

Determinan Perilaku Orang Membayar Pajak atau dan Zakat: Studi Kasus Kota dan Kabupaten Magelang

**Endang Kartini Panggiarti¹, Nuwun Priyono², Chaidir Iswanaji³, Siti Arifah⁴,
Sofwan Alwi⁵**

Fakultas Ekonomi Universitas Tidar Magelang

endangkartini2504@gmail.com

ABSTRACT.

This study aims to analyze the determinants that influence individual behavior in paying taxes and or zakat, as well as examine the service quality of management institutions and the satisfaction of tax or zakat recipients. These factors are reliability, tangibles, empathy, responsiveness and adherence to stakeholder satisfaction. This research was conducted in the city and district of Magelang with a sample of 40 people. This research method uses a mix method, namely a quantitative approach (regression test), and a qualitative approach (case study). The results of the study show that only reliability has a significant positive effect on the level of satisfaction of zakat payers, while the other hypotheses have no positive and significant effect on both the satisfaction of zakat paying stakeholders and taxes.

Keywords: Taxes, Zakat, Zakat Management Organizations, Amil Zakat Institutions

ABSTRAK.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa determinan yang mempengaruhi perilaku individu dalam membayar pajak dan atau zakat, serta menguji kualitas pelayanan institusi pengelola dan kepuasan penerima pajak atau zakat. Faktor tersebut yaitu reliabilitas, keberwujudan, empati, daya tanggap dan kepatuhan terhadap kepuasan stakeholder. Penelitian ini dilakukan di Kota dan Kabupaten Magelang dengan sampel 40 orang. Metode penelitian ini menggunakan mix method, yaitu pendekatan kuantitatif (uji regresi), dan pendekatan kualitatif (studi kasus). Hasil penelitian menunjukkan hanya reliabilitas yang memberikan pengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan pembayar zakat, sedangkan hipotesis lainnya tidak berpengaruh positif dan signifikan baik terhadap kepuasan stakeholder pembayar zakat maupun pajak.

Kata kunci: Pajak, Zakat, Organisasi Pengelola Zakat, Lembaga Amil Zakat.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan pemerintah utama suatu negara. Begitu pula dengan zakat juga merupakan sumber pendapatan Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) suatu daerah yang memiliki tujuan untuk menyalurkan kekayaan dari muzaki ke

mustahik (orang yang membutuhkan dan miskin). Menurut Iraman (2021), untuk meningkatkan pelayanan publik barang dan jasa melalui alokasi anggaran, pemerintah perlu melakukan koordinasi dengan beberapa orang yang memiliki kepentingan. Alokasi anggaran yang rasional dipandang sebagai salah satu faktor utama yang dapat meningkatkan kepercayaan pada pemerintah dan mempengaruhi sikap masyarakat terhadap pembayaran pajak (Alm et al., 2006).

Tujuan pemerintah mempertahankan kekuatan anggaran, mengamankan pendapatan dan meyakinkan kesediaan orang-orang membayar adalah suatu hal yang penting. Beberapa literatur mengkaitkan peran pemerintah memberikan pengaruh terhadap sikap pembayar pajak tentang hal-hal yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan fasilitas public umum ataupun jasa, sehingga menimbulkan respek terhadap masyarakat bahwa pajak yang mereka bayarkan memang digunakan untuk hal-hal yang masyarakat butuhkan. Kemudian studi terdahulu menyebutkan bahwa hal itu berkaitan dengan alokasi anggaran, sehingga preferensi masyarakat menjelaskan bahwa fasilitas yang diberikan pemerintah berkaitan dengan alokasi anggaran yang ditetapkan pemerintah. Berdasarkan hal tersebut, maka menimbulkan rasa perilaku kooperatif antara pemerintah dengan pembayar pajak (Alm & Torgler, 2006; Leder et al., 2010, Barone & Mocetti, 2011).

Pajak, menurut Martin & Prasad (2014) merupakan kemampuan negara untuk mendanai pengeluaran publik yang penting seperti mengusulkan kontrak sosial antara negara dengan warganya, di mana untuk meningkatkan pendapatan. Sementara ini pengumpulan pajak yang mudah adalah dari pajak penghasilan pegawai atau pekerja, kemudian pajak pertambahan nilai dari fasilitas barang dan jasa yang dinikmati oleh masyarakat, dan pajak lainnya jika masyarakat melakukan transaksi perdagangan. Namun, Indonesia sebagai negara berkembang hal itu belum mampu meningkatkan rasio pajak selama beberapa tahun ini, bahkan rasio pajak di Indonesia cenderung menurun dari tahun ke tahun.

Sebagian besar masyarakat Indonesia adalah muslim, dan sebagai muslim ada kewajiban yang harus ditunaikan diantaranya seperti zakat, shodaqoh, infak, kurban, dan lain-lain. Zakat menurut system ekonomis Islam merupakan kewajiban seseorang yang eligible membayar zakat (Wahab et al., 2016). Zakat merupakan pajak secara Islami, yang diwajibkan bagi orang yang kaya dan mampu untuk berbagi dengan masyarakat miskin dan membutuhkan. Badan Amil Zakat Nasional (Baznas), Lembaga Amil Zakat Nasional (Laznas), dan lain-lain bertanggung jawab mengumpulkan dan mendistribusikan dana zakat. Walau demikian, masyarakat secara bebas mendistribusikan zakatnya kepada siapa yang dianggap lebih berhak. Di Indonesia sebagai mana di Malaysia juga tidak ada ketentuan yang diberikan bahwa zakat harus dibayar kepada lembaga yang berwenang ketika pembayar zakat memperoleh pendapatannya (Wahab, 2016). Karena tidak ada ketentuan yang melindungi pembayar

zakat membayar zakat secara langsung kepada orang yang berhak yang dianggap eligible menerima dana zakat (asnaf). Fenomena ini terjadi apakah mungkin tercipta dari pengembangan sosial ekonomi institusi zakat yang memberikan kualitas pelayanan yang buruk, sehingga pembayar zakat tidak membayar zakatnya kepada lembaga yang ditetapkan.

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengungkapkan determinan atau faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang apakah lebih mematuhi membayar pajak atau zakat karena kewajiban sebagai warga negara dan seorang muslim yang taat. Penelitian ini juga meneruskan penelitian yang dilakukan di Malaysia oleh Wahab et al (2016), Ahmad et al (2006) yang mengatakan bahwa pembayar zakat secara langsung membayar zakatnya kepada masyarakat miskin dan membutuhkan, atau karena kualitas pelayanan lembaga pengelola zakat yang kurang baik yang mempengaruhi kepatuhan pembayar zakat (Idris et al, 2003). Wahab et al (2016) mengatakan bahwa kurang baiknya kualitas pelayanan zakat mungkin akan menciptakan masalah dalam dana zakat. Maka dari itu melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan seseorang enggan membayar pajak dan zakat yang mempengaruhi kepatuhan mereka, sehingga menyebabkan *tax ratio* di Indonesia selalu lebih rendah daripada negara-negara tetangga dan zakat yang jarang diungkapkan oleh lembaga dan peranannya untuk mengentaskan kemiskinan yang terjadi di wilayah sekitar.

TINJAUAN LITERATUR

Teori Zakat

Sebagai seorang Muslim harus berpedoman pada Al Qur'an dan Al Hadist. Ke dua hal tersebut menjadi pedoman masyarakat Muslim untuk menjalani kehidupan manusia di dunia ini. Seperti halnya kewajiban Zakat ini masuk ke dalam rukun Islam, dan secara jelas disebutkan dalam Al Qur'an Surat At Taubah ayat 60 yang berbunyi "Sesungguhnya Zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil Zakat, yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang berutang, untuk jalan Allah, dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui, Maha Bijaksana". Seorang muslim yang memiliki religious yang baik tentunya akan menjalankan perintah-Nya yaitu dengan melakukan Zakat.

Zakat merupakan salah satu rukun Islam, dan dalam Al-Qur'an kata Zakat disebut secara bersama-sama dengan sholat pada 82 tempat (ayat). Allah telah menetapkan kewajibannya baik melalui Kitab-Nya, Sunnah Rasul-Nya, maupun Ijma' dari umat Islam. Di antara dalil wajibnya Zakat adalah firman Allah pada surat At-Taubah ayat 103 yang artinya "Ambillah Zakat dari sebagian harta mereka, dengan Zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoalah untuk mereka.

Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui (Q.S At-Taubah [9]:103).

Teori Perilaku yang Direncanakan

Theory Planned Behaviour (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan tentang faktor-faktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan pajak seorang Wajib Pajak dilihat dari sisi psikologis. Model TPB menyebutkan bahwa niat (*intention*) dapat mempengaruhi perilaku individu untuk menjadi patuh atau tidak patuh terhadap aturan perpajakan. Teori *planned of behaviour* ini digunakan sebagai teori kepatuhan pajak karena berhubungan dengan perilaku wajib pajak tentang kepatuhannya dalam membayar pajak. Selain *theory Planned of Behaviour*, teori kepatuhan pajak mengacu pada Slippery Slope Framework yang dikembangkan oleh Kirchler, Hoeszl, dan Wahl (2008), yang merupakan suatu teori kepatuhan pajak yang mendasarkan bahwa kepatuhan pajak akan muncul karena dua hal yaitu 1) power of authorities, 2) trust in authorities (Kogler, Muehlbacher, & Kirchler, 2013). Niat itu sendiri disebabkan oleh tiga faktor seperti yang disebutkan Nugraheni (2015), yaitu:

1. *Behavior belief*

Behavioral belief merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil inilah yang nantinya akan membentuk sikap (*attitude*) dalam menanggapi perilaku.

2. *Normative belief*

Normative belief merupakan keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan itu. Harapan normatif ini akan membentuk norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku.

3. *Control belief*

Control belief merupakan keyakinan individu tentang keberadaan hal hal yang mendukung atau menghambat perilaku dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. *Control belief* membentuk control perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Tingkat kepatuhan pajak dan tingkat kemauan membayar zakat merupakan wujud dari teori planned behavior. Seperti dijelaskan sebelumnya bahwa teori tindakan yang direncanakan (*planned behavior*) ini merupakan suatu tindakan akibat seseorang itu patuh terhadap sesuatu dan ingin melakukan rencana untuk mewujudkan itu. Seperti halnya pajak, pajak adalah suatu beban yang wajib dibayarkan seseorang karena mendapatkan penghasilan, dan telah diatur sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang telah ditetapkan. Pajak ini berlaku mengikat sepanjang hidupnya selama dia memiliki penghasilan yang dipersyaratkan dikenai pajak, atau dia memiliki barang yang wajib dibayarkan pajaknya setiap periode tertentu. Demikian halnya

dengan zakat. Kemauan membayar zakat terwujud karena tingkat religiusnya atas penghasilan atau harta benda yang didapatnya. Zakat memang tidak dipaksakan dan dikenai sanksi jika tidak membayar, namun ada konsekuensi psikologis akibat tidak membayar zakat. Contohnya, adalah penghasilan yang diterimanya menjadi tidak berkah. Karena keberkahan itu datang, karena kita bersedia berbagi. Zakat ini dibayarkan sesuai dengan nisab dan haul-nya, serta ada zakat yang bersifat wajib dan sukarela. Zakat ini dibayarkan sesuai dengan periode waktunya (misal zakat fitrah dan maal). Namun ada pula zakat yang dibayarkan sesuai ketika mendapatkan penghasilan. Berdasarkan hal diatas, untuk menjelaskan tentang tingkat kepatuhan pajak dan zakat ini, peneliti juga akan mengkajinya dengan teori Tindakan yang direncanakan.

Lembaga Pengelola Pajak dan Zakat

Seperti halnya yang kita kenal di Indonesia, lembaga pengelola pajak dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. (DJP). DJP ini di bawah Kementerian Keuangan dan memiliki fungsi mengumpulkan pajak dari warga negara serta memberikan edukasi kepada warga negara. Sedangkan lembaga pengelola zakat di Indonesia sangat banyak dan biasanya di bawah naungan suatu organisasi politik. Selain Badan Amil Zakat Nasional (Baznas), ada LazisMu, LazisNU, dan lain-lainnya. Institusi zakat bertanggung jawab memberikan pelayanan berkaitan manajemen pendanaan zakat. Pelayanan dasar lembaga ini adalah mengumpulkan zakat dari pembayar baik pembayar individual maupun suatu entitas bisnis. Lembaga ini juga bertanggung jawab mendistribusikan dana zakat yang dikumpulkan dari pembayar ini kepada pihak yang berhak pada tahun yang sama dari dana yang dikumpulkan (Wahab et al., 2017).

Pengembangan Indeks Kualitas Pelayanan Institusi Pajak dan Zakat

Sebagai institusi yang mengelola dana zakat, institusi zakat memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan baik kepada stakeholdernya atau muzaki. Pelayanan baik diperoleh pertama pengalaman tercapainya kualitas pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan pelanggan atau muzaki atau stakeholder (Wahab et al., 2017). Gronross (1988) menyebutkan ada enam kriteria kualitas pelayanan yang dirasa baik, yaitu profesionalisme dan keahlian, sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, reliabilitas dan kepercayaan, perbaikan dan reputasi dan kredibilitas.

Dengan demikian, atribut kualitas pelayanan terhadap kinerja institusi zakat didefinisikan dengan dimensi pelayanan yaitu reliabilitas, tangible (berwujud), empati, daya tanggap dan kepatuhan, yang mana diadopsi dari Ghani et al (2012). Dimensi ini dikembangkan berdasarkan focus grup interview dengan pembayar pajak dan zakat. Berikut ini adalah table 1 yang menunjukkan item pengukuran dimensi atribut kualitas pelayanan untuk kinerja institusi zakat dan pajak.

Table 1. Pengukuran dimensi atribut kualitas pelayanan

Dimensi	Atribut Item/Pelayanan Pengukuran
---------	-----------------------------------

Reliabilitas	Kinerja pelayanan dalam pola akurat dan dapat diandalkan, staf yang berpengetahuan luas, mampu memenuhi deadline dalam memberikan pelayanan, staf menunjukkan minat yang tulus untuk membantu pelanggan, staf memberikan hak pelayanan pada pertama kali, staf memberikan saran yang tepat, nilai integrasi-pelayanan tambahan menurut Islam, kemampuan staf untuk memberikan pelayanan sopan dan berpengetahuan luas, tim manajemen yang berpengetahuan luas dan berpengalaman, keramahan personel zakat, bijak dan akses yang mudah terhadap jaringan
Tangible (berwujud)	Ketersediaan dan penampilan fasilitas dan personel, kenyamanan interior organisasi, fasilitas fisik organisasi, penampilan eksternal seperti tempat parkir, kenyamanan lokasi seperti aksesibilitas melalui angkutan umum, partisi counter/ruang khusus untuk pelanggan dengan “masalah”, bahan terkait dengan layanan seperti brosur atau majalah, jam operasional, jumlah loket pada jam sibuk, formulir terkait dengan layanan, fasilitas untuk penyandang cacat.
Empati	Kesediaan staf untuk memahami kebutuhan pelanggan, karyawan memahami kebutuhan pelanggan, karyawan memberikan perhatian personel, karyawan memiliki selera humor, karyawan mengurus kebutuhan khusus pelanggan, kerahasiaan informasi pelanggan, kerahasiaan masalah moral pelanggan, layanan bernilai tambah dalam hal konseling keuangan/pribadi, tanpa biaya layanan, ketersediaan formulir yang mudah digunakan, layanan bernilai tambah seperti layanan fotokopi dan pengisian formulir untuk pelanggan
Daya tanggap	Kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, pengetahuan karyawan tentang zakat dan pajak, karyawan selalu bersedia untuk membantu pelanggan, kemampuan untuk memenuhi kebutuhan individu, staf counter service yang sopan, layanan counter yang cepat dan efisien, jumlah cabang yang tersedia, pelayanan yang cepat, satu-stop center yang memiliki segalanya di bawah satu atap, jumlah staf/konter yang tersedia, staf tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi kebutuhan pelanggan
Kepatuhan	Tidak terlibat dalam aktivitas yang dibayar/diambil bunga, investasi hanya di lembaga keuangan syariah, transaksi keuangan hanya dengan lembaga keuangan syariah, penasihat agama internal membuang pendapatan yang tidak sesuai syariah, memenuhi peran sosialnya serta mempromosikan keuangan Islam, tidak bertentangan dengan ajaran Islam, memasukkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam

Sumber: Ghani et al., (2012)

Berdasarkan table diatas, maka dapat diasumsikan lima dimensi (yang diukur oleh atribut mereka) yang memberikan kepuasan stakeholder. Dengan menggunakan atribut tersebut, index kualitas pelayanan untuk institusi zakat akan dapat berkembang menggunakan beberapa metode yang tepat (Wahab et al., 2017).

METODE PENELITIAN

Pada umumnya, ada dua kategori teknik dalam mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, yaitu, analisis statistic dan estimasi koefisien dengan pemodelan (Mazzula dan Eboli, 2006; Wahab et al., 2017). Pendekatan SEM adalah satu teknik yang tepat dalam mengukur kualitas pelayanan. Dengan SEM, model struktur kualitas pelayanan institusi zakat dilakukan untuk mengestimasi parameter. Dalam model ini, ada lima model dari konstruks pertama, yaitu reliabilitas, berwujud, empati, daya tanggap dan kepatuhan, dan konstruks kedua, yaitu kepuasan stakeholders.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literature dan lapangan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif ekspolaratif dengan menggunakan data kuesioner. Kuesioner diperoleh dari muzaki yang menggunakan layanan lembaga institusi pengelola zakat dan wajib pajak. Peneliti akan menyebarkan kuesioner di lembaga insitusi pengelola zakat seperti Baznas, LazisMu, LazisNu dan lain-lain di wilayah Kota dan Kabupaten Magelang.

Untuk menguji model penelitian ini, peneliti menggunakan *Struktural Equation Modelling*. Uji asumsi klasik, dan uji regresi akan dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel yang akan diteliti. Model penelitian ini adalah:

$$KSP = a + b_1REL + b_2WJD + b_3EMP + b_4DT + b_5PTH + e \quad (1)$$

$$KSZ = a + b_1REL + b_2WJD + b_3EMP + b_4DT + b_5PTH + e \quad (2)$$

$$KSP = a + b_1KSZ + e \quad (3)$$

Keterangan:

KSP = Tingkat Kepuasan *Stakeholders* Pembayar Pajak

KSZ = Tingkat Kepuasan *Stakeholders* Pembayar Zakat

REL = Tingkat Reliabilitas

WJD = Tingkat Keberwujudan (*Tangible*)

EMP = Tingkat Empati

DT = Tingkat Daya Tanggap

PTH = Tingkat Kepatuhan

a = konstanta

b = koefisien

e = residu

Hipotesis penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

- H1a : Tingkat reliabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholders pembayar pajak
- H1b : Tingkat reliabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholders pembayar zakat
- H2a : Tingkat keberwujudan berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholders pembayar pajak
- H2b : Tingkat keberwujudan berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholders pembayar zakat
- H3a : Tingkat empati berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholders pembayar pajak
- H3b : Tingkat empati berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholders pembayar zakat
- H4a : Tingkat daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholders pembayar pajak
- H4b : Tingkat daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholders pembayar zakat
- H5a : Tingkat kepatuhan berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholders pembayar pajak
- H5b : Tingkat kepatuhan berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholders pembayar zakat
- H6 : Tingkat kepuasan stakeholder pembayar zakat berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholders pembayar pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Statistik Diskriptif.

Berdasarkan hasil uji *statistic diskriptif* dapat diketahui bahwa untuk reliabilitas (X1), empati (X3), daya tanggap (X4), kepatuhan (X5), dan tingkat kepuasan zakat (Y2) memberikan rata-rata nilai setuju pada kuesioner. Sedangkan keberwujudan (X2), dan tingkat kepuasan pajak (Y1) rata-rata memberikan tidak setuju pada kuesioner. Standar deviasi untuk seluruh variable antara 0,4186 (reliabilitas (X1)) sampai dengan 1,043 (tingkat kepuasan pajak (Y1)). Sedangkan untuk nilai minimum terendah adalah 0,00, median nilai rata-rata 3,00, dan untuk maksimum nilainya 4,00.

Uji Reliabilitas, Validitas dan Asumsi Klasik

Sebelum menguji hipotesis dengan regresi, apalagi datanya diperoleh dengan kuesioner sebaiknya kita perlu menguji data tersebut dengan uji reliabilitas dan validitas. Jika data yang diperoleh telah memenuhi unsur reliabilitas dan validitas, kemudian kita uji asumsi klasik. Suatu penelitian dianggap layak untuk diuji regresi jika telah melampaui uji asumsi klasik. Pada penelitian ini terdapat 2 model persamaan yang akan diuji asumsi klasik dan 3 model persamaan yang akan diuji regresi.

a. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dan validitas dapat diketahui bahwa output SPSS menunjukkan bahwa konstruk X1, X2, X3, X4, X5, Y1, dan Y2 dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbachs alpha based on standardized items* lebih besar dari 0,60. Suatu konstruk atau variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005). Sedangkan untuk uji validitas, peneliti menggunakan uji dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Berdasarkan hasil uji validitas dengan CFA ini, diketahui bahwa nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* untuk variable X1, X2, X3, X4, X4, Y1, dan Y2 lebih besar daripada 0,50 dengan nilai *Bartlett's test of sphericity* dengan *chi-square* yang bervariasi antar variabel namun semuanya signifikan pada 0,00, maka dapat disimpulkan bahwa uji analisis faktor dapat dilanjutkan. Berdasarkan hasil rotasi faktor dengan metode *varimax* dapat diketahui bahwa masing-masing indikator dari setiap variabel-variabel memiliki *undimensionalitas* atau dengan kata lain indikator semuanya valid.

b. Hasil Uji Asumsi Klasik Model Persamaan 1

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat gambar *normal probability plot*. Berdasarkan gambar tersebut dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal, karena titik titik hampir mengikuti garis normalitasnya. Hasil Uji multikoleniaritas menunjukkan nilai VIF dari semua variabel independent (x) kurang dari 10 yang mengartikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan untuk uji *Durbin Watson*, hasil uji DW adalah 2,92228, apabila dibandingkan dengan nilai DW table hasilnya $k=5$, $dl=1,230$ dan $du=1,786$ dengan signifikansi 5%, berarti $1,786 < d < 2,214$. Nilai DW lebih besar daripada 2,214 atau lebih besar daripada $4-dl$ atau $4-1,230=2,77$, maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi *negative*. Kemudian peneliti melakukan pengobatan dengan persamaan berikut:

$$\text{Res}_1 = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6\text{Res}_2$$

Dari hasil regresi tersebut diperoleh nilai DW sebesar 1,609, nilai ini lebih rendah daripada nilai DW sebelumnya yaitu 2,92228, dibandingkan dengan nilai DW table dan tingkat signifikansi 5%, diperoleh nilai DW 1,609 diantara $1,786 < d < 2,214$, berarti tidak ada autokorelasi.

Untuk uji heterokedastisitas terkait *fitted value* dan *observation order*. Pada uji tersebut terlihat lebih homogen, artinya tidak ada pola tak menentu yang menyebar, berarti dapat disimpulkan bahwa persamaan ini tidak ada heterokedastisitas. Dengan persamaan baru pun, tidak ditemukan adanya multikoleniaritas. Sehingga model persamaan 1 ini dinyatakan telah bebas dari uji asumsi klasik, dan layak untuk diuji regresi.

c. Hasil Uji Asumsi Klasik Model Persamaan 2

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat gambar histogram dan *normal probability plot*. Berdasarkan gambar tersebut dapat dinyatakan bahwa cenderung ke kanan, dan mendekati tidak berdistribusi normal. Namun peneliti menggunakan teori central limit bahwa $n \geq 30$ berarti berdistribusi normal. Untuk gambar *fitted value* dan *observation order* menunjukkan bahwa data cenderung mengelompok atau homogen, dan tidak menyebar, berarti data tidak mengandung unsur-unsur heterokedastisitas. Sedangkan hasil Uji multikoleniaritas menunjukkan nilai VIF dari semua variabel independent (x) kurang dari 10 yang mengartikan bahwa tidak terjadi multikoleniaritas. Sedangkan untuk uji *Durbin Watson*, hasil uji DW adalah 1,93117, sedangkan nilai DW table masih sama dengan persamaan 1 yaitu $du=1,786$, $k=5$, $dl=1,230$, signifikansi 5%, dengan persamaan $du < d < 4-du$, diperoleh $1,786 < d < 2,214$. Nilai DW 1,93117 diantara nilai DW table, berarti dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi yang terjadi. Sehingga pengujian regresi dapat dilanjutkan.

Hasi Uji Regresi

a. Hasil Uji Regresi Model Persamaan Regresi 1

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Model Persamaan 1

Persamaan 1 lama sebelum dilakukan pengobatan akibat autokorelasi			Persamaan 1 baru setelah dilakukan pengobatan akibat autokorelasi		
Keterangan	Nilai	Signifikansi	Nilai	Signifikansi	
Konstanta	2,06	0,09	-0,288		0,782
X1	-0,085	0,820	0,189		0,458
X2	0,005	0,992	-0,388		0,226

X3	0,065	0,831	0,326	0,203
X4	-0,905	0,203	0,306	0,257
X5	1,231	0,001	-0,337	0,182

Sumber: Data diolah

Hasil persamaan 1 dari uji regresi ini yaitu:

$$Y1 = 2,06 - 0,085 X1 + 0,005 X2 + 0,065 X3 - 0,905 X4 + 1,231 X5$$

Berdasarkan hasil persamaan tersebut dapat diketahui bahwa hanya X5 yang signifikan < 5%, dan seluruh variable independent dari X1 sampai dengan X5 tidak signifikan. Hasil dari model persamaan 1 ini dapat diketahui sebelum diubah akibat adanya autokorelasi. Namun setelah adanya autokorelasi dan dilakukan pengobatan, hasil persamaannya adalah

$$Y1 = -0,288 + 0,189X1 - 0,388X2 + 0,326X3 + 0,306X4 - 0,337X5$$

Berdasarkan persamaan tersebut dan tingkat signifikansinya, tidak ada variabel yang signifikan, berarti seluruh hipotesis H1a, H2a, H3a, H4a, dan H5a tidak dapat diterima.

b. Hasil Uji Regresi Model Persamaan Regresi 2

Hasil regresi analisis varians dari model persamaan 2 yaitu dengan variable dependen adalah tingkat kepuasan *stakeholder* pembayar zakat adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Model Persamaan 2

Variabel	Koefisien	Signifikan
Konstanta	0,39	0,190
X1	0,730	0,011
X2	0,171	0,605
X3	0,064	0,772
X4	-0,182	0,724
X5	0,100	0,698

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 2. Hasil analisis varians dapat diketahui bahwa hanya X1 (reliabilitas) yang berpengaruh positif signifikan karena tingkat signifikansi

variabelnya < 5%, sedangkan variable lainnya tidak signifikan. Hasil model persamaan 2 adalah sebagai berikut:

$$Y_2 = 0,39 + 0,730 X_1 + 0,171 X_2 + 0,064 X_3 - 0,182 X_4 + 0,100 X_5$$

Hal ini dapat disimpulkan bahwa hanya H1b yang dapat diterima, atau reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan stakeholder pembayar zakat. Sedangkan H2b, H3b, H4b dan H5b tidak diterima berarti variable-variabelnya yaitu keberwujudan, empati, daya tanggap, dan kepatuhan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variable dependennya yaitu tingkat kepuasan stakeholder pembayar zakat.

c. Hasil Uji Regresi Model Persamaan Regresi 3

Pada model persamaan regresi ke 3 ini, peneliti ingin menguji pengaruh tingkat kepuasan stakeholder pembayar zakat terhadap tingkat kepuasan stakeholder pembayar pajak (H6). Hasil uji analisis varians dapat dilihat pada table 7 berikut ini.

Table 3. Hasil Uji Regresi Model Persamaan 3

Uraian	Koefisien	Signifikan
Konstanta	1.755	0,016
KSZ	0,376	0,073

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 3 diatas, maka model persamaan 3 yaitu $KZP = 1.755 + 0,376KSZ$, berarti variable KSZ juga tidak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variable KSP sebagai variable dependennya, berarti hipotesis 6 tidak diterima.

Hasil Wawancara

Sebagian besar mustahik merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh LAZ baik di Kota maupun di Kabupaten Magelang. Hal ini juga nampak atau konsisten dengan pertanyaan wawancara yang kami ajukan ke LAZ/OPZ tentang penyaluran zakat kepada mustahik. Walaupun ada beberapa yang bekerjasama dengan pemerintah, dan bersinergi dengan pemerintah, namun LAZ masih berupaya untuk menyalurkan ZIS terutama zakat secara merata terutama untuk masyarakat yang beragama Islam. Hanya saja ada beberapa LAZ memang mengkhususkan sesuai dengan organisasi saja seperti Muhammadiyah maupun NU, walaupun demikian tidak menutup kemungkinan bahwa mereka selalu berkoordinasi terutama dengan perangkat desa agar dapat menyalurkan atau mendistribusikan zakat sesuai dengan masyarakat sasaran. Dalam hal ini, mustahik memberikan respon positif tentang keandalan atau reliabilitas yang dilakukan oleh LAZ.

Namun respon mustahik baru tentang keandalan yang dikaitkan dengan zakat, sedangkan dengan pajak, mustahik yang seyogyanya juga wajib pajak belum memberikan respon positif. Mengapa peneliti, menyebutkan bahwa mustahik adalah pembayar pajak atau wajib pajak, karena sebagai warga negara Indonesia kita memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Misalkan saja pajak kendaraan bermotor, mungkin mustahik punya kendaraan pribadi yang harus dibayar pajaknya, kemudian pajak PBB, mungkin mustahik punya rumah pribadi walau sederhana yang juga harus dibayar pajaknya, mungkin pajak yang lain seperti PPN, ini merupakan pajak umum, karena ketika kita makan di rumah makan pun, kita harus bayar PPN, dan lain-lain. Namun, mungkin saja kesadaran pajak belum sampai ke mereka, sehingga responden tidak memberikan penilaian yang tinggi terhadap reliabilitas, empati, daya tanggap, keberwujudan, dan kepatuhan terhadap kepuasan stakeholder pembayar pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan hanya reliabilitas atau keandalan saja yang memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan stakeholder pembayar zakat. Sedangkan, faktor-faktor perilaku lainnya seperti keberwujudan, daya tanggap, empati dan kepatuhan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan stakeholder pembayar pajak maupun zakat. Hal ini mungkin disebabkan bahwa manfaat dari penyaluran distribusi zakat begitu langsung dirasakan berkahnya oleh para mustahik daripada manfaat pajak yang diterima oleh masyarakat. Hanya saja, mungkin banyak yang belum dipahami bahwa Baznas merupakan LAZ milik pemerintah juga ikut andil sebagai muzaki menyalurkan zakatnya ke mustahik. Bahkan pemerintah kota maupun kabupaten memberikan sebagian APBD kepada Baznas untuk digunakan sebagai zakat agar dapat disalurkan ke mustahik. APBD bersumber dari pendapatan daerah yang diantaranya adalah pajak daerah.

Peneliti juga melakukan *cross check* melalui para pengelola zakat tentang distribusi penyaluran zakat yang mereka lakukan. Selama ini, distribusi penyaluran zakat selalu bekerja sama dengan pemerintah terkait agar tidak tumpang tindih yang dijadikan masyarakat sasaran, program-program tidak berbenturan dengan program pemerintah. Walaupun LAZ mengusung organisasi namun pada pelaksanaan atau penyalurannya tidak membedakan apakah calon mustahik adalah orang Muhammadiyah atau NU, mereka berprinsip diutamakan orang yang beragama Islam yang membutuhkan, sedangkan sisanya biasanya dari dana infak baru boleh disalurkan untuk orang yang non-Islam.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah jika LAZ dapat memberikan data tentang para muzaki diharapkan responden berikutnya adalah kepada muzaki tentang indeks kualitas pelayanan LAZ seperti penelitian Wahab et al (2017). Kemudian, muzaki tersebut adalah seorang wajib pajak aktif, dan sampel yang digunakan adalah sampel

besar. Selain itu, LAZ yang digunakan untuk sampel penelitian ini tidak hanya LazisNU, LazisMU, dan Baznas, namun LAZ lainnya di Indonesia. Apakah dengan banyaknya LAZ di Indonesia tersebut mampu berkontribusi terhadap pengentasan kemiskinan di Indonesia. Sedangkan di beberapa daerah lain, banyak sekali kemiskinan namun sedikit mereka diantaskan bahkan mereka mendapat bantuan dari organisasi agama lain sehingga mempertaruhkan keyakinan dan aqidah mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Wahab, N., Zainol, Z., & Abu Bakar, M. (2017). Towards developing service quality index for zakat institutions. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 8(3), 326–333. <https://doi.org/10.1108/JIABR-09-2015-0040>
- Alm, J., & Torgler, B. (2006). Culture differences and tax morale in the United States and in Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27(2), 224–246. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2005.09.002>
- Alm, J., Martinez-Vazquez, J., & Torgler, B. (2006). Russian attitudes toward paying taxes - Before, during, and after the transition. *International Journal of Social Economics*, 33(12), 832–857. <https://doi.org/10.1108/03068290610714670>
- Amin, M. and Isa, Z. (2008), “An examination of the relationship between service quality perception and customer satisfaction”, *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 1 No. 3, pp. 191-209
- Barone, G., & Mocetti, S. (2011). Tax morale and public spending inefficiency. *International Tax and Public Finance*, 18 (6), 724–749. <https://doi.org/10.1007/s10797-011-9174-z>
- Ghani, E.K., Said, J. and Syed Yusuf, S.N. (2012), “Service quality performance measurement tool in Islamic non-profit organisation: an urgent need”, *International Business and Management*, Vol. 5 No. 2, pp. 71-75. Gronross, C. (1988), “Service quality: the six criteria of good perceived service quality”, *Review of Business*, Vol. 9 No. 3, pp. 10-13.
- Glaser, M., & Hildreth, W. (1999). Service delivery satisfaction and willingness to pay taxes: Citizen recognition of local government performance. *Public Productivity & Management Review*, 23(1), 48–67. <https://doi.org/10.2307/3380792>
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gusfahmi, 2016. [Pajak, Haramkah? | Direktorat Jenderal Pajak, www.pajak.go.id/artikel/pajak-haramkah](http://www.pajak.go.id/artikel/pajak-haramkah)

- Iraman, E, Ono, Y & Kakinaka, M (2021), When do people become more willing to pay taxes? The effects of government spending information on the public's willingness to pay taxes, *The Social Science Journal*, <https://doi.org/10.1080/03623319.2021.1969511>
- Leder, S., Mannetti, L., Hölzl, E., & Kirchler, E. (2010). Regulatory fit effects on perceived fiscal exchange and tax compliance. *The Journal of Socio-Economics*, 39(2), 271–277. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2009.12.003>
- Martin, I. W., & Prasad, M. (2014). Taxes and fiscal sociology. *The Annual Review of Sociology*, 40(1), 331–345. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-071913-043229>
- Mazzula, G. and Eboli, L. (2006), "A service quality experimental measure for public transport", *European Transport*, Vol. 34, pp. 42-53.
- Oky, R. (2019). Teori Pajak Menurut Abu Yusuf Sebuah Alternatif Solusi Perpajakan di Indonesia. *Iqtishoduna*, 8(1), 1–32.