

ABSTRAK

Pengaruh Akuntabilitas, Tranparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelola Zakat terhadap Kepercayaan Muzakki dan Pengaruh Kepercayaan Muzakki terhadap Komitmen Muzakki.

Oleh

Eha Nugraha

Penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan lembaga zakat terhadap kepercayaan muzakki. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan muzakki terhadap komitmen muzakki. Penelitian ini dilakukan di lembaga zakat di Bandar Lampung sebagai pemegang mandat Lembaga UU No. 23 tahun 2011: Rumah Zakat, DPUDT dan PKPU. Responden dalam penelitian ini berjumlah 83 orang, dan data diolah dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program SmartPLS dan SPSS versi 18.

Peneliti menemukan bahwa akuntabilitas dan transparansi tidak berpengaruh terhadap kepercayaan sementara kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan muzakki. Kepercayaan muzakki kemudian mendorong muzakki berkomitmen untuk terus membayar zakat pada lembaga zakat daripada harus membayar langsung kepada mustahik. Muzakki bahkan berkomitmen untuk merekomendasikan lembaga zakat tempat mereka membayar zakat kepada temannya.

Kata kunci: akuntabilitas, transparansi, kualitas layanan, lembaga zakat