

**PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS MUZAKKI**

(Studi Pada Lembaga Amil Zakat Se-DIY)

**THE INFLUENCE OF IMPLEMENTATION SHARIAH GOVERNANCE
AND SATISFACTION OF MUZAKKI'S LOYALTY**

(Study On Lembaga Amil Zakat in Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh:

RADITA DYAH PUSPITASARI

20150420077

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Radita Dyah Puspitasari

Nomor Mahasiswa : 20150420077

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MUZAKKI (Studi Pada Lembaga Amil Zakat Se-DIY)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 21 Februari 2019

Radita Dyah Puspitasari

Motto

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap”

(Q.S. Al-Insyiroh: 6-8)

“Sungguh mengagumkan urusannya orang mukmin itu, semua urusannya menjadi kebaikan untuknya, dan tidak didapati yang demikian itu kecuali pada orang mukmin. Apabila dia mendapatkan kesenangan dia bersyukur, maka yang demikian itu menjadi kebaikan baginya. dan apabila dia ditimpa kesusahan ia bersabar, maka yang demikian itu pun menjadi kebaikan baginya.”

(HR. Muslim)

“Apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”

(QS Ali Imran:159)

“Barangsiapa yang meniti jalan untuk menuju ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga”

(HR. Imam Muslim)

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk

Ayah dan Ibu yang tercinta atas doa dan nasihat-nasihatnya selama ini.

Sahabat-sahabat yang telah tulus dan ikhlas memberikan motivasi dan cinta,
terima kasih.

Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang kubanggakan.

Thanks to

1. Allah SWT. Ayat-ayatmu sungguh menenangkan dan menjawab semua pernyataan hati. Semoga hambamu ini tetap berada di jalan mudan terus menjadi lebih dan lebih baik lagi.
2. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ahim Abdurahim, S.E., M.Si., SAS., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Akt., selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis (skripsi) ini.
5. Ibu Dr. Harjanti Widiastuti, SE.,M.Si.,Ak.,CA, Ibu Evi Rahmawati, SE.,M.Acc.,Ph.D.,Ak.,CA dan Bapak Emile Satia Darma, SE.,M.Si.,Ak.,CA, yang telah menguji skripsi saya. Terima kasih atas saran-saran yang diberikan untuk membuat skripsi saya menjadi lebih baik.
6. Seluruh anggota keluarga yang saya sayangi. Kepada bapak Didit Syahdi, ibu Evi Ratnawati, kakak Radita Aviyatisari, dan seluruh

keluarga besar yang selalu menasehati dan memberikan semangat, rasa percaya diri, serta telah mendoakan saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Kalian semua telah menguatkan saya untuk tetap berdiri tegak menghadapi semua permasalahan yang ada.

7. Bunda Erni yang telah memberikan arahan dalam pembuatan skripsi ini hingga saya dapat menyelesaikan dengan penuh semangat. Terima kasih Bunda sudah mau membimbing saya dan selalu memberi dukungan kepada saya.

8. Deanita Chandrasari dan Hilma Tsani yang sudah membantu dan mendukungku serta selalu memberikan masukan kepada saya.

9. Sasongko Rahadi Oktavian yang telah memberikan semangat dan membangun kepercayaan diri saya dalam menyelesaikan karya tulis ini.

10. Marsanandya Purna Kusumasari, Anisa Nur Aini, dan Widiyasari Oktafianti yang selalu memberikan semangat dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan karya tulis ini. Terimakasih sahabatku.

11. Teman-teman satu perjuangan, Shinta dan Septiana yang telah memberikan semangat satu sama lain serta kenangan berharga yang tak terlupakan. Terima kasih support yang kalian berikan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A.Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B Batasan Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C.Rumusan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A.Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Teori Legitimasi (<i>Legitimacy Theory</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2. Teori Stakeholder (Stakeholder Theory).....	Error! Bookmark not defined.
3. Teori Persepsi (<i>Perception Theory</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4. Teori Stewardship.....	Error! Bookmark not defined.
5. Definisi Zakat.....	Error! Bookmark not defined.
6. Perintah dan Hukum Menunaikan Zakat	Error! Bookmark not defined.
7. Wajib Zakat dan Syarat Zakat.....	Error! Bookmark not defined.

8. Penerima Zakat.....	Error! Bookmark not defined.
9. Macam-macam Zakat	Error! Bookmark not defined.
10.Harta yang Wajib Dizakatkan	Error! Bookmark not defined.
11.Tujuan Zakat	Error! Bookmark not defined.
12.Manfaat Zakat	Error! Bookmark not defined.
13.Amil Zakat	Error! Bookmark not defined.
14.Kelebihan Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat.....	Error! Bookmark not defined.
15.Syariah Governance.....	Error! Bookmark not defined.
16.Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
17.Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
B.Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C.Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Hubungan Antara <i>Syariah Governance</i> dengan Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Hubungan Antara <i>Syariah Governance</i> dengan Loyalitas <i>Muzakki</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Hubungan Antara Kepuasan dengan Loyalitas <i>Muzakki</i>	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Obyek/Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Sumber dan Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A.Pelaksanaan <i>Pilot Test</i>	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.

2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Umum Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
D. Uji Kualitas Instrumen dan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Statistik Deskriptif Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Konfirmatori Konstruksi Eksogen	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Konfirmatori Konstruksi Endogen	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Second Order CFA Model	Error! Bookmark not defined.
E. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Menilai Identifikasi Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
2. Pengujian Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
3. Pengujian Evaluasi Asumsi Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
F. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1. Hubungan <i>Syariah Governance</i> Terhadap Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2. Hubungan <i>Syariah Governance</i> Terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i>	Error! Bookmark not defined.
3. Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian dan Implikasi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. 1 Jumlah Penghimpunan ZIS di Indonesia Tahun 2002-2015 **Error! Bookmark not defined.**
1. 2 Jumlah Masyarakat Muslim di Daerah Istimewa Yogyakarta .. **Error! Bookmark not defined.**
2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu..... **Error! Bookmark not defined.**
3. 1 Persamaan Variabel Laten Konstruk Eksogen Syariah Governance **Error! Bookmark not defined.**
3. 2 Persamaan Variabel Laten Konstruk Eksogen Syariah Governance **Error! Bookmark not defined.**
3. 3 Persamaan Variabel Laten Konstruk Eksogen Syariah Governance **Error! Bookmark not defined.**
3. 4 Persamaan Variabel Laten Konstruk Eksogen Syariah Governance **Error! Bookmark not defined.**
3. 5 Persamaan Variabel Laten Konstruk Eksogen Syariah Governance **Error! Bookmark not defined.**
3. 6 Persamaan Variabel Laten Konstruk Eksogen Syariah Governance **Error! Bookmark not defined.**
3. 7 Persamaan Variabel Laten pada Variabel Konstruk Endogen .. **Error! Bookmark not defined.**
3. 8 Persamaan Variabel Laten pada Variabel Konstruk Endogen Loyalitas **Error! Bookmark not defined.**
4. 1 Uji Validitas Instrumen Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**
4. 2 Uji Reliabilitas Kuesioner..... **Error! Bookmark not defined.**
4. 3 Analisis Pengambilan Kuesioner **Error! Bookmark not defined.**
4. 4 Karakteristik Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif..... **Error! Bookmark not defined.**
4. 6 Regression Weights: Akuntabilitas **Error! Bookmark not defined.**
4. 7 Standardized Regression: Akuntabilitas **Error! Bookmark not defined.**
4. 8 Reliabilitas Konstruk: Akuntabilitas **Error! Bookmark not defined.**
4. 9 Regression Weight: Responsibilitas **Error! Bookmark not defined.**

- 4. 10 Standardized Regression: Responsibilitas **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 11 Reliabilitas Konstruk: Responsibilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 12 Regression Weights: Transparansi **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 13 Standardized Regression: Transparansi **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 14 Reliabilitas Konstruk: Transparansi **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 15 Regression Weight: Independensi **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 16 Standardized Regression: Independensi **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 17 Hasil CFA Konstruk Independensi Kedua..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 18 Reliabilitas Konstruk: Independensi..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 19 Regression Weight: Keadilan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 20 Standardized Regression: Keadilan **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 21 Hasil CFA Konstruk Keadilan Kedua **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 22 Reliabilitas Konstruk: Keadilan **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 23 Regression Weight: *Syariah Compliance* **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 24 Standardized Regression: *Syariah Compliance* **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 25 Reliabilitas Konstruk: *Syariah Compliance*..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 26 Regression Weight Konstruk Endogen..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 27 Standardized Regression Endogen **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 28 Reliabilitas Konstruk: Kepuasan dan Loyalitas Muzakki **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 29 Goodness of Fit Indices: Second Order **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 30 Regression Weight: Second Order **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 31 Standardized Regression: Second Order..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 32 Perhitungan Degrees of Freedom **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 33 Goodness of Fit: Model Struktural **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 34 Regression Weight: Model Struktural **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 35 Standardized Regression: Model Struktural..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 36 Goodness of Fit Indices: Uji Model Pengurangan Indikator..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 37 Assessment of normality..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. 38 Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) **Error! Bookmark not defined.**

4. 39 Regression Weights: Full Model.....	Error! Bookmark not defined.
4. 40 Standardized Regression Weights: Full Model	Error! Bookmark not defined.
4. 41 Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Jalur Hubungan Kausalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: Akuntabilitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: Responsibilitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: Transparansi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: Independensi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: Keadilan.	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6 Eksogen Confirmatory Factor Analysis: <i>Syariah Compliance</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7 Endogen Confirmatory Factor Analysis	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 8 Second Order CFA Model	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 9 Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 10 Uji Model dengan Interpretasi Pengurangan Indikator	Error! Bookmark not defined.

