (bebas/X) yang ada dalam model regresi. Sisanya (1 minus R^2) dijelaskan oleh variabel lain di luar model atau oleh faktor error (kesalahan).

Nilai selalu berkisar antara 0 hingga 1 (atau 0% hingga 100%).

1. $R^2 = 1$ (100%): Model sangat sempurna, artinya semua variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen
2. $R^2 = 0$ (0%): Model sama sekali tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variasi variabel dependen.