



SEMINAR EKONOMI DAN BISNIS GLOBAL COMPETITIVE ADVANTAGE 2018

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL EKONOMI DAN BISNIS
GLOBAL COMPETITIVE ADVANTAGE

TRANSFORMASI EKONOMI DAN BISNIS PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0



4.0
industry

PALEMBANG,
25 SEPTEMBER 2018



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 3 Plaju Palembang 302264
Telp : (0711) 515582
Email : geafeb@binadarma.ac.id



PROSIDING

SEMINAR NASIONAL EKONOMI DAN BISNIS
GLOBAL COMPETITIVE ADVANTAGE

TRANSFORMASI EKONOMI DAN BISNIS PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0



industry **4.0**

PALEMBANG,
25 SEPTEMBER 2018

Universitas **Bina
Darma** 
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

**PROSIDING SEMINAR NASIONAL EKONOMI DAN
BISNIS *GLOBAL COMPETITIVE ADVANTAGE***

**“Transformasi Ekonomi dan Bisnis pada Era Revolusi
Industri 4.0”, tanggal 25 September 2018**

**Palembang, Senin 25 September 2018
di Gedung Utama Universitas Bina Darma**



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma

PROSIDING SEMINAR NASIONAL
EKONOMI DAN BISNIS *GLOBAL COMPETITIVE ADVANTAGE*
“Transformasi Ekonomi dan Bisnis pada Era Revolusi Industri 4.0

- Pelindung : Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.Sc
Pembina : Prof. Dr. H. Zainudin Ismail, M.M
Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M
Penanggung Jawab : Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si
Heriyanto, S.E., M.Si
Ade Kemala Jaya, S.E., Ak., M.Acc

Ketua Panitia : Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

Sekretariat : Efan Elpanso, S.E., MM
Andrian Noviardy, S.E., M.Si
Fitriasuri, S.E., Ak., M.M.
Asmanita, S.E., M.Si
Rika Kodarsih, A.Md

Bendahara : Dra.Gagan Ganjar Resmi, M.Si.
Yeni Widiyanti, S.E., Ak., M.Ak

Reviewer : Dr. Hardyansyah, M.Si
Fitriya, S.E., M.B.A., Ph.D
Dr. Abdul Basyith, S.E., M.Si
Dr. Kristina Sedyastuti, M.M.
Verawaty, S.E., M.Sc., Ak.
Citra Indah Merina, S.E., Ak., M.M.
Rolia Wahasumiah, S.E., M.M
Drs. Mukran Roni, M.B.A

Editor : M. Titan Terzaghi, S.E., Ak., M.Si
Irwan Septayuda, S.E., M.Si

Cover dan Lay out : Usman Effendi, S.Kom., M.Kom

ISBN : 978-602-74335-4-0

Cetakan : Kesatu, September 2018

Penerbit

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma
Jalan Jendral Ahmad Yani No. 3 Palembang
Kode Pas 302264
Telepon (62-711) 515679, 515581, 515582
Faksimile (62-711) 515581
<http://gcafeb.binadarma.ac.id>



Kata Sambutan

Ketua Panitia

AssalamuAlaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena atas keridhaan – Nya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma dapat menyelenggarakan “SEMINAR NASIONAL-GLOBAL COMPETITIVE ADVANTAGE yang ketiga.

Tema seminar yang diangkat pada kali ini adalah *Transformasi Ekonomi dan Bisnis pada Era Revolusi Industri 4.0*”. Penyelenggaraan seminar ini dilatarbelakangi oleh diluncurkannya peta jalan (roadmap) [revolusi industri ke-4](#) atau industry 4.0 yang diberi nama Making Indonesia 4.0. oleh pemerintah Indonesia, memberikan sejumlah tantangan terutama di Ekonomi dan Bisnis. Implementasi Making Indonesia 4.0 yang sukses akan mampu mendorong pertumbuhan PDB riil sebesar 1%-2% per tahun, sehingga pertumbuhan PDB per tahun akan naik, dari baseline sebesar 5% menjadi 6%-7% pada periode tahun 2018-2030.

Dalam *Making Indonesia 4.0*, pemerintah fokus pada pengembangan lima sektor manufaktur yang akan menjadi percontohan, yaitu industri makanan dan minuman (mamin), tekstil dan produk tekstil (TPT), otomotif, kimia, serta industri elektronik. Untuk memperkuat struktur industri nasional, pemerintah menjalankan 10 inisiatif, meliputi perbaikan alur aliran barang dan material, membangun satu peta jalan zona industri yang komprehensif dan lintas industri, serta mengakomodasi standar-standar keberlanjutan. Era industri 4.0 ditandai konektivitas dan interaksi melalui teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi. Konektivitas dan digitalisasi itu membuat nilai rantai manufaktur lebih efisien dan kualitas produknya meningkat. Revolusi Industri 4.0 menghasilkan perubahan yang supercepat, eksponensial, dan disruptif. Industri-industri lama “dirusak” (**creative destruction**) sehingga menghasilkan industri-industri baru dengan pemain yang baru, model bisnis baru, dan value proposition baru.

Melalui kegiatan seminar nasional ditujukan sebagai langkah untuk menyiapkan SDM yang unggul dan siap menghadapi revolusi industri 4.0. Kemudian melalui seminar nasional ini ini diharapkan akan tercipta inovasi, gagasan-gagasan serta kreativitas agar tenaga kerja di Indonesia lebih survive dalam revolusi industri 4.0 adalah menyadari bahwa perusahaan perlu berubah – cara berpikir dan bisnis model baru, dan menciptakan *added value*, menggunakan teknologi ‘smart, respons cepat, proaktif untuk mengubah pasar, perubahan pekerjaan - peningkatan produktivitas.

Kami bersyukur bahwa acara ini mendapat respon yang sangat baik dengan jumlah makalah untuk presentasi call for paper sejumlah 247 tulisan. Di masa mendatang, kami berharap Seminar

Nasional ini semakin dikenal lagi sebagai bentuk usaha penyebaran dan pengembangan ilmu khususnya dalam Ekonomi dan Bisnis.

Terselenggaranya seminar ini juga merupakan hasil kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada

1. Para pembicara yang telah hadir dan meluangkan untuk acara ini
2. Para pemakalah dan peserta seminar
3. Ketua Pengurus Yayasan Universitas Bina Darma
4. Pihak rektorat Universitas Bina Darma
5. Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si
6. Jajaran Ketua Program Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Heriyanto, S.E., M.Si dan Bapak Ade Kemala Jaya, S.E., M.Acc., Ak., CA.
7. Pihak Sponsor
8. Seluruh anggota panitia Seminar Nasional Global Competitive Advantage 2018
9. Himpunan Mahasiswa Manajemen (HMM) dan Himpunan Mahasiswa Akuntansi (HMA)
10. Serta seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan kontribusi dan dukungan untuk penyelenggaraan seminar ini.

Pada akhirnya kami mengucapkan Selamat mengikuti seminar, semoga bermanfaat untuk kita semua. Kami sebagai panitia penyelenggara mohon maaf apabila terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaan acara ini, karena kami menyadari tak ada gading yang tak retak.

Sekian Wabillahi Taufik Walhidayah, Wassalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 25 September 2018
Ketua Panitia Seminar Nasional GCA 2018
Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

Kata Sambutan

Pimpinan

AssalamuAlaikum Wr.Wb

Globalisasi cepat atau lambat akan merubah struktur ekonomi dunia secara fundamental. Perekonomian antar negara semakin terjalin dan saling tergantung satu sama lain, baik antara negara yang telah maju dengan negara yang sedang berkembang. Terlebih saat ini kita telah memasuki masa revolusi industry 4.0. Tantangan bagi Indonesia dalam menghadapi persaingan global adalah memperkuat kapasitas sumber daya manusia. Strategi yang ada sekarang ini adalah ditujukan untuk membangun sumber-sumber produktif dalam suatu perekonomian agar dapat memperoleh manfaat dalam kompetisi global. Dalam hal ini kebijakan, strategi dan aktivitas yang ada dimaksudkan untuk memperkuat kompetensi setiap pelaku ekonomi.

Sebagai salah satu unit dalam pembangunan ekonomi melalui bidang pendidikan tinggi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma sebagai lembaga pendidikan juga ikut serta dalam penguatan kapasitas ekonomi dan bisnis secara nasional. Salah satu kegiatan yang dilakukan adalah menyelenggarakan forum seminar nasional ekonomi dan bisnis. Tujuan utama seminar nasional ini adalah untuk menghimpun ide-ide dan gagasan serta hasil kajian ilmiah yang selalu *up-date* sesuai dengan kemajuan zaman. Ide dan gagasan tersebut diharapkan dapat diterapkan serta merumuskan strategi kebijakan khususnya dibidang ekonomi dan bisnis.

Wassalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 25 September 2018
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma
Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si

Kata Pengantar Editor

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur selayaknya tercurah kehadirat Allah SWT, karena atas kemudahan yang diberikan-NYA maka Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis *Global Competitive Advantage* (GCA) dapat terselenggara pada tanggal 25 September 2018. Adalah suatu kebanggaan dan rasa syukur yang tinggi dapat menghimpun dan menyatukan serta menyebarkan berbagai ide, pemikiran dan hasil riset ilmiah maupun pengalaman praktis yang terhimpun dalam Prosiding Seminar ilmiah GCA dengan mengangkat tema "Ekonomi dan Bisnis pada Era Revolusi Industri 4.0".

Tema tersebut dipilih, karena pada saat ini perekonomian dunia sudah memasuki era revolusi industri 4.0 dengan tantangan perekonomian yang semakin kompleks. Prosiding ini berisi makalah dengan ruang lingkup bidang ilmu ekonomi, manajemen, akuntansi, bisnis, dan kewirausahaan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pembangunan nasional dalam menghadapi persaingan ekonomi secara global.

Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan para tamu undangan yang telah menghadiri pembukaan dan memberikan sambutan pada seminar ini dan para peserta seminar atas keikutsertaannya. Selanjutnya penghargaan juga patut diberikan kepada para *presenter, editor, reviewer* dan seluruh panitia pelaksana serta pihak-pihak terkait dalam seminar nasional ini atas jerih payahnya sehingga seminar dapat berlangsung dengan baik sampai tersusunnya prosiding ini. Akhir kata, semoga prosiding ini dapat memberikan konsep dan aplikasi yang bermanfaat khususnya dalam mensukseskan pembangunan nasional dalam menghadapi persaingan secara global. Semoga Allah SWT meridhai semua langkah dan perjuangan kita, serta berkenan mencatatnya sebagai amal ibadah. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 25 September 2018

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

SAMBUTAN KETUA PANITIA	v
SAMBUTAN DIREKTUR	vii
KATA PENGANTAR EDITOR	viii
DAFTAR ISI	ix

BAGIAN SATU : SESI PLENO

INOVASI & ENTREPRENEURSHIP : STRATEGI MENINGKATKAN KEUNTUNGAN KOMPETITIF UIKM MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 Firwan Tan.....	1
STRATEGI BISNIS ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 : GLOBAL COMPETITIVE ADVANTAGE VS GLOBAL SHARE ADVANTAGE Anas Hidayat	2
TRANSFORMASI EKONOMI DAN BISNIS PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 Hari Mulyono.....	3

BAGIAN DUA : SESI PARALEL

PERANAN KOPERASI DALAM PENGEMBANGAN INDUSTRI KREATIF DI KABUPATEN KERINCI Zulfanetti, Heriberta, dan Dearmi Artis	4
ANALISIS PERTUMBUHAN SUBSEKTOR PETERNAKAN DI KABUPATEN AGAM (PENDEKATAN SHIFT SHARE ANALISIS) Amna Suresti, Jafrinur, Darmaniko S	16
PROFITABILITAS TERHADAP NILAI PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA Lidya Martha, Nicha Febria Adella, Saiful Anwar, Dewi Zulvia, dan Febsri Susanti ..	29
DETERMINAN AKSESIBILITAS <i>INTERNET FINANCIAL REPORTING</i> MELALUI <i>E-GOVERNMENT</i> DI SUMATERA BAGIAN SELATAN Windiyah Prima dan Verawaty	40
ANALISIS TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PENGELOLAAN DANA DESA TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT Eka Ifatinajariah dan Intan Puspanita	52

PENGARUH MEKANISME *CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP MANAJEMEN PAJAK PADA PERUSAHAAN PERTAMBANGAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2014-2016

Nilam Sari dan Fitriasuri 62

PENGARUH TRANSPARANSI, AKUNTABILITAS, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PEMBERI ZAKAT, INFAQ, DAN SEDEKAH PADA BAZNAS PROVINSI SUMATERA SELATAN

Riski Dwi Yuniarsih dan Muhammad Titan Terzaghi 75

PENGARUH JUMLAH WISATAWAN, JUMLAH HOTEL, LAJU INFLASI DAN PENDAPATAN PERKAPITA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK HOTEL

Ade Olivia Sari dan Yeni Widyanti 82

PENGARUH KINERJA KEUANGAN, KARAKTERISTIK PEMDA DAN OPINI AUDIT TERHADAP PENGUNGKAPAN INFORMASI KEUANGAN DI INTERNET

Siti Nurhidayati dan Rolia Wahasusmiah 91

PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK (Studi Kasus Pada Kota Palembang)

Siska Permatasari dan Henni Indriyani 108

ANALISIS PERBANDINGAN *ECONOMIC VALUE ADDED* (EVA) DAN *FINANCIAL VALUE ADDED* (FVA) SEBAGAI ALAT UKUR PENILAIAN KINERJA KEUANGAN PADA INDUSTRI PERIKANAN DI BURSA EFEK INDONESIA

M.Febri Romadhon dan Citra Indah Merina 117

PENGARUH INSTITUTIONAL OWNERSHIP, PUBLIC OWNERSHIP, FIRM SIZE, LEVERAGE, DAN GROWTH OPPORTUNITIES TERHADAP KONSERVATISME PADA PERUSAHAAN LQ45 YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI)

Tiwi Amelia dan Poppy Indriani 127

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI AUDIT REPORT LAG PADA PERUSAHAAN INDUSTRI BARANG KONSUMSI

Muhammad Armando Panji Eko Prasetyo dan Septiani Fransisca 138

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KECENDERUNGAN PENERIMAAN OPINI AUDIT GOING CONCERN PADA PERUSAHAAN MANUFaktur YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA

Ita Marliyah dan Siti Nurhayati Nafsiah 150

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SIKAP SKEPTISISME PROFESIONAL AUDITOR PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK (KAP) KOTA PALEMBANG

Mutmainah dan Andrian Noviardy 162

PENGARUH AGAMA, TINGKAT BAGI HASIL, PRODUK, PRAKTIK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG UTAMA PALEMBANG

Putri Utami dan Ade Kemala Jaya 173

ANALISIS LAPORAN KEUANGAN DENGAN PENDEKATAN <i>RETURN ON ASSET</i> (ROA), <i>RETURN ON EQUITY</i> (ROE), DAN <i>RETURN ON INVESTMENT</i> (ROI) PADA PT. UNILEVER INDONESIA TBK Fitri Iswana dan Sabeli Aliya	183
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KENYAMANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (Studi Kasus Pengguna Grab Di Universitas Bina Darma) I Gede Yudi Jusana dan Hardiyansyah	191
PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) PALEMBANG Rafika Suri dan Sulaiman Helmi	202
PENGARUH KEPERIBADIAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG JAKABARING PALEMBANG Sutini Areska dan Asmanita	210
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. FIFGROUP CABANG PALEMBANG STUDI KASUS DIVISI MARKETING Anugrah Putra Agung Hutasoit dan Rabin Ibnu Zainal	217
PENGARUH KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT. SEMEN BATURAJA (PERSERO) TBK PALEMBANG Imam Pratama Azi dan Winoto Chandra	226
PENGARUH EKUITAS MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMILIH KBIH MIFTAHUSSALAM PALEMBANG Minza Saputra dan Lin Yan Syah	232
PENGARUH KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA UMKM DI KOTA PALEMBANG Azwar Sanjaya dan Trisninawati	239
ANALISIS PRAKTEK PENGADAAN HIJAU (<i>GREEN PROCUREMENT</i>) TERHADAP <i>GREEN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT</i> Ayu Utari dan Heriyanto	247
PENGARUH PENGGUNAAN <i>BRAND AMBASSADOR</i> TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN <i>SMARTPHONE</i> OPPO Gigih Prayogi dan Wiwin Agustian	253
PENGARUH KOMPENSASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA CV. KLINIK RUMAH CANTIK Sri Unmawati dan Priyono	261

PENGARUH DIKLAT DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL III PALEMBANG Wari Rakarman dan M Amirudin Syarif.....	272
PERSEPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BINADARMA PALEMBANG TERHADAP PROMOSI PARIWISATA DI KOTA PALEMBANG (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Semester VI) Disky Aji Saputra dan Mukran Roni.....	279
PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR Trilia Devita Putri dan Dina Mellita	285
ANALISIS PERBANDINGAN SIKAP KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN SMARTPHONE SAMSUNG DAN IPHONE Nida Arnita dan Efan Elpanso	295
PENGARUH TINGKAT INFLASI, SUKU BUNGA SBI, DAN JUMLAH UANG BEREDAR TERHADAP IHSG Herlina dan Gagan Ganjar Resmi	303
PENGARUH DISIPLIN DAN KESELAMATAN, KESEHATAN KERJA (K3) TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA INTALASI LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK DAN MIKRO BIOLOGI RSUP MOHAMMAD HOSEIN PALEMBANG Egi Ahmad Sopari dan Irwan Septayuda	314
PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN KOMPENSASI NON FINANSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TIRTA LOKA PALEMBANG M.Ichsan dan Emi Suwarni	325

PENGARUH TRANSPARANSI, AKUNTABILITAS, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PEMBERI ZAKAT, INFAQ, DAN SEDEKAH PADA BAZNAS PROVINSI SUMATERA SELATAN

Riski Dwi Yuniarsih¹, Muhammad Titan Terzaghi²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma^{1,2}
Email: riskidwi.rdy@gmail.com¹, mtitan4@gmail.com²

Abstract

This study aims to analyze and get the results of how the influence of transparency, accountability, and service quality of the muzakki loyalty. The population in this study was the caretaker UPZ and individual muzakki of the BAZNAS Provincial South Sumatra. The sample used by 100 respondents gave the questionnaire directly. The sample selection using purposive sampling method. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on this research, in partial test (t-Test) transparency and accountability has no influence on muzakki loyalty, while service quality has an influence on muzakki loyalty. In simultan test (F-Test) transparency, accountability, and service quality have jointly influence the muzakki loyalty.

Keywords: *Transparency, Accountability, Service Quality, and Muzakki Loyalty.*

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, pengelolaan zakat diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, keputusan menteri agama no. 581 tahun 1999 dan keputusan direktur jendral bimbingan masyarakat Islam dan urusan haji no. D/29 tahun 2000 tentang pedoman teknis pengelolaan zakat. Dalam Undang-Undang No. 38 tahun 1999 bab III pasal 6 dan pasal 7 menyatakan bahwa lembaga pengelolaan zakat di Indonesia terdiri dua macam yakni Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat. Untuk mengakomodir perkembangan potensi zakat di Indonesia, maka pemerintah mengeluarkan Undang-undang No. 23 tahun 2011 mengatur tentang pengelolaan zakat.

BAZ dibentuk oleh pemerintah di bawah naungan Kementerian Agama dan tersebar hampir di setiap tingkatan baik tingkat nasional, provinsi, kabupaten/kota, hingga kecamatan. Berbeda dengan BAZ, Lembaga Amil Zakat (LAZ) adalah lembaga yang dibentuk masyarakat yang bertugas untuk mengumpulkan, mendistribusikan, dan mendayagunakan zakat (UU No.23 Tahun 2011).

Penilaian muzakki terhadap Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) begitu beragam, sesuai dengan persepsi dan pengalaman masing-masing muzakki. Salah satu alasan seorang muslim membayar zakatnya melalui Badan Amil Zakat maupun Lembaga Amil Zakat disebabkan karena faktor kepuasan (Firdaus, et al, 2012). Salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan adalah kualitas pelayanan (BAZNAS & FEM IPB, 2011).

Selain peningkatan kepuasan muzakki, Badan Amil Zakat juga harus memperhatikan prinsip lainnya yaitu transparansi, akuntabilitas dan kualitas layanan. Badan pengelola zakat termasuk Badan Amil Zakat dianggap tidak profesional karena belum menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi (Fadilah, 2012), maka untuk mempertahankan muzakki yang telah dimiliki oleh Badan Amil Zakat, BAZ harus meningkatkan profesionalitasnya dalam mengelola dana zakat. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas BAZ dapat membuat muzakki semakin yakin untuk menyalurkan dana zakatnya kepada Badan Amil Zakat tersebut.

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan didalam penelitian ini, yaitu untuk menganalisa dan mendapatkan hasil bagaimana pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Layanan terhadap loyalitas pemberi Zakat, Infaq, Dan Sedekah Pada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan.

2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Teori Kepercayaan Konsumen

Berkaitan dengan penelitian ini, kepercayaan konsumen terhadap BAZNAS didefinisikan sebagai tingkat keyakinan muzakki bahwa BAZNAS telah mengambil langkah paling tepat, yang akan menguntungkan dan membantu muzakki dalam mencapai tujuan. Tingkat keyakinan *muzakki* berdasarkan pada kualitas jasa BAZNAS, akuntabilitas serta transparansi pengelolaan zakat. Sangat penting bagi *muzakki* untuk merasa percaya dan tenang didalam menyerahkan dana zakatnya untuk dikelola BAZNAS. Rasa kepercayaan konsumen bagi BAZNAS berdampak pada pengambilan keputusan muzakki untuk menitipkan dana zakatnya. Selanjutnya kepercayaan konsumen pada BAZNAS tercermin dalam peningkatan jumlah muzakki dari tahun ke tahun yang akan menimbulkan peningkatan pada penerimaan dana zakat. Selain itu, kepercayaan konsumen akan berdampak pada tingkat kembali muzakki untuk menggunakan jasa BAZNAS.

2.2 PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Transparansi Terhadap Loyalitas Muzakki

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 transparansi merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atau pengendaliannya serta mudah di akses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara transparansi terhadap Loyalitas Muzakki, sehingga peneliti perlu melakukan pengujian kembali untuk menganalisa konsistensi temuan penelitian jika diterapkan pada kondisi lingkungan yang berbeda atas transparansi layanan terhadap Loyalitas Muzakki kedalam hipotesis berikut :

H1: Transparansi layanan publik berpengaruh positif terhadap Loyalitas Muzakki.

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki

Menurut Mardiasmo (2007) Akuntabilitas adalah prinsip pertanggungjawaban publik berarti bahwa proses penganggaran mulai dari perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan harus benar-benar dapat dilaporkan dan dipertanggungjawabkan. Penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzakki, sehingga peneliti perlu melakukan pengujian kembali untuk menganalisa konsistensi temuan penelitian jika diterapkan pada kondisi lingkungan yang berbeda atas Akuntabilitas layanan publik terhadap loyalitas Muzakki kedalam hipotesis berikut :

H2: Akuntabilitas layanan publik berpengaruh positif terhadap Loyalitas Muzakki.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Muzakki

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yaitu berupa tingkat mutu atau keunggulan seperti yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Jika kualitas layanan semakin baik maka akan semakin meningkat loyalitas masyarakat dalam membayar zakat, infaq/Sedekah. Penelitian yang dilakukan oleh Windriatmoko (2016), Sutomo, et all (2017), menyatakan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas muzakki. Sedangkan penelitian Kurniasih (2017) yang menjadi acuan dari penelitian ini menyatakan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki. Dari penelitian terdahulu, masih adanya temuan hasil penelitian yang tidak konsisten. Sehingga peneliti perlu melakukan

pengujian kembali untuk mengetahui konsistensi temuan penelitian kualitas layanan terhadap loyalitas muzakki kedalam hipotesis sebagai berikut :

H3 : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas muzakki.

Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Muzakki

Transparansi dan akuntabilitas merupakan konsep yang berkaitan erat satu dengan yang lain, karena tanpa transparansi tidak mungkin ada akuntabilitas. Sebaliknya transparansi tidak akan banyak bermanfaat tanpa dilengkapi dengan akuntabilitas, serta kualitas layanan juga sangat berpengaruh dalam menjalankan entitas publik. Transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan menjadi kata kunci yang penting bagi entitas publik untuk bertahan dan memaksimalkan peranannya dalam merencanakan, mengelola dan mengevaluasi semua aktivitas BAZNAS serta pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan sehingga terciptalah loyalitas muzakki untuk terus membayar zakat di BAZNAS. Sebagai entitas publik yang menggunakan dana masyarakat sebagai sumber keuangannya dalam bentuk zakat, infaq, dan Sedekah yang berasal dari masyarakat atau publik, maka BAZNAS pun menjadi bagian dari entitas publik yang semua aktivitasnya harus dipertanggungjawabkan kepada publik atau masyarakat.

Berdasarkan deskripsi diatas, dapat dilihat bahwa Transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan saling berpengaruh secara simultan. Maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut :

H4 : Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Muzakki.

3. METODE PENELITIAN

Adapun Variabel independen dalam penelitian ini adalah transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan. Sedangkan yang menjadi variabel dependen pada penelitian ini adalah loyalitas muzakki.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah UPZ di BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 55 dan 111 muzakki perorangan pada tahun 2017. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 reponden yang merupakan 80 pengurus di masing-masing UPZ dan 20 muzakki perorangan.

Dalam penyusunan penelitian ini dapat dilakukan pengumpulan data-data yang memiliki hubungan dengan pokok masalah yang dibahas. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer. Teknik pengumpulan menggunakan:observasi dan kuesioner

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan survey. Pada penelitian ini akan dilakukan analisis tanggapan responden yaitu dalam melakukan analisis data, diperlukan data yang akurat dan dapat dipercaya yang nantinya akan digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis. Adapun analisis data yang dilakukan penulis meliputi analisis deskriptif dan analisis asosiatif. Analisis data deskriptif maka analisis yang digunakan berdasarkan rata-rata mean dari masing-masing variabel sedangkan untuk analisis asosiatif menggunakan metode analisis regresi berganda dengan dibantu software excel dan SPSS 22 (Statistical product and service solution).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persamaan garis regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = -4.823 + 0.094 X_1 + 0.064 X_2 + 0.346 X_3 + e$$

- Konstanta sebesar -4.823 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan pada variabel-variabel independen yaitu transparansi, akuntabilitas dan kualitas layanan. Maka loyalitas muzakki = -4.823
- Nilai koefisien variabel akuntabilitas (X_1) = 0.094 menyatakan bahwa jika nilai variabel transparansi meningkat sebesar 1 skor maka nilai loyalitas muzakki juga akan meningkat 0.094 skor dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan (0)
- Nilai koefisien variabel transparansi (X_2) = 0.064 menyatakan bahwa jika nilai variabel akuntabilitas meningkat sebesar 1 skor maka nilai loyalitas muzakki juga akan meningkat 0.064 skor dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan (0).
- Nilai koefisien variabel kualitas layanan (X_3) = 0.346 menyatakan bahwa jika nilai variabel akuntabilitas meningkat sebesar 1 skor maka nilai loyalitas muzakki juga akan meningkat 0.346 skor dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan (0).

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.823	4.546		-1.061	.292
Transparansi(X1)	.094	.077	.134	1.222	.225
Akuntabilitas(X2)	.064	.073	.108	.878	.383
Kualitas Layanan(X3)	.346	.072	.501	4.797	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzakki(Y)

Tabel 2
Hasil Uji Hipotesis Berganda Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	340.260	3	113.420	16.282	.000 ^b
Residual	529.427	76	6.966		
Total	869.687	79			

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzakki(Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan(X3), Transparansi(X1), Akuntabilitas(X2)

Berdasarkan tabel ANOVA diatas, didapat bahwa F hitung sebesar 16.282 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari standar nilai signifikansi sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang berarti variabel transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki.

Tabel 3
Hasil Uji Hipotesis Uji-t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.823	4.546		-1.061	.292

Transparansi(X1)	.094	.077	.134	1.222	.225
Akuntabilitas(X2)	.064	.073	.108	.878	.383
Kualitas Layanan(X3)	.346	.072	.501	4.797	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Muzakki(Y)

Berdasarkan tabel Coefficients diatas, dapat dijelaskan masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 4.13 terlihat bahwa t hitung sebesar 1.222 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,225 lebih besar dari level signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak yang berarti variabel transparansi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas muzakki.

Berdasarkan tabel 4.13 terlihat bahwa t hitung sebesar 0.878 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0.383 lebih besar dari level signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak yang berarti variabel akuntabilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas muzakki.

Berdasarkan tabel 4.13 terlihat bahwa t hitung sebesar 4.797 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari level signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang berarti variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas muzakki.

Nilai koefisien bertanda positif yang berarti bahwa jika variabel transparansi, akuntabilitas dan kualitas layanan meningkat, maka nilai loyalitas muzakki akan mengalami peningkatan begitu juga sebaliknya jika variabel transparansi, akuntabilitas dan kualitas layanan menurun maka variabel loyalitas muzakki akan mengalami penurunan.

Pengaruh Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hipotesis pertama ditolak. Hasil pengujian menunjukkan bahwa transparansi tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) transparansi tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki dengan nilai t hitung sebesar 1.222 dan tingkat signifikansi sebesar 0.225 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari level signifikansi 0.05.

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzakki

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hipotesis kedua ditolak. Hasil pengujian menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki dengan nilai t hitung sebesar 0.878 dan tingkat signifikansi sebesar 0,383 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari level signifikansi 0,05.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Muzakki

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan hasil pengujian parsial (Uji t) kualitas layanan berpengaruh positif dengan nilai t hitung sebesar 4.797 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang dimana nilai tersebut lebih kecil dari level signifikansi 0,05.

Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Muzakki

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hipotesis keempat diterima. Variabel transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki pada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan hasil pengujian simultan (Uji F) transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki dengan nilai F hitung sebesar 16.282 dan nilai korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen sebesar 0.000 lebih kecil dari standar nilai signifikansi 0.05.

5. SIMPULAN

- a) Transparansi pada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki.
- b) Akuntabilitas pada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki.
- c) Kualitas Layanan pada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Muzakki.
- d) Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki.

6. REFERENSI

- [1] *Al-qur'an dan Terjemahan Bahasa Indonesia*. (2002). Semarang: PT.Karya Toha.
- [2] Adnan, Bahaudin. 2017. *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Dengan Kepuasan Muzzaki Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Muzzaki*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatulla Jakarta.
- [3] Assaggaf, Muh Ashari. 2016. *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat (Studi Pada BAZNAS Kota Makasar Ruang Lingkup UPZ Kantor Kementerian Agama Kota Makasar)*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Alauddin Makasar.
- [4] Beik Firdaus, Irawan & Juanda. 2012. *Economic Estimation and Determinations of Zakat Potensial in Indonesia*. IRTI Working Paper Series.
- [5] Dokumen dari BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan.
- [6] Fadilah Sri, Nurleli, Rini Lestari, Helliana. 2012. Membangun Kepercayaan Kosumen:Faktor Penting Pada Lembaga Amil Zakat Seluruh Indonesia. *Jurnal* (ISSN 2089-3590, Vol 3, No.1, Th, 2012).
- [7] Fadilah, Sri. 2012. *Penerapan Good Fovernance Pada Lembaga Amil Zakat*. Bandung. Unpad Press
- [8] Fordebi, Adesy. 2016. *Akuntansi Syariah:Seri Konsep dan Aplikasi Ekonomi dan Bisnis Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [9] Harahap, Sofyan, syafri. 2012. *Teori Akuntansi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- [10] Hasan, Muhammad. 2011. *Manajemen zakat*, Cet. I; Yogyakarta: Idea Press.
- [11] Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). 2000. *Akuntansi Zakat dan Infak/Sedekah. Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No.109*. Jakarta: DSAK-IAI.
- [12] Indrianto, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- [13] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004. *Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- [14] Kurniasih, Dwi Azah. 2017. Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pemberi Zakat, Infaq, dan Shodaqoh Sebagai Indikator Kinerja Non

- Keuangan Di BAZDA Kabupaten Tegal. Simposium Nasional Akuntansi Ke 20 Jember. <http://akademik.unsoed.ac.id/index.php?r=artikelilmiah/view&id=1865>. (Diakses, 31 Mei 2018).
- [15] Mardiasmo. 2007. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [16] Munjiah. 2017. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan dan Transparansi Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus BAZNAS Provinsi Banten). Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- [17] Muhammad. 2005. *Pengantar Akuntansi syariah* Edisi Revisi; Jakarta: Salemba Empat.
- [18] Mukhlis, Ahmad dan Irfan, Syauqi Beik. 2013. Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Membayar Zakat : Studi Kasus Kabupaten Bogor. (Bogor : *Jurnal al-Muzara'ah*, vol, No.1).
- [19] Nur'aini, H. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Menyalurkan Zakat Profesi Pada PKPU Cabang Yogyakarta*. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- [20] Purwanto, Sulistyastuti. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- [21] Rambat, Lupiyodi dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cet.II; Jakarta: Salemba Empat.
- [22] Rendi, Ahmad. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat Berinfak Di Laznas DPU DT Cabang Palembang*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
- [23] Ristiani, Vivi, dkk. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.9 No.17 Juni 2011.
- [24] Sabiq, Sayyid, Ringkasan Fikih Sayyid Sabiq, Penerjemah: Ahmad Tirmidzi Dkk, A.M Waskito (Ed), Pustaka Al-Kautsar: Jakarta, 2015, Cetakan Ketiga.
- [25] Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen–Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- [26] Shamsadani, et all. 2012. “*Determinants of Relationship Quality in Personalized Services*”. *Asia Pacific Journal of Management*, 17: pp. 399-422.
- [27] Septiany, Jennifer. 2015. *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Manajemen Keuangan Masjid*.
- [28] Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [29] Sutomo, Mukhamad Najib, dan Setiadi Djohar. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 1.
- [30] Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta: Andi Offset
- [31] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011. *Tentang Pengelolaan Zakat*. Official Website. www.Kemendagri.co.id. (28 April 2018).
- [32] Wawancara staf pada BAZNAS Provinsi Sumatera Selatan.
- [33] Yuliafitri, Indri, dan Khoiriyah, Asma Nur. 2016. Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat). *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 7 No. 2.