

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tangerang

Nama : Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tangerang

Alamat : Jl. Islamic Center No.1 Citra Raya Panongan
Kab. Tangerang

No Telepon : (021) 70918388

Tahun Berdiri : 24 Juni 2015

2. Sejarah Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tangerang

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) kabupaten Tangerang-Banten merupakan salah satu lembaga yang bergerak dalam bidang penghimpunan dan pendayagunaan Zakat, Infaq, dan Shadaqah. BAZNAS Kabupaten Tangerang merupakan Badan Amil Zakat yang dikelola oleh pemerintah Kabupaten Tangerang. Dalam rangka memenuhi tuntutan profesionalisme sebuah Badan Amil Zakat, maka berdasarkan Surat Keputusan Ketua Baznas Kabupaten Tangerang No. 16/BAZNAS-KAB/X/2015 Tanggal 01 Oktober 2015 tentang pengangkatan pelaksana BAZNAS Kab.Tangerang Periode 2015-2020.

UU Nomor 23 Tahun 2011 pasal 15 ayat (1) : dalam rangka pelaksanaan pengelolaan zakat pada tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Pasal 16 ayat (1): dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BAZNAS provinsi, BAZNAS Kabupaten/kota dapat membentuk UPZ (Unit Pengelola Zakat) pada instansi pemerintah, badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, perusahaan swasta, dan perwakilan republik Indonesia di luar negeri serta dapat membentuk UPZ pada tingkat kecamatan, kelurahan atau nama lainnya, dan tempat lainnya.

Kabupaten Tangerang telah memiliki Badan Amil Zakat Nasional yaitu BAZNAS Kabupaten Tangerang bahkan UPZ (Unit Pengelola Zakat) yang berjumlah 29 tersebar di semua kecamatan se-Kabupaten Tangerang.

BAZNAS Kabupaten Tangerang harus bersinergi dengan pemerintah daerah sesuai dengan motto “*One Team, One Spirit, One Goal*” agar menuju kabupaten Tangerang Gemilang serta Mewujudkan masyarakat Kabupaten Tangerang yang cerdas, makmur, religius, dan berwawasan lingkungan. Cerdas, bermakna memiliki pengetahuan yang cukup terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pencapaian tingkat pendidikan formal tertentu, sehingga mendukung kualitas

kehidupan masyarakat. Makmur, bermakna memiliki tingkat kesejahteraan yang tinggi yang didukung oleh tingkat pendidikan yang cukup, derajat kesehatan yang tinggi serta daya beli yang mencukupi. Religius, bermakna bahwa nilai-nilai agama mendasari setiap kebijakan pemerintah dan aktifitas masyarakat, serta terciptanya kebebasan menjalankan agama sesuai dengan keyakinannya masing-masing. Berwawasan lingkungan, bermakna bahwa kelestarian terhadap lingkungan hidup, daya dukung dan keseimbangan lingkungan menjadi prioritas pemerintah dan masyarakat dalam aktivitas ekonomi untuk menjamin keberlanjutan pembangunan.¹

3. Visi dan Misi Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) kabupaten Tangerang

Visi : Terwujudnya masyarakat sadar zakat dan berkurangnya kesenjangan sosial.

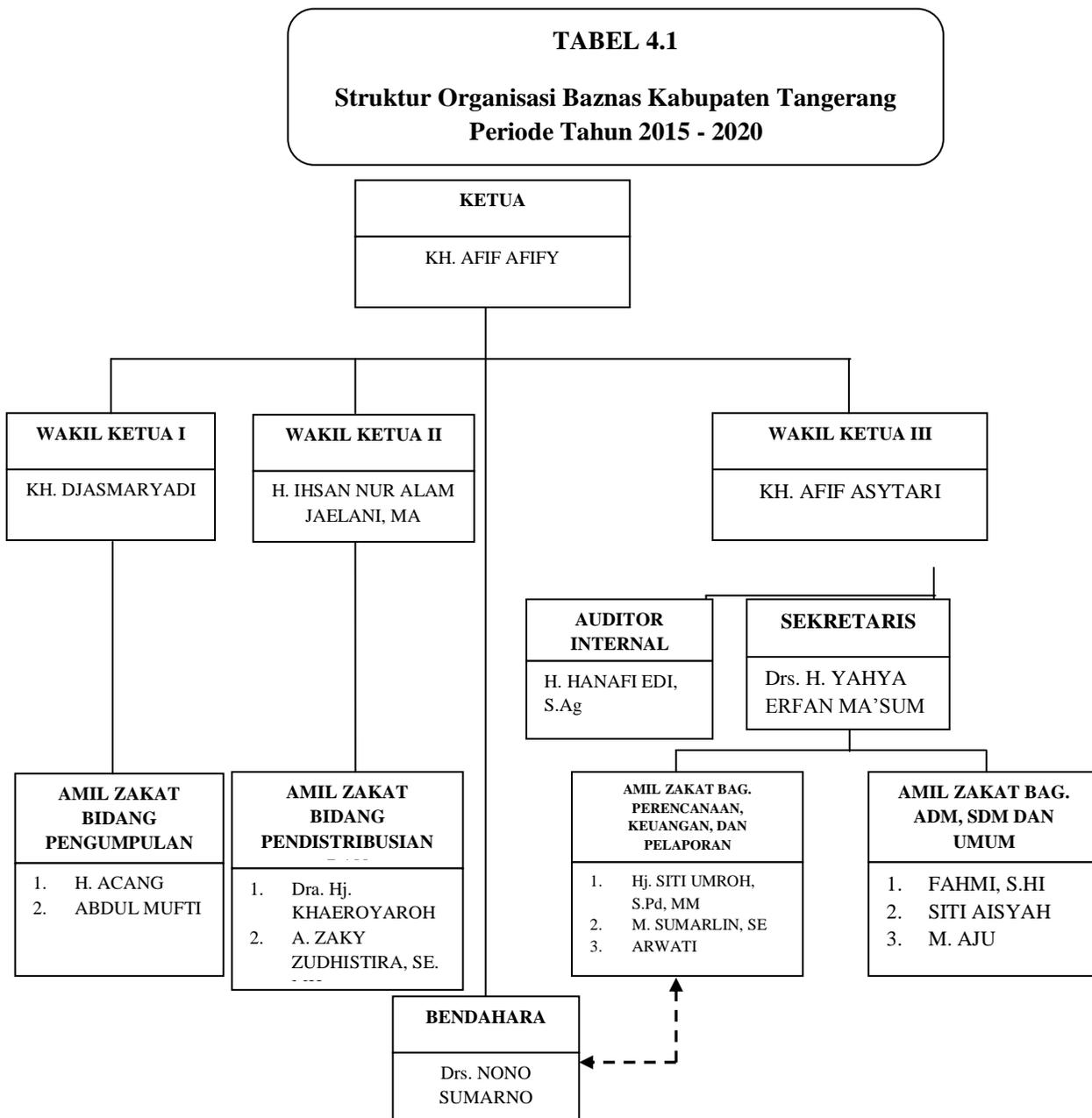
Misi :

1. Optimalisasi pengumpulan dan pendayagunaan zakat, Infaq, dan shadaqah (ZIS) sesuai ketentuan syariat Islam.

¹ Profil Bazda Kabupaten Tangerang Periode 2009-2012, *Program Kerja BAZDA Tahun 2013*

2. Meningkatkan kesadaran Muzakki melalui BAZNAS Kabupaten Tangerang, dan meperkecil kesenjangan sosial para Mustahiq.
3. Melaksanakan Ibadah Ijtima'iyah (sosial) berbasis *ukhuwwah Islamiyah* untuk kesejahteraan umat.

4. Struktur Organisasi BAZNAS Kabupaten Tangerang



Sumber : Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tangerang

5. Program Kerja BAZNAS Kabupaten Tangerang

BAZNAS Kabupaten Tangerang merupakan lembaga sosial kemanusiaan yang menghimpun zakat, Infaq/Shodaqoh, wakaf, dan fidyah (ZISWAF), hibah, dari muzakki atau donator baik perorangan, komunitas, maupun korporasi untuk pemberdayaan kaum dhuafa (mustahik) yang direalisasikan dalam berbagai program dan aksi nyata baik di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, maupun bidang sosial kemanusiaan lainnya.

A. Asnaf Fakir/Miskin, Muallaf, dan Riqob

1) Indonesia Peduli

Bentuk kegiatan ini adalah dengan melakukan bantuan langsung tunai, dan peningkatan kesejahteraan muallaf, yaitu memberikan bantuan langsung tunai kepada keluarga pra sejahtera di Kecamatan, selain itu, bantuan ini juga disalurkan pada anak yatim melalui dinas/instansi dan di lingkungan BAZNAS.

2) Indonesia Makmur

Di bidang ekonomi, BAZNAS Kabupaten Tangerang memberikan bantuan modal bergulir dan

keterampilan usaha bagi yang membutuhkan modal untuk usaha. Selain itu, program ini juga memberikan bantuan dana bencana alam dan kegiatan pergeseran aqidah. BAZNAS Kab.Tangerang melaksanakan identifikasi dan verifikasi pada lembaga/perorangan yang akan mendapat bantuan serta melakukan pendekatan kepada calon muzakki dan mustahik.

3) Indonesia Sehat

Sebagai lembaga yang peduli terhadap kesehatan, BAZNAS Kabupaten Tangerang juga fokus pada aksi Indonesia sehat. Aksi yang dilakukan yaitu bantuan pengobatan gratis keluarga pra sejahtera dan lansia melalui rumah sehat, serta bantuan biaya pengobatan melalui pengajuan permohonan/proposal.

4) Indonesia cerdas

Di bidang pendidikan, BAZNAS Kabupaten Tangerang menyelenggarakan aksi Indonesia cerdas, yaitu dengan mengadakan pendidikan anak

berkebutuhan khusus bagi dhuafa, dengan diadakannya pelatihan kader untuk pendidik dan deteksi dini anak berkebutuhan khusus (bagi guru TK, RA, dan PAUD).

B. Asnaf Fisabilillah dan Ghorimin

1) Indonesia Taqwa

Adapun aksi Indonesia Taqwa ialah dengan cara meningkatkan sarana dan prasarana ibadah, dengan memberikan bantuan untuk pembangunan masjid kategori A, bantuan pembangunan masjid kategori B, bantuan pembangunan masjid kategori C, dan bantuan untuk marbot masjid. Selain itu, BAZNAS Kabupaten Tangerang juga memberikan insentif guru ngaji, guru TPA/TPQ, guru/Pengasuh Ponpes tradisional/Majlis Ta'lim.

C. Asnaf Ibnu Sabil

1) Indonesia Peduli

BAZNAS Kabupaten Tangerang juga menyalurkan bantuan sarana Ibadah serta sarana pendidikan dan kegiatan keagamaan melalui pengajuan proposal.

Selain itu, BAZNAS Kabupaten Tangerang juga membantu dana transportasi kepada orang yang kehabisan bekal dalam perjalanan, orang yang terlantar dan juga orang yang kehilangan uang.

2) Indonesia Cerdas

Adapun program ini, mengadakan bantuan keringanan beban biaya pendidikan kepada siswa dan santri kurang mampu, dengan memberikan bantuan beasiswa tingkat Sd/Ibtidaiyah, bantuan beasiswa tingkat SMP/Tsanawiyah, bantuan beasiswa tingkat SMA/Aliyah, bantuan beasiswa tingkat salafi.

D. Asnaf Amilin

1) Indonesia Peduli

BAZNAS Kabupaten Tangerang memberikan hak Amilin sesuai dengan Asnaf. Dengan memberikan hak Amilin kepada seluruh komponen yang terlibat dalam pengelolaan dana ZIS dan kegiatan penunjang lainnya.

E. Pengalokasian Dana Infaq, Shodaqoh dan Jasa Bank

1) Indonesia Peduli

Bentuk kegiatannya adalah publikasi dan sosialisasi, juga pemahaman akan sadar zakat, dengan membuat spanduk/baliho dan pembuatan kalender dan bulletin, dan iqro', percetakan dan pendistribusian kupon zakat fitrah .

Selain itu, peningkatan etos kerja BAZ kecamatan/UPZ Dinas/Instansi, dengan memberikan bantuan pendanaan pengembangan dana ZIS untuk BAZ kecamatan, pemberian penghargaan/hadiah berupa laptop, dan pengadaan unit sepeda motor. BAZNAS juga perlu menyediakan dana antisipasi kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan dana ZIS yang bersifat Identik.²

² Profil Bazda Kabupaten Tangerang Periode 2009-2012,*Program Kerja BAZDA Tahun 2013*.

B. Data Responden

Adapun data yang diperoleh dari kuesioner penelitian, dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 4.2
Data Variabel X dan Y

Responden	Kualitas Pelayanan (X1)	Transparansi (X2)	Loyalitas (Y)
1	54	11	17
2	70	17	13
3	71	13	19
4	46	16	12
5	68	14	15
6	73	20	16
7	68	16	16
8	68	14	16
9	58	14	17
10	68	16	14
11	58	15	16
12	56	15	17
13	68	16	14
14	69	16	19
15	67	16	17
16	68	12	14
17	67	15	19
18	67	16	13

19	65	16	15
20	66	14	16
21	63	12	16
22	65	16	15
23	68	12	16
24	67	12	16
25	66	15	16
26	65	13	17
27	66	14	14
28	67	18	15
29	67	16	17
30	70	17	14
31	67	11	19
32	66	17	13
33	66	13	15
34	67	16	17
35	66	14	12
36	68	20	17
37	70	16	16
38	68	14	15
39	68	14	15
40	67	16	15
41	63	15	16
42	63	15	16
43	70	16	17
44	66	16	16

45	63	16	16
46	62	12	19
47	65	15	16
48	67	16	17
49	65	16	9
50	66	14	11
51	62	12	16
52	62	16	13
53	62	12	15
54	62	12	17
55	65	15	12
56	62	13	17
57	68	14	16
58	62	18	15
59	65	16	15
60	64	17	15
61	62	11	16
62	65	17	16
63	66	13	17
64	64	16	16
65	68	14	16
66	67	20	19
67	64	16	16
68	67	14	17

Sumber: data primer yang diolah dengan Microsoft excel

C. Karakteristik Responden

Sebelum dilaksanakan analisis, terlebih dahulu penulis akan mengklarifikasikan responden kedalam beberapa karakter, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, status, dan pekerjaan.

TABEL 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1	Laki-laki	42
2	Perempuan	26
Jumlah		68

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 68 orang responden mengenai jenis kelamin, dinyatakan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 42 orang, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 26 orang.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar muzakki di BAZNAS Kabupaten Tangerang berjenis kelamin laki-laki.

TABEL 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

NO	USIA	JUMLAH
1	17 - 21 Tahun	2
2	21 - 30 Tahun	20
3	31 - 40 Tahun	23
4	41 - 50 Tahun	15
5	50 Tahun Keatas	8
Jumlah		68

Tabel 4.4 menjelaskan karakteristik umur responden. Umur 17-21 tahun sebanyak 2 responden. Umur 21-30 tahun sebanyak 20 responden. Umur 31-40 tahun sebanyak 23 responden. Umur 41-50 tahun sebanyak 15 responden. Dan umur 50 tahun keatas sebanyak 8 responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden berumur 31-40 tahun yang membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Tangerang.

TABEL 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH
1	SD/MI	-
2	SMP/MTS	2
3	SMA/MA	21
4	DIPLOMA	9
5	S1	26
6	S2	6
7	S3	4
Jumlah		68

Tabel 4.5 menjelaskan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dapat dijelaskan bahwa dari 68 responden, terdapat 2 responden yang berpendidikan terakhir SMP/MTS. Terdapat 21 responden yang berpendidikan terakhir SMA/MA. Terdapat 9 responden yang berpendidikan terakhir DIPLOMA. Terdapat 26 responden yang berpendidikan terakhir S1. Terdapat 6 responden yang berpendidikan terakhir S2. Terdapat 4 responden yang berpendidikan terakhir S3. dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak yang berpendidikan terakhir S1, yakni sebanyak 26 orang.

TABEL 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Status

NO	STATUS	JUMLAH
1	Belum Menikah	23
2	Menikah	45
3	Duda	0
4	Janda	0
Jumlah		68

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 68 responden mengenai status, dapat dinyatakan bahwa responden yang berstatus belum menikah sebanyak 23 orang, responden yang berstatus menikah sebanyak 45 orang, dan sisanya 0. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi muzakki di BAZNAS Kabupaten Tangerang sebagian besar berstatus menikah, yaitu sebanyak 45 orang.

TABEL 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH
1	PNS	10
2	PEG. SWASTA	35
3	PETANI	-
4	TNI/POLRI	3
5	PENSIUN	2
6	LAIN – LAIN	18
Jumlah		68

Tabel 4.7 menjelaskan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Dapat dijelaskan bahwa dari 68 responden, terdapat 10 responden yang bekerja sebagai PNS, 35 responden yang bekerja sebagai PEGAWAI SWASTA, terdapat 3 responden yang bekerja sebagai TNI/POLRI, 2 responden yang PENSIUN, dan 18 responden yang bekerja di Lain-Lain. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak bekerja sebagai PEGAWAI SWASTA, yaitu sebanyak 35 orang.

TABEL 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Muzakki

NO	Tahun	JUMLAH
1	< 1 tahun	7
2	1 tahun s/d 2 tahun	14
3	3 tahun	25
4	>3 tahun	22
Jumlah		68

Dari tabel di atas dapat dijelaskan mengenai lamanya responden yang telah menjadi muzakki di BAZNAS Kabupaten Tangerang. Terdapat 7 responden yang telah menjadi muzakki di BAZNAS Kabupaten Tangerang selama kurang dari 1 tahun. 14

responden yang telah menjadi muzakki di BAZNAS Kabupaten Tangerang selama 1-2 tahun. Terdapat 25 responden yang telah menjadi muzakki di BAZNAS Kabupaten Tangerang selama 3 tahun. Terdapat 22 responden yang telah menjadi muzakki di BAZNAS Kabupaten Tangerang selama lebih dari 3 tahun. Dapat disimpulkan dari 68 responden, jumlah terbanyak mengenai lamanya menjadi muzakki BAZNAS Kabupaten Tangerang adalah responden yang lamanya menjadi muzakki selama 3 tahun, yakni 25 responden.

D. Analisis Data dan Pembahasan

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Dengan menggunakan responden sebanyak 68 orang, maka r_{tabel} dapat diperoleh melalui nilai df (degree of freedom) = $n - k$. k adalah variabel yang digunakan. Jadi $df = 68 - 2 = 66$, $r_{\text{tabel } 66}$ adalah 0,2387. Ketentuan untuk valid atau tidaknya suatu item bila korelasi setiap faktor positif dan besarnya sama atau lebih dari r_{tabel} yaitu 0,2387 dengan taraf signifikansi 5% (0,05) sehingga kesimpulan dari data kuesioner dikatakan valid dan hasil output SPSS dapat dijelaskan sebagai berikut:

TABEL 4.9
Output SPSS 16.0 Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Item Pertanyaan X1	r hitung	r tabel	Keterangan
P-1	0,331	0,2387	Valid
P-2	0,445	0,2387	Valid
P-3	0,663	0,2387	Valid
P-4	0,308	0,2387	Valid
P-5	0,306	0,2387	Valid
P-6	0,726	0,2387	Valid
P-7	0,485	0,2387	Valid
P-8	0,541	0,2387	Valid
P-9	0,303	0,2387	Valid
P-10	0,562	0,2387	Valid
P-11	0,249	0,2387	Valid
P-12	0,440	0,2387	Valid
P-13	0,431	0,2387	Valid
P-14	0,545	0,2387	Valid
P-15	0,372	0,2387	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel di atas, data menunjukkan seluruh butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan menghasilkan nilai korelasi yang lebih besar dari 0,2387. Artinya bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan dapat dikatakan valid.

Tabel 4.10
Output SPSS 16.0 Uji Validitas Variabel X2 (Tranparansi)

Item Pertanyaan X2	r hitung	r tabel	Keterangan
P-16	0,718	0,2387	Valid
P-17	0,708	0,2387	Valid
P-18	0,629	0,2387	Valid
P-19	0,810	0,2387	Valid

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS Versi16.0

Berdasarkan tabel di atas, data menunjukkan seluruh butir pernyataan untuk variabel transparansi menghasilkan nilai korelasi yang lebih besar dari 0,2387. Artinya bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan dapat dikatakan valid.

Tabel 4.11
Output SPSS 16.0 Uji Validitas Variabel Y (Loyalitas)

Item Pertanyaan X2	r hitung	r tabel	Keterangan
P-20	0,696	0,2387	Valid
P-21	0,759	0,2387	Valid
P-22	0,699	0,2387	Valid
P-23	0,663	0,2387	Valid

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS Versi16.0

Berdasarkan tabel di atas, data menunjukkan seluruh butir pernyataan untuk variabel loyalitas menghasilkan nilai korelasi yang lebih besar dari 0,2387. Artinya bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Dari uji reliabilitas yang dilakukan pada keempat variabel maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12
Output SPSS 16.0 Uji Reliabilitas X1 (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	15

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS Versi16.0

Dari hasil diatas dapat disimpulkan instrumen pertanyaan variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan reliabel, hal ini dikarenakan nilai cronbach's Alpha lebih besar dari r tabel yakni ($0,719 > 0,2387$).

Tabel 4.13
Output SPSS 16.0 Uji Reliabilitas X2 (Transparansi)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.656	4

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS Versi16.0

Dari hasil di atas dapat disimpulkan instrumen pertanyaan variabel Transparansi dapat dikatakan reliabel, hal ini dikarenakan nilai cronbach's Alpha lebih besar dari r tabel yakni ($0,656 > 0,2387$).

Tabel 4.14
Output SPSS 16.0 Uji Reliabilitas Y (Loyalitas)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.648	4

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS Versi16.0

Dari hasil di atas dapat disimpulkan instrumen pertanyaan variabel Loyalitas dapat dikatakan reliabel, hal ini dikarenakan nilai cronbach's Alpha lebih besar dari r tabel yakni ($0,648 > 0,2387$).

2. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.15
Output SPSS 16.0 Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.099	3.825		3.686	.000		
kualitas pelayanan	.062	.059	.131	1.050	.297	.946	1.057
transparansi	-.168	.116	-.180	-1.442	.154	.946	1.057

a. Dependent Variable: loyalitas

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS Versi16.0

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 4.13 di atas, hasil analisis regresi diperoleh koefisien regresi yaitu variabel X_1 sebesar 0,062 , variabel X_2 sebesar

-0,168, dengan konstanta sebesar 14,099 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 14,099 + 0,062X_1 - 0,168 X_2 + e$$

Y : Variabel dependen (Loyalitas)

X₁ : Variabel independen (Kualitas Pelayanan)

X₂ : Variabel independen (Transparansi)

e : Variabel residu

Berdasarkan persamaan regresi di atas mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas muzakki, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 14,099 menyatakan bahwa jika tidak menggunakan variabel kualitas pelayanan dan variabel transparansi sebagai indikator faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas muzakki untuk menggunakan jasa Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tangerang maka tingkat loyalitas muzakki sebesar 14,099%.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan 0,062, artinya apabila tingkat kualitas pelayanan naik sebesar satu satuan kali, maka akan menyebabkan

kenaikan tingkat loyalitas muzakki berpengaruh positif sebesar 0,062% dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

- Koefisien regresi variabel faktor transparansi -0,168, artinya apabila tingkat transparansi BAZNAS Kabupaten Tangerang naik sebesar satu satuan kali, maka akan menyebabkan penurunan tingkat loyalitas muzakki sebesar -0,168% dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Sehingga model regresi linear berganda dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas muzakki yang dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, dan faktor transparansi BAZNAS Kabupaten Tangerang.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas data ini digunakan uji normalitas data menggunakan *kolmogorov-smirnov*.

Tabel 4.16
Output SPSS 16.0 Uji Normalitas (kolmogorov Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88653570
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.088
	Negative	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		.971
Asymp. Sig. (2-tailed)		.303
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2 Tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$) untuk mengambil keputusan dengan pedoman:

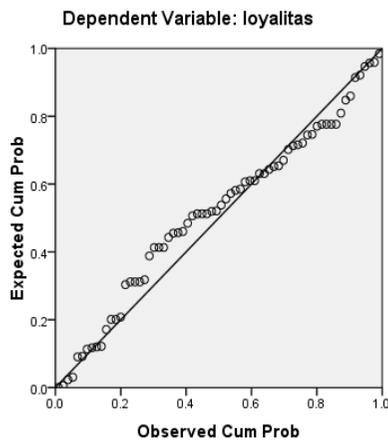
- a. Nilai sig. atau signifikansi $< 0,05$, distribusi data tidak normal
- b. Nilai sig. atau signifikansi $> 0,05$, distribusi data normal

Dari hasil uji normalitas menggunakan *one-sample kolmogorov-smirnov* hasil nilai sig nya lebih besar dari 0,05 sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

Selain itu, untuk menguji normalitas dapat juga dilihat dari uji normal p-plot probabilitas sebagai berikut:

Gambar 4.1 Uji Normalitas (P-Plot)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS Versi16.0

Dari gambar 4.15 uji normalitas p-plot menunjukkan pola grafik yang normal, terlihat dari titik-titik distribusi data terletak disekitar garis lurus diagonal dan menyebar mengikuti dan mendekati pola garis, sehingga dapat disimpulkan bahwa data ini bersifat normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.17
Output SPSS 16.0 Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	14.099	3.825		3.686	.000		
kualitas pelayanan	.062	.059	.131	1.050	.297	.946	1.057
transparansi	-.168	.116	-.180	-1.442	.154	.946	1.057

a. Dependent Variable: loyalitas

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Berdasarkan tabel 4.16 hasil perhitungan nilai *Tolerance* pada variabel X_1 (0,946), dan variabel X_2 (0,946). Hal ini menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,10. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Faktor (VIF)* juga menunjukkan hal yang sama yaitu tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10, dengan nilai VIF pada variabel X_1 (1,057), dan variabel X_2 (1,057). Dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atau tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi dan data tersebut.

c. Uji Autokorelasi

Berdasarkan pengujian autokorelasi dengan SPSS didapatkan *output* sebagai berikut:

Tabel 4.18
Output SPSS 16.0 Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.197 ^a	.039	.009	1.915	2.317

a. Predictors: (Constant), transparansi , kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: loyalitas

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS Versi16.0

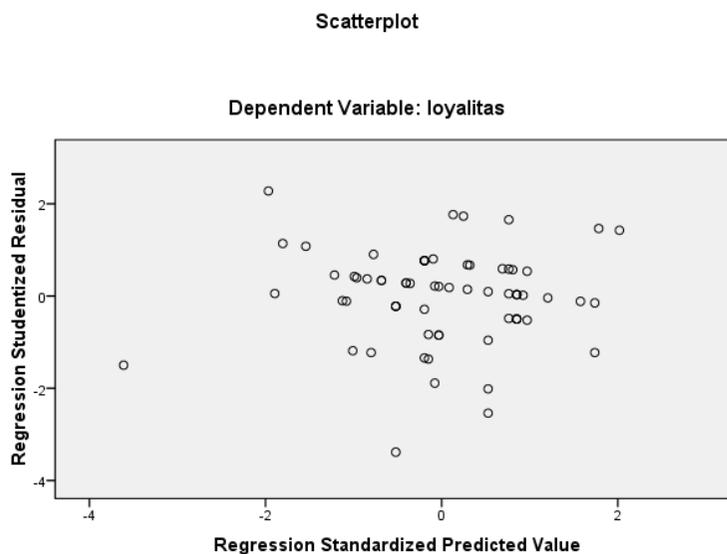
Berdasarkan tabel di atas nilai DW_{hitung} 2,317 dengan diperoleh DW_{tabel} $k=2$ dan $n=68$ maka diperoleh nilai dL sebesar 1,5470 dan nilai dU sebesar 1,6678. Berdasarkan uji statistik Durbin Watson dapat dilihat bahwa nilai DW_{hitung} terletak di antara $(d_u < d < 4 - d_u)$ sebesar $1,6678 < 2,317 < 2,3322$. Jadi dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi karena berada pada daerah tidak ada autokorelasi berdasarkan uji DW di bawah ini:

Tabel 4.19
Kriteria Pengujian Autokorelasi

Durbin-Watson	Simpulan
< 1,10	Ada autokorelasi
1,10 s.d. 1,54	Tanpa Simpulan
1,55 s.d. 2,46	Tidak Ada autokorelasi
2,46 s.d. 2,90	Tanpa Simpulan
> 2,90	Ada autokorelasi

d. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.2
Output SPSS 16.0 Uji Heteroskedastisitas



Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS Versi16.0

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Simultan (Uji f)

Uji f dilakukan untuk menguji pengaruh semua variabel independen secara serentak/simultan terhadap variabel dependen. Hasil uji f dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.20
Output SPSS 16.0 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.605	2	4.802	1.309	.277 ^a
	Residual	238.454	65	3.669		
	Total	248.059	67			

a. Predictors: (Constant), transparansi , kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: loyalitas

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS Versi16.0

Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima, namun apabila signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak. Berdasarkan output di atas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X_1 dan X_2 secara simultan lebih besar dari 0,05 (0,277 >0,05) maka H_0 diterima.

Sedangkan untuk nilai f_{hitung} apabila nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} maka H_0 ditolak. Namun jika f_{hitung} lebih kecil dari f_{tabel} maka H_0 diterima. Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa nilai f_{hitung} lebih kecil dari f_{tabel} ($1,309 < 3,138$) maka H_0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti secara simultan variabel X_1 (kualitas pelayanan) dan X_2 (Transparansi), tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (loyalitas muzakki).

5. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Tabel 4.21
Output SPSS 16.0 Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.099	3.825		3.686	.000		
	kualitas pelayanan	.062	.059	.131	1.050	.297	.946	1.057
	transparansi	-.168	.116	-.180	-1.442	.154	.946	1.057

a. Dependent Variable: loyalitas

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 16.0

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 16.0 pada tabel 4.20 dapat dijelaskan sebagai berikut:

Jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima, sedangkan apabila tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak. Dari pengolahan data di atas diperoleh nilai signifikansi variabel X_1 (kualitas pelayanan) lebih besar dari 0,05 ($0,297 > 0,05$) maka H_0 diterima, begitu pula dengan nilai signifikansi variabel X_2 (Transparansi) lebih besar dari 0,05 ($0,154 > 0,05$) maka H_0 diterima.

Sedangkan untuk nilai t_{hitung} , apabila nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak. Namun jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima. Dari pengolahan data pada tabel 4.20 dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05\%$ $df (n-k-1) = (68-2-1) = 65$ maka diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,668636$, dan dapat dijelaskan bahwa t_{hitung} variabel X_1 (kualitas pelayanan) lebih kecil dari t_{tabel} ($1,050 < 1,6686$) maka H_0 diterima, untuk t_{hitung} variabel X_2 (Transparansi) lebih kecil dari t_{tabel} ($-1,442 < 1,6686$) maka H_0 diterima.

Jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel X_1 (kualitas pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (loyalitas muzakki). Begitu pula dengan variabel X_2

(Transparansi) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (loyalitas muzakki).

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.22
Output SPSS 16.0 Koefisien Determinasi

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.197 ^a	.039	.009	1.915	2.317

a. Predictors: (Constant), transparansi , kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: loyalitas

Sumber :Hasil Pengolahan Data SPSS Versi16.0

Dari tabel di atas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,009. Hal ini berarti bahwa variabel dependen dalam model dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 0,09%. Artinya sebesar 0,09% loyalitas muzakki dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Dan Transparansi, Sedangkan sisanya sebesar 99,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya, faktor-faktor lainnya yaitu faktor kualitas jasa, faktor akuntabilitas, dan faktor pengetahuan tentang zakat yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil data yang telah dianalisis dapat disajikan pembahasan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan(X1) terhadap Loyalitas Muzakki(Y) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,297. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,297 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sedangkan variabel tersebut dikatakan signifikan apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,297 > 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 1,050 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,668. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,050 < 1,668$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak atau dikatakan tidak signifikan, artinya secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Muzakki (Y) = hipotesis ditolak.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara parsial variabel Transparansi (X2) terhadap Loyalitas Muzakki (Y) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,154. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,154 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sedangkan variabel tersebut dikatakan

signifikan apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,154 > 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar -1,442 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,668. Hal tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,442 < 1,668$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak atau dikatakan tidak signifikan, artinya secara parsial variabel Transparansi (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Muzakki (Y) = hipotesis ditolak.

2. Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Transparansi (X2) terhadap Loyalitas Muzakki (Y) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,277. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,277 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sedangkan variabel tersebut dikatakan signifikan apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,277 > 0,05$). Nilai F_{hitung} sebesar 1,309 lebih kecil dari F_{tabel} sebesar 3,138. Hal tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($1,309 < 3,138$), artinya secara simultan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Transparansi (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Muzakki (Y) = hipotesis ditolak.

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini, bahwa variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) dan variabel X_2 (Transparansi) secara parsial dan simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Loyalitas Muzakki). Hal ini dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,009. Yang artinya nilai yang diperoleh ini sangat kecil jika digunakan untuk menjelaskan variabel (Y) Loyalitas Muzakki, dan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang akan menjelaskan apa saja faktor yang mempengaruhi Loyalitas Muzakki, dimana faktor tersebut tidak peneliti gunakan dalam penelitian ini.

Sebagaimana yang telah penulis katakan diparagraf sebelumnya, bahwa dalam penelitian ini, Kualitas Pelayanan Dan Transparansi Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tangerang tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki, selain dari hasil output *Adjusted R Square* sebesar 0,009, hal ini dapat dilihat pula dari hasil wawancara dengan salah satu muzakki yang memberikan pernyataan bahwa: karena berzakat di BAZNAS terutama di kabupaten itu lebih tepat sasaran dalam pendistribusiannya kepada (8) delapan ashnaf yang ada di kabupaten Tangerang khususnya, (8) ashnaf tersebut adalah fakir, miskin, muallaf, ghorimin, fi sabilillah, ibnu sabil, amilin, riqob. Dan yang membuat kami percaya kepada BAZNAS adalah para

Amilin atau pengelolanya amanah dan profesional karena Amilin di BAZNAS Kabupaten Tangerang banyak dari kalangan Ulama. Selain itu, pelayanannya ramah, cepat, dan tepat, dan juga dari faktor keterbukaan atau transparansinya, karena setiap pendapatan selalu diumumkan melalui pertemuan atau rapat dengan para Kepala Dinas Instansi dan Ketua UPZ (Unit Pengelola Zakat) kecamatan se-kabupaten Tangerang ataupun tokoh masyarakat.³

³ Hasil wawancara dengan salah satu muzakki BAZNAS Kabupaten Tangerang.