

**PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA
LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MELAKUKAN
ZAKAT DI LAZIS JATENG CABANG SOLO**

(Studi kasus LAZIS Jateng cabang Solo)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan Gelar Sarjana Strata 1
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains, Teknologi, Dan
Kesehatan Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh :
AGUNG SEDAYU
2021051002

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA
LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MELAKUKAN
ZAKAT DI LAZIS JATENG CABANG SOLO

Disusun Oleh:
AGUNG SEDAYU
NIM. 2021051002

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan dewan penguji

Pada hari ~~Kamis~~ tanggal 31 Juli 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Yunita Primasanti, ST., MT

NIDN. 0627058101



BEKTI NUGRAHADL, ST., MT

NIDN. 0630109501

Mengetahui,

Kepala Program Studi Teknik Industri



Anita Oktaviana Trisna Devi, ST., MT

NIDN. 0619108802

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH TRANSPARANSI, KUALITAS LAYANAN, DAN CITRA
LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MELAKUKAN
ZAKAT DI LAZIS JATENG CABANG SOLO

Disusun Oleh:

AGUNG SEDAYU

NIM. 2021051002

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji
Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan
Universitas Sahid Surakarta

Pada hari Selasa tanggal 12 Agustus 2025

Dewan Penguji

Penguji I Yunita Primasanti, S.T., M.T

NIDN. 0627058101

Penguji II Bakti Nugrahadi, S.T., M.T

NIDN. 0630109501

Penguji III Anita Oktaviana Trisna Devi, S.T., M.T

NIDN. 0619108802

()
()
()

Mengetahui,

Kepala Program Studi

Teknik Industri



Anita Oktaviana Trisna Devi, ST., MT

NIDN. 0619108802

Dekan Fakultas

Sains, Teknologi, dan Kesehatan



Apt. Arwan, S. Farm., M.Sc

NIDN. 0626088401

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat hidayah dan karunia-Nya yang telah melimpahkan segala rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan lancar. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Transparansi, Kualitas Layanan Dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Masyarakat Melakukan Zakat Di LAZIS Jateng Cabang Solo”** disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata I Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta. Shalawat serta salam kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam beserta keluarga dan para sahabat-sahabatnya. Skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum mencapai kesempurnaan masih banyak kekurangan, kelemahan, dan pengalaman yang dimiliki penulis masih terbatas. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas ini, dan digunakan sebagai perbaikan kedepannya.

Penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. apt.Ahwan, S.Farm., M.Sc_selaku Dekan Fakultas Sains, Tekonologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.
3. Anita Oktaviana Trisna Devi, ST., MT selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Sahid Surakarta.
4. Yunita Primasanti, ST., MT selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bkti Nugrahadi, ST., MT selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.

6. Kedua Orang Tua saya dan keluarga yang telah memberikan doa serta dukungan terhadap penyusunan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Civitas Akademik Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.
8. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah wawasan pengetahuan untuk pengembangan penelitian yang berikutnya.

Surakarta, 2025

Penulis,

Agung Sedayu

NIM. 2021051002

MOTTO

“jadilah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, tumbuh di tepi jalan. Dilempar buahnya dengan batu, tetapi dibalas dengan buah.”

(Abu Bakar)

“Untuk mendapatkan yang kamu suka, pertama kamu harus sabar dengan apa yang kamu tidak suka.”

(Imam Al-ghazali)

“Jika kamu tidak tahan terhadap penatnya belajar, maka kamu akan menanggung pahitnya kebodohan.”

(Imam Syafi'i)

“Bahagia itu, kita lebih percaya jaminan allah daripada sesuatu yang ada di tangan kita.”

(Gus Baha)

“Jika memulai sesuatu karena Allah, maka jangan menyerah karena manusia.”

(Gus Baha)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains, Teknologi Dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta. Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Agung Sedayu

NIM : 2021051002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir / skripsi dengan judul: “**Pengaruh Transparansi, Kualitas Layanan Dan Citra lembaga Terhadap Keputusan Masyarakat Melakukan Zakat Di LAZIS Jateng Cabang Solo**” adalah benar-benar karya saya sendiri, bukan jiplakan atau karya milik orang lain. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan / karya orang lain seolah-olah pikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan akademik di Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta,

2025



Agung Sedayu

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agung Sedayu

NIM 2021051002

Program Studi : Teknik Industri

Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta hak bebas royalti noneksklusif (*Non-exclusive royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Transparansi, Kualitas Layanan dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Masyarakat Melakukan Zakat di Lazis Jateng Cabang Solo.

Beserta instrument/desain, Perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Surakarta, 2025

Yang membuat
pernyataan



Agung Sedayu NIM.

2021051002

DAFTAS ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
PERNYATAAN PUBLIKASI	viii
DAFTAS ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penelitian	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teori Transparansi	6

2.2	Teori Kualitas Layanan	8
2.3	Teori Citra Lembaga	10
2.4	Teori Perilaku dan Keputusan Konsumen	12
2.5	Penelitian Terdahulu	15
2.6	Kerangka Pemikiran	18
2.7	Hipotesis	20
2.8	Gambaran Umum Lembaga	21
2.9	Tinjauan Lapangan	24
2.10	Identifikasi Masalah	27
2.11	Pengumpulan Data	28
2.12	Pengolahan Data	31
2.13	Analisis Data & Pembahasan	32
2.14	Kesimpulan & Saran	36
BAB III		38
METODE PENELITIAN		38
3.1	Alur Penelitian	38
BAB IV		40
PENGUMPULAN & PENGOLAHAN DATA		40
4.1.	Pengumpulan Data	40
4.2.	Pengolahan Data	51
4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.4.	Analisis Regresi Linear Berganda	63
4.5.	Pengujian Hipotesis	65
4.6.	Koefisien Determinasi R^2	67
BAB V		69

ANALISIS & INTERPRETASI HASIL	69
5.1 Analisis Pengaruh Transparansi Terhadap Keputusan Muzakki	69
5.2 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Muzakki ...	70
5.3 Analisis Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Keputusan Muzakki	72
5.4 Faktor yang Paling Berpengaruh Terhadap Keputusan Muzakki	73
5.5 Interpretasi Hasil	75
BAB VI	76
PENUTUP	76
6.1 Kesimpulan	76
6.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 tabel penelitian terdahulu	15
Tabel 2 2 Tabel Definisi Operasional	29
Tabel 4 1 Tabel Karakteristik Responden	41
Tabel 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Muzakki	50
Tabel 4 7 Kriteria Interpretasi Skor	51
Tabel 4 8 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4 9 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4 10 Gambaran Variabel Transparansi	56
Tabel 4 11 Gambaran Variabel Kualitas Layanan	57
Tabel 4 12 Gambaran Variabel Citra Lembaga	58
Tabel 4 13 Gambaran Variabel Keputusan Muzakki	59
Tabel 4 14 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4 16 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	66
Tabel 4 17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	67
Tabel 4 18 Hasil Uji Koefisiens Determinasi R ²	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Uji F	35
Gambar 4 1 Uji Normalitas	61
Gambar 4 2 Uji Heteroskedastisitas	63



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2 1 Kerangka Berpikir	20
Diagram 3 1 Diagram Alur Penelitian	39



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran zakat sebagai instrumen ekonomi Islam dalam mendistribusikan kekayaan dan mengurangi kemiskinan. Namun, munculnya berbagai tantangan dalam sistem layanan lembaga zakat, seperti penurunan jumlah penghimpunan zakat dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan dana, menjadi permasalahan krusial yang perlu dianalisis. LAZIS Jateng Cabang Solo menjadi objek kajian karena mengalami penurunan penghimpunan zakat dalam dua tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi, kualitas layanan, dan citra lembaga terhadap keputusan masyarakat dalam menyalurkan zakat, dengan fokus pada persepsi dan pengalaman muzakki sebagai pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif analitik yang dikombinasikan dengan metode kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan mencakup uji validitas, reliabilitas, regresi linear berganda, serta uji asumsi klasik menggunakan perangkat lunak SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, transparansi, kualitas layanan, dan citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menyalurkan zakat. Faktor transparansi memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan komunikasi publik, peningkatan kualitas pelayanan, serta pembangunan citra positif sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas muzakki terhadap LAZIS Jateng Cabang Solo.

Kata kunci: Transparansi; Kualitas Layanan; Citra Lembaga; Zakat; Lazis Jateng

ABSTRACT

This research is motivated by the significant role of zakat as an Islamic economic instrument in distributing wealth and reducing poverty. However, the emergence of various challenges in the zakat institution service system, such as a decrease in the number of zakat collections and declining public trust in fund management, is a crucial issue that needs to be analyzed. LAZIS Central Java Solo Branch is the object of study because it has experienced a decline in zakat collection in the last two years. This study aims to analyze the influence of transparency, service quality, and the image of the institution on the public's decision to distribute zakat, with a focus on the perceptions and experiences of muzakki as service users. This study used a qualitative analytical approach combined with descriptive quantitative methods. Data analysis techniques used include validity tests, reliability tests, multiple linear regression, and classical assumption tests using SPSS 25 software. The results of the study indicate that partially, transparency, service quality, and the image of the institution have a positive and significant effect on the public's decision to distribute zakat. The transparency factor has the most dominant influence compared to other variables. These findings underscore the importance of strengthening public communication, improving service quality, and building a positive image as key strategies for increasing the trust and loyalty of zakat payers towards the Solo Branch of LAZIS Central Java.

Keywords: Transparency; Service Quality; Institutional Image; Zakat; LAZIS Central Java

