

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
DAFTAR SIMBOL.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 Kajian Teoritis.....	12
2.1.1.1 Kualitas Layanan.....	12
2.1.1.2 Akuntabilitas.....	15
2.1.1.3 Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan.....	19
2.1.1.4 Tingkat Kepercayaan <i>Muzakki</i>	22
2.2 Kajian Empiris.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis.....	36
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Objek Penelitian.....	37
3.1.1 Sejarah LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.....	37
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.2.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	40
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.2.3.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.2.3.3 Ukuran Sampel.....	45
3.2.4 Model Penelitian.....	46
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.2.5.1 Uji Kualitas Data.....	48

3.2.5.2 Uji Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Penerapan Kualitas Layanan Pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.....	51
4.1.2 Penerapan Akuntabilitas Pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.....	72
4.1.3 Penerapan Transparansi Pengelolaan Keuangan Pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.....	87
4.1.4 Tingkat Kepercayaan <i>Muzakki</i> Pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.....	101
4.2 Analisis Data.....	115
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	115
4.2.2 Uji Hipotesis.....	124
4.3 Pembahasan.....	127
4.3.1 Pengaruh Bersama – Sama Kualitas Layanan, Akuntabilitas, dan Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan <i>Muzakki</i> Pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat	127
4.3.2 Pengaruh Parsial Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepercayaan <i>Muzakki</i> Pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat	129
4.3.3 Pengaruh Parsial Akuntabilitas Terhadap Tingkat Kepercayaan <i>Muzakki</i> Pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.....	131
4.3.4 Pengaruh Parsial Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan <i>Muzakki</i> Pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.....	132
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	135
5.1 Kesimpulan.....	135
5.2 Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN.....	141

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
01	Potensi Zakat Nasional.....	4
02	Indikator Kualitas Layanan.....	15
03	Indikator Akuntabilitas.....	19
04	Indikator Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan.....	22
05	Indikator Tingkat Kepercayaan <i>Muzakki</i>	25
06	Kajian Empiris.....	26
07	Tugas, Pokok, dan Fungsi.....	38
08	Operasionalisasi Variabel.....	41
09	Skala Likert.....	44
010	Petugas/amil LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat secara konsisten memberikan layanan tepat waktu.....	53
011	Kecepatan petugas/amil dalam melayani <i>muzakki</i> sudah sesuai dengan harapan.....	54
012	Petugas/amil memberikan pelayanan yang tepat dan akurat.....	55
013	Petugas/amil seringkali melakukan kesalahan dalam mencatat transaksi zakat.....	56
014	Petugas/amil menunjukkan sikap yang simpatik dalam membantu proses zakat.....	58
015	Petugas/amil melakukan pencatatan transaksi dengan tingkat akurasi yang tinggi.....	59
016	Petugas/amil sigap dan cepat dalam menanggapi kebutuhan atau pertanyaan <i>muzakki</i>	60
017	Petugas/amil memberikan informasi yang jelas, berguna, dan mudah dipahami.....	61
018	Petugas/amil memberikan memiliki pengetahuan luas mengenai zakat sehingga menumbuhkan rasa percaya.....	62
019	Sikap sopan santun petugas/amil memberikan rasa aman bagi <i>muzakki</i> dalam bertransaksi.....	64

020	Petugas/amil memberikan perhatian pribadi dan tulus kepada setiap <i>muzakki</i>	65
021	Petugas/amil menunjukkan upaya untuk memahami kesulitan atau kebutuhan spesifik <i>muzakki</i>	66
022	Fasilitas kantor dan perlengkapan teknologi yang digunakan memadai dan modern.....	67
023	Rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel kualitas layanan.....	69
024	Lembaga mengelola dana zakat sesuai dengan ketentuan hukum dan syariah yang berlaku.....	73
025	Pengelolaan dana zakat di LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat masih kurang transparan untuk menghindari kolusi.	75
026	Lembaga mematuhi standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam setiap layanan.....	76
027	Pelayanan diberikan secara cermat dan teliti untuk meminimalisir kesalahan.....	77
028	Program pendayagunaan zakat memberikan hasil yang optimal bagi para <i>mustahiq</i>	78
029	Lembaga mampu mempertanggungjawabkan capaian program yang telah direncanakan.....	79
030	Lembaga memberikan penjelasan terbuka atas setiap kebijakan pengelolaan zakat yang diambil.....	81
031	Kebijakan lembaga mempertimbangkan dampak jangka panjang bagi kesejahteraan <i>muzakki</i> atau <i>mustahiq</i>	83
032	Rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel akuntabilitas.....	85
033	Laporan kegiatan dan keuangan tersedia dan mudah diakses melalui website resmi lembaga.....	89
034	Lembaga aktif mempublikasikan transparansi pengelolaan dana melalui media massa atau sosial media.	91
035	Laporan keuangan disusun menggunakan sistem informasi yang mendukung akurasi data.....	92

036	Pernyataan Laporan keuangan tahunan diterbitkan secara tepat waktu setiap periode.....	94
037	Pernyataan Laporan keuangan lembaga telah diaudit oleh akuntan publik dengan opini yang baik.....	95
038	Informasi mengenai hasil audit laporan keuangan sulit ditemukan oleh publik.....	97
039	Rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel transparansi pengelolaan laporan keuangan.....	99
040	Saya percaya petugas/amil LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat bekerja secara profesional dan memiliki keahlian dibidangnya.....	103
041	Layanan yang diberikan LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat selalu cepat dan tepat sasaran.....	104
042	Sikap peduli dan keramahan petugas/amil membuat saya merasa dihargai sebagai <i>muzakki</i>	106
043	Pelayanan diberikan secara adil tanpa membedakan latar belakang <i>muzakki</i>	107
044	Prosedur layanan yang ada terkadang membingungkan dan tidak konsisten.....	108
045	Adanya kepastian layanan dan transparansi prosedur membuat saya merasa tenang.....	109
046	Saya merasa mudah untuk mendapatkan akses informasi publik mengenai penggunaan anggaran.....	110
047	Lembaga bersedia menerima masukan, kritik, dan saran dari muzakki untuk perbaikan.....	111
048	Rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel tingkat kepercayaan <i>muzakki</i>	113
049	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	116
050	Hasil Uji Validitas Variabel Akuntabilitas.....	118
051	Hasil Uji Validitas Variabel Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan.....	119
052	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepercayaan <i>Muzakki</i>	120

053	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	121
054	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	123
055	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Akuntabilitas.....	123
056	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tranparansi Pengelolaan Laporan Keuangan.....	123
057	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepercayaan <i>Muzakki</i>	123
058	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	123
059	Hasil Uji F.....	124
060	Hasil Uji t.....	125
061	Hasil Uji R.....	126

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
01	Analisa Fenomena Menjamurnya LAZ di Indonesia.....	3
02	Pengumpulan Zakat Nasional 2020-2025.....	5
03	Kerangka Pemikiran.....	35
04	Model Penelitian.....	47

DAFTAR SINGKATAN

Nomor	Singkatan	Istilah
01	BAZNAS	Badan Amil Zakat Nasional
02	LAZ	Lembaga Amil Zakat
03	LAZNAS	Lembaga Amil Zakat Nasional
04	OPZ	Organisasi Pengelola Zakat
05	ZIS	Zakat, Infak, dan Sedekah
06	PKP	Penghasilan Kena Pajak
07	DSKL	Dana Sosial Keagamaan Lainnya
08	BUMN	Badan Usaha Milik Negara
09	LIZI	Lembaga Inisiatif Zakat Indonesia
010	BPKH RI	Badan Pengelola Keuangan Haji Republik Indonesia
011	UU	Undang-Undang
012	PP	Peraturan Pemerintah
013	PDCA	<i>Plan, Do, Check, Act</i>
014	SEM	<i>Structural Equation Modeling</i>
015	PLS	<i>Partial Least Square</i>
016	SPSS	<i>Statistikal Package For The Sosial Science</i>
016	GCG	<i>Good Corporate Governance</i>

DAFTAR SIMBOL

Nomor	Simbol	Istilah
01	B	Beta
02	A	Alpha

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
01	Waktu Penelitian	142
02	Identitas Responden	143
03	Pernyataan Kuesioner	144
04	Rekapitulasi Data Keusioner	150
05	Lembar Pengesahan Proposal Skripsi	153
06	Lembar Rekomendasi Penguji Seminar Usulan Penelitian	154
07	Daftar Revisi Usulan Penelitian	155
08	Lembar Pengesahan Seminar Hasil	157
09	Lembar Rekomendasi Penguji Seminar Hasil	158
010	Daftar Revisi Seminar Hasil	159
011	Lembar Rekomendasi Penguji Sidang Skripsi	161
012	Daftar Revisi Sidang Skripsi	162
013	Biodata Penulis	163