

Pengaruh Lingkungan Kerja dan Transparansi Lembaga terhadap Loyalitas Donatur di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Sumatera Utara

The Influence of Work Environment and Institutional Transparency on Donor Loyalty at Baitul Maal Hidayatullah (BMH) North Sumatra Representative Office

Noperius^{1*}, Amir Makhmud Zain Nasution², Widia Wardhani³, Hablil Ikhwana⁴

^{1,2,3,4}Universitas Alwashliyah

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 October 2026

Revised 15 October 2026

Accepted 17 October 2026

Available online 22 October 2026

Keywords

Work Environment, Institutional Transparency, Donor Loyalty.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to analyze the partially and simultaneous influence of the work environment and institutional transparency on donor loyalty at Baitul Maal Hidayatullah (BMH) North Sumatra Representative Office. The research method utilized a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The sample comprised 182 respondents who were active muzakki or donors at BMH North Sumatra. The research instrument met the criteria for validity and reliability, as well as passed classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity). The multiple linear regression equation obtained was $Y = 4.829 + 0.146 X_1 + 0.083 X_2$. The partial t-test results indicated that the work environment has a positive and significant effect on donor loyalty ($t_{count} 2.157 > t_{table} 1.973$; $p = 0.032 < 0.05$). Similarly, institutional transparency partially exerts a positive and significant effect on donor loyalty ($t_{count} 2.050 > t_{table} 1.973$; $p = 0.042 < 0.05$). The simultaneous F-test results confirmed that work environment and institutional transparency jointly exert a significant effect on donor loyalty ($F_{count} 4.352 > F_{table} 3.05$; $p = 0.014 < 0.05$) with a coefficient of determination (R^2) of 0.046 (4.6%). In conclusion, continuously improving the quality of the work environment/amil service and enhancing the transparency of financial reports and programs serve as vital strategies in strengthening donor loyalty and retention at BMH North Sumatra.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan transparansi lembaga baik secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas donatur di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 182 responden yang merupakan muzakki atau donatur aktif di BMH Perwakilan Sumatera Utara. Instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, serta lulus pengujian asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas). Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan adalah $Y = 4,829 + 0,146 X_1 + 0,083 X_2$ [cite: 4]. Hasil uji t secara parsial menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur ($t_{hitung} 2,157 > t 1,973$; $p = 0,032 < 0,05$). Demikian pula, transparansi lembaga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas donatur ($t_{hitung} 2,050 > t 1,973$; $p = 0,042 < 0,05$) [cite: 3, 4]. Hasil uji F secara simultan membuktikan bahwa lingkungan kerja dan transparansi lembaga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur ($F_{hitung} 4,352 > F 3,05$; $p = 0,014 < 0,05$) dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,046 (4,6%). Kesimpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas lingkungan kerja/pelayanan amil dan keterbukaan informasi laporan keuangan/program secara berkesinambungan merupakan strategi vital dalam memperkuat loyalitas serta retensi donatur di BMH Perwakilan Sumatera Utara.

PENDAHULUAN

Perkembangan filantropi Islam di Indonesia menunjukkan tren yang sangat positif dengan potensi zakat nasional yang terus meningkat. Meskipun demikian, tingkat penghimpunan zakat yang terealisasi masih jauh di bawah potensi yang tersedia. Data yang dikemukakan menunjukkan bahwa potensi zakat nasional mencapai ratusan triliun rupiah, namun realisasi pengumpulannya masih berada pada kisaran yang relatif rendah. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa lembaga pengelola zakat masih menghadapi berbagai tantangan dalam

*Corresponding Author

Email: akarim83681@gmail.com, amirnasty13@gmail.com, wardaniwidia48@gmail.com, hablilikhwanabeniman@gmail.com

mengoptimalkan penghimpunan dana masyarakat. Salah satu tantangan utama yang harus diperhatikan adalah bagaimana membangun dan mempertahankan loyalitas donatur. Loyalitas donatur menjadi unsur yang sangat penting karena keberlangsungan program sosial, pendidikan, dakwah, serta pemberdayaan masyarakat yang dijalankan lembaga zakat sangat bergantung pada konsistensi dukungan para donatur. Di tingkat daerah, khususnya Sumatera Utara, kondisi yang sama juga terjadi. Potensi zakat yang besar belum sepenuhnya tergali sehingga diperlukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan keterikatan masyarakat terhadap lembaga zakat.

BMH sebagai salah satu lembaga amil zakat yang aktif di Indonesia memiliki peran strategis dalam menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infak, dan sedekah kepada masyarakat yang berhak menerimanya. Melalui berbagai program sosial dan keagamaan, BMH berupaya memberikan manfaat yang luas bagi masyarakat. Namun demikian, keberhasilan program-program tersebut tidak terlepas dari peran penting para donatur. Data internal lembaga menunjukkan adanya kecenderungan penurunan loyalitas donatur dalam beberapa tahun terakhir. Sebagian donatur yang sebelumnya melakukan donasi secara rutin mulai beralih menjadi donatur insidental, bahkan terdapat beberapa donatur yang menghentikan kontribusinya. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat masalah yang perlu mendapat perhatian serius terkait upaya mempertahankan loyalitas donatur. Penurunan loyalitas ini dapat berdampak langsung terhadap kemampuan lembaga dalam menjalankan program-program yang telah direncanakan.

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa loyalitas donatur dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya lingkungan kerja dan transparansi lembaga. Lingkungan kerja dalam konteks lembaga zakat tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik kantor, tetapi juga mencakup hubungan antarpegawai, budaya organisasi, sistem kerja, pola komunikasi, serta gaya kepemimpinan yang diterapkan. Lingkungan kerja yang baik akan menciptakan suasana yang kondusif bagi pegawai atau amil untuk bekerja secara profesional dan produktif. Ketika pegawai bekerja dalam kondisi yang nyaman dan harmonis, mereka akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada donatur. Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan profesional akan membentuk persepsi positif terhadap lembaga sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas donatur. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat mengurangi kualitas pelayanan, menimbulkan ketidakpuasan, serta menurunkan kepercayaan donatur terhadap lembaga.

Selain lingkungan kerja, transparansi lembaga juga menjadi faktor yang sangat penting dalam membangun loyalitas donatur. Transparansi mencerminkan keterbukaan lembaga dalam menyampaikan informasi mengenai penghimpunan, pengelolaan, dan pendistribusian dana kepada masyarakat. Donatur pada umumnya mengharapkan adanya laporan yang jelas dan akuntabel mengenai penggunaan dana yang telah mereka salurkan. Transparansi yang baik akan menumbuhkan rasa aman dan keyakinan bahwa dana yang diberikan benar-benar digunakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, kurangnya keterbukaan informasi dapat menimbulkan keraguan dan menurunkan kepercayaan donatur. Berbagai hasil penelitian dan laporan menunjukkan bahwa salah satu alasan utama seseorang menghentikan donasi kepada suatu lembaga adalah karena tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai penggunaan dana yang disalurkan. Oleh karena itu, transparansi tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga merupakan strategi penting dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan donatur.

Pentingnya transparansi dalam pengelolaan zakat juga diperkuat oleh berbagai regulasi yang berlaku di Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat menegaskan bahwa pengelolaan zakat harus dilaksanakan berdasarkan prinsip amanah, akuntabilitas, kemanfaatan, dan keterbukaan. Selain itu, berbagai peraturan pemerintah serta fatwa yang berkaitan dengan pengelolaan zakat juga mengharuskan lembaga amil zakat untuk menyampaikan laporan pengelolaan dana secara berkala dan dapat diakses oleh publik. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa transparansi merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari tata kelola lembaga zakat yang baik. Dalam perspektif syariah, keterbukaan dan amanah merupakan nilai-nilai fundamental yang harus dijunjung tinggi oleh setiap pengelola dana umat.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan transparansi lembaga terhadap loyalitas donatur pada BMH Perwakilan Sumatera Utara. Penelitian ini menjadi penting karena masih terbatasnya kajian yang secara khusus menguji kedua variabel tersebut secara simultan dalam konteks lembaga zakat. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas donatur serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh BMH dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, serta memperkuat transparansi pengelolaan dana. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu lembaga dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas donatur secara berkelanjutan sehingga tujuan pengelolaan zakat untuk meningkatkan kesejahteraan umat dapat tercapai secara lebih optimal.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan mengukur hubungan dan pengaruh antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik, sedangkan metode *explanatory research* digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan variabel terikat melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri atas lingkungan kerja (X1) dan transparansi lembaga (X2), sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas donatur (Y). Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana lingkungan kerja dan transparansi lembaga memengaruhi loyalitas donatur di BMH Perwakilan Sumatera Utara. Penelitian dilaksanakan di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Sumatera Utara yang berlokasi di Kota Medan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa lembaga tersebut merupakan salah satu lembaga amil zakat yang aktif dalam penghimpunan dan pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah serta memiliki jumlah donatur yang cukup representatif untuk dijadikan objek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh donatur aktif BMH Perwakilan Sumatera Utara yang berjumlah 350 orang. Donatur aktif yang dimaksud adalah individu yang masih tercatat secara administratif serta secara rutin maupun insidental menyalurkan dana melalui lembaga tersebut. Dari populasi tersebut ditentukan sampel penelitian sebanyak 187 responden dengan menggunakan teknik *random sampling*. Teknik ini dipilih karena setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu mewakili kondisi populasi secara keseluruhan. Penggunaan sampel yang memadai juga penting untuk meningkatkan tingkat akurasi dan validitas hasil analisis statistik yang dilakukan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan mengenai lingkungan kerja, transparansi lembaga, dan loyalitas donatur. Data primer menjadi sumber utama penelitian karena secara langsung menggambarkan persepsi dan pengalaman responden terhadap objek yang diteliti. Selain itu, penelitian juga memanfaatkan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber pendukung seperti dokumen lembaga, laporan kegiatan, buku, jurnal ilmiah, serta berbagai referensi lain yang relevan dengan topik penelitian. Penggunaan kedua jenis data tersebut bertujuan untuk memperkuat landasan teoritis dan mendukung analisis yang dilakukan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi lembaga dan aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan kepada donatur. Wawancara digunakan untuk

memperoleh informasi tambahan yang dapat memperjelas fenomena yang terjadi di lapangan. Namun demikian, instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert lima tingkat. Kuesioner dirancang berdasarkan indikator-indikator masing-masing variabel penelitian sehingga mampu mengukur tingkat persepsi responden secara sistematis. Skala Likert digunakan karena dapat mengukur tingkat persetujuan responden terhadap berbagai pernyataan yang berkaitan dengan lingkungan kerja, transparansi lembaga, dan loyalitas donatur.

Definisi operasional variabel disusun agar setiap variabel dapat diukur secara jelas. Variabel lingkungan kerja (X1) didefinisikan sebagai kondisi dan suasana kerja yang dirasakan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, yang secara tidak langsung memengaruhi kualitas pelayanan kepada donatur. Variabel ini diukur melalui indikator seperti kondisi ruang kerja, ketersediaan fasilitas, kenyamanan kerja, hubungan antarpegawai, komunikasi organisasi, gaya kepemimpinan, dan budaya kerja. Variabel transparansi lembaga (X2) didefinisikan sebagai tingkat keterbukaan dan akuntabilitas lembaga dalam menyampaikan informasi kepada donatur mengenai pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah. Indikator yang digunakan meliputi keterbukaan laporan keuangan, publikasi kegiatan, penyampaian laporan penggunaan dana, kemudahan akses informasi, keakuratan laporan, serta pelaksanaan audit. Sementara itu, variabel loyalitas donatur (Y) diartikan sebagai komitmen donatur untuk terus menjalin hubungan dengan lembaga melalui perilaku berdonasi secara berkelanjutan dan sikap positif terhadap lembaga. Loyalitas ini diukur melalui indikator kesediaan berdonasi secara rutin, kepercayaan terhadap lembaga, rekomendasi kepada pihak lain, dan komitmen jangka panjang.

Sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian kualitas instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dengan ketentuan bahwa item dikatakan valid apabila nilai korelasinya lebih besar dari nilai yang dipersyaratkan. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha melebihi batas minimum yang ditentukan. Setelah instrumen memenuhi syarat valid dan reliabel, data dianalisis menggunakan teknik statistik yang terdiri atas uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan data memenuhi syarat penggunaan model regresi. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh lingkungan kerja dan transparansi lembaga terhadap loyalitas donatur baik secara parsial maupun simultan. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk melihat pengaruh masing-masing variabel secara parsial, uji F untuk menguji pengaruh kedua variabel secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan perubahan loyalitas donatur. Dengan metode yang sistematis tersebut, penelitian diharapkan mampu menghasilkan temuan empiris yang akurat mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas donatur pada BMH Perwakilan Sumatera Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas donatur di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Sumatera Utara dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan transparansi lembaga, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian melibatkan 182 responden yang merupakan muzakki atau donatur aktif BMH Sumatera Utara. Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas donatur berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51,65%, sedangkan perempuan sebesar 48,35%.

Dari sisi usia, kelompok usia 20–30 tahun mendominasi dengan persentase 28,57%, diikuti kelompok usia 50–60 tahun sebesar 26,92%, usia 41–50 tahun sebesar 23,08%, dan usia 31–40 tahun sebesar 21,43%. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan Sarjana (S1) sebesar 42,31%, disusul SMA/SMK sebesar 25,82%, Magister (S2) sebesar 19,23%, dan SMP sebesar 12,64%. Sementara itu, berdasarkan status perkawinan, mayoritas responden telah menikah yaitu sebesar 60,44%, sedangkan yang belum menikah sebesar 39,56%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa donatur BMH didominasi oleh individu yang memiliki tingkat pendidikan cukup tinggi dan kematangan sosial yang baik, sehingga memiliki perhatian yang besar terhadap aspek profesionalisme dan akuntabilitas lembaga.

Berdasarkan analisis deskriptif variabel penelitian, lingkungan kerja memperoleh tanggapan yang sangat positif dari responden. Sebagian besar responden memberikan jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” terhadap seluruh indikator lingkungan kerja dan pelayanan yang diberikan oleh BMH. Tingginya penilaian tersebut menunjukkan bahwa donatur menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh para amil dan staf lembaga telah berjalan dengan baik. Fasilitas kerja yang memadai, hubungan kerja yang harmonis, komunikasi yang baik, serta profesionalisme layanan dinilai mampu memberikan pengalaman positif bagi para donatur. Demikian pula pada variabel transparansi lembaga, mayoritas responden memberikan penilaian sangat positif. Donatur menilai bahwa BMH telah memberikan keterbukaan informasi yang baik terkait pengelolaan dana zakat, infak, dan sedekah, termasuk penyampaian laporan keuangan, publikasi program, serta pelaporan penggunaan dana secara berkala. Tingginya persepsi positif terhadap transparansi menunjukkan bahwa lembaga telah berhasil membangun kepercayaan publik melalui praktik akuntabilitas yang baik. Pada variabel loyalitas donatur, hasil analisis juga menunjukkan tingkat loyalitas yang sangat tinggi. Sebagian besar responden menyatakan kesiapan untuk terus berdonasi, merekomendasikan lembaga kepada pihak lain, serta mempertahankan hubungan jangka panjang dengan BMH. Temuan ini mengindikasikan bahwa BMH telah memperoleh tingkat kepercayaan dan komitmen yang cukup kuat dari para donaturnya.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, penelitian terlebih dahulu melakukan pengujian kualitas data. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel lingkungan kerja, transparansi lembaga, dan loyalitas donatur memiliki nilai korelasi yang lebih besar dibandingkan nilai r tabel, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,80, yang berarti instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik. Dengan demikian, data yang diperoleh dari responden dapat dipercaya dan digunakan untuk proses analisis lebih lanjut. Selain itu, hasil pengujian asumsi klasik membuktikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi persyaratan statistik. Uji normalitas menunjukkan bahwa data residual terdistribusi normal. Uji multikolinearitas memperlihatkan tidak adanya hubungan yang terlalu kuat antar variabel independen, sedangkan uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak terdapat masalah penyebaran varians residual. Oleh karena itu, model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk menguji pengaruh lingkungan kerja dan transparansi lembaga terhadap loyalitas donatur.

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan $Y = 4,829 + 0,146X_1 + 0,083X_2$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan transparansi lembaga memiliki arah hubungan positif terhadap loyalitas donatur. Nilai koefisien regresi lingkungan kerja sebesar 0,146 mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas lingkungan kerja dan pelayanan akan meningkatkan loyalitas donatur. Demikian pula nilai koefisien transparansi lembaga sebesar 0,083 menunjukkan bahwa semakin baik transparansi yang diterapkan oleh lembaga, maka loyalitas donatur juga akan meningkat. Kedua variabel tersebut terbukti memberikan kontribusi positif terhadap loyalitas donatur BMH Perwakilan Sumatera Utara.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,157 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,973 serta nilai signifikansi sebesar 0,032 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas lingkungan kerja yang baik

mampu meningkatkan loyalitas donatur. Lingkungan kerja yang dimaksud tidak hanya meliputi aspek fisik seperti kenyamanan kantor dan fasilitas kerja, tetapi juga aspek nonfisik seperti hubungan antarpegawai, budaya organisasi, pola komunikasi, dan gaya kepemimpinan. Lingkungan kerja yang kondusif memungkinkan para amil bekerja secara optimal sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, ramah, cepat, dan responsif kepada para donatur. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi donatur sehingga meningkatkan kepuasan dan memperkuat hubungan emosional mereka dengan lembaga. Dengan kata lain, loyalitas donatur tidak hanya dibangun melalui hasil program yang dijalankan lembaga, tetapi juga melalui kualitas interaksi yang mereka rasakan selama berhubungan dengan lembaga tersebut. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa pelayanan yang unggul akan menciptakan kepuasan yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan atau pengguna layanan.

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa transparansi lembaga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur. Hasil uji statistik menunjukkan nilai *t* hitung sebesar 2,050 dengan nilai signifikansi sebesar 0,042 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa keterbukaan informasi yang dilakukan oleh lembaga mampu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas donatur. Transparansi lembaga diwujudkan melalui penyampaian laporan keuangan, publikasi kegiatan, pelaporan penggunaan dana, kemudahan akses informasi, dan keakuratan data yang disampaikan kepada publik. Donatur cenderung mempertahankan hubungan dengan lembaga apabila mereka memperoleh informasi yang jelas mengenai bagaimana dana yang disalurkan dikelola dan didistribusikan. Transparansi mengurangi ketidakpastian dan menumbuhkan keyakinan bahwa dana yang diserahkan dikelola secara amanah dan profesional. Temuan ini mendukung teori keagenan yang menjelaskan bahwa keterbukaan informasi merupakan sarana penting untuk mengurangi kesenjangan informasi antara pihak yang memberikan amanah dan pihak yang mengelola dana. Dalam konteks lembaga zakat, transparansi menjadi salah satu instrumen utama untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik. Ketika donatur merasa yakin bahwa lembaga bekerja secara jujur dan akuntabel, mereka akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk terus berdonasi serta merekomendasikan lembaga kepada orang lain.

Selanjutnya, pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan transparansi lembaga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur. Hasil uji simultan menunjukkan nilai *F* hitung sebesar 4,352 yang lebih besar daripada *F* tabel sebesar 3,05 dengan tingkat signifikansi 0,014. Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi antara lingkungan kerja yang baik dan transparansi lembaga yang tinggi mampu menciptakan loyalitas donatur yang lebih kuat. Lingkungan kerja berperan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas, sedangkan transparansi berperan dalam membangun kepercayaan. Kedua faktor tersebut saling melengkapi dalam membentuk komitmen jangka panjang donatur terhadap lembaga. Donatur tidak hanya menginginkan pelayanan yang baik, tetapi juga membutuhkan jaminan bahwa dana yang mereka amanahkan dikelola secara terbuka dan bertanggung jawab. Apabila kedua aspek tersebut dapat berjalan secara bersamaan, maka loyalitas donatur akan meningkat secara signifikan. Oleh karena itu, lembaga perlu membangun pendekatan yang menyeluruh dengan memperhatikan aspek internal organisasi melalui peningkatan kualitas lingkungan kerja dan aspek eksternal melalui peningkatan transparansi serta akuntabilitas publik.

Meskipun lingkungan kerja dan transparansi lembaga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *R* Square sebesar 0,046 atau 4,6%. Artinya, kedua variabel tersebut hanya mampu menjelaskan 4,6% variasi loyalitas donatur, sementara 95,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Faktor-faktor tersebut dapat berupa tingkat religiusitas donatur, kepuasan terhadap program lembaga, citra dan reputasi organisasi, kepercayaan, kemudahan teknologi pembayaran zakat, kualitas komunikasi digital, maupun faktor sosial dan psikologis lainnya. Meskipun kontribusi numeriknya relatif kecil, hasil penelitian tetap menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan transparansi merupakan faktor penting yang tidak dapat diabaikan dalam upaya mempertahankan loyalitas donatur. Secara keseluruhan, penelitian ini menghasilkan

kesimpulan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif serta penerapan transparansi yang konsisten merupakan strategi yang efektif untuk membangun dan mempertahankan loyalitas donatur di BMH Perwakilan Sumatera Utara. Oleh karena itu, lembaga disarankan untuk terus meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia, memperkuat budaya kerja yang positif, memperluas akses informasi publik, serta menyajikan laporan pengelolaan dana secara terbuka dan berkelanjutan sebagai upaya memperkuat kepercayaan dan komitmen donatur dalam jangka panjang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada donatur aktif di Baitul Maal Hidayatullah (BMH) Perwakilan Sumatera Utara, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja dan transparansi lembaga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur, baik secara parsial maupun simultan. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 2,157 lebih besar daripada t tabel 1,973 dengan tingkat signifikansi 0,032 lebih kecil dari 0,05. Temuan ini membuktikan bahwa lingkungan kerja yang kondusif, baik dari aspek fisik maupun nonfisik, mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan amil kepada donatur sehingga mendorong terbentuknya loyalitas yang lebih kuat. Selain itu, transparansi lembaga juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas donatur dengan nilai t hitung sebesar 2,050 lebih besar dari t tabel 1,973 dan nilai signifikansi 0,042 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi mengenai pengelolaan dana, pelaksanaan program, serta penyampaian laporan keuangan yang jelas dan akurat mampu meningkatkan kepercayaan donatur sehingga mendorong mereka untuk terus berdonasi secara berkelanjutan.

Secara simultan, lingkungan kerja dan transparansi lembaga juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas donatur yang ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 4,352 lebih besar daripada F tabel 3,05 dengan tingkat signifikansi 0,014 lebih kecil dari 0,05. Meskipun nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,046 menunjukkan bahwa kedua variabel hanya mampu menjelaskan 4,6% variasi loyalitas donatur dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, hasil ini tetap menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui lingkungan kerja yang baik serta penerapan transparansi yang konsisten merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas donatur. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar BMH Perwakilan Sumatera Utara terus meningkatkan kualitas lingkungan kerja dengan menciptakan suasana kerja yang nyaman, harmonis, dan profesional sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada donatur. Selain itu, lembaga perlu mempertahankan dan meningkatkan transparansi melalui penyampaian laporan keuangan dan kegiatan secara berkala, akurat, serta mudah diakses oleh masyarakat guna memperkuat kepercayaan publik. Peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, kepuasan donatur, religiusitas, kualitas pelayanan, dan citra lembaga agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas donatur.

REFERENSI

- Aulia, R. (2023). Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas donatur pada lembaga zakat. *Jurnal Manajemen Zakat*, 5(2), 101–115.
- Badan Amil Zakat Nasional. (2023). *Outlook Zakat Nasional 2023*. Jakarta: BAZNAS Republik Indonesia.

- Fauzi, A., & Rahman, A. (2022). Sinergi Pelayanan Pelanggan dan Keterbukaan Informasi Publik dalam Mendorong Retensi Muzakki. *Jurnal Manajemen Zakat dan Filantropi Islam*, 5(1), 45–58.
- Firmansyah, H., & Kurnia, R. (2020). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan dan Akuntabilitas Lembaga terhadap Tingkat Kepercayaan serta Loyalitas Muzakki BAZNAS. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah*, 8(2), 112–125.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Indonesia Giving Report. (2022). *Indonesia Giving Report 2022*. Jakarta: PIRAC.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360.
- Kurniawan, D., & Setiawan, B. (2020). Persepsi Kualitas Pelayanan Amil Zakat dan Dampaknya terhadap Kepuasan serta Perilaku Word-of-Mouth Muzakki. *Jurnal Riset Pemasaran Syariah*, 3(1), 23–34.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Nasution, M. H., & Hidayati, N. (2019). Penerapan Good Zakat Governance dalam Meningkatkan Loyalitas Donatur pada Lembaga Amil Zakat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2), 101–114.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, R., Aulia, F., & Saputra, E. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kinerja Pelayanan Amil terhadap Keberlanjutan Donasi Muzakki. *Jurnal Filantropi Islam Indonesia*, 6(2), 88–102.
- Rahmawaty, S., & Hidayat, A. (2021). Analisis Standar Pelayanan Prima Amil dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Muzakki. *Jurnal Perbankan dan Ekonomi Syariah*, 7(1), 55–69.
- Rahmi, A., & Fadli, M. (2021). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan dan loyalitas donatur lembaga amil zakat di Aceh. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(1), 45–60.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior* (18th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Sari, M., & Alim, M. N. (2021). Keterbukaan Informasi Pengelolaan Dana Infak dan Sedekah sebagai Implikasi Peningkatan Repeat Donation Donatur. *Jurnal Akuntansi Multiparadigms*, 12(3), 301–315.
- Sedarmayanti. (2017). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan Keahlian* (Edisi 6). Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, H. (2022). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai dan dampaknya pada loyalitas donatur lembaga zakat. *Jurnal Manajemen dan Keuangan Islam*, 4(2), 88–102.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilowati, E., & Utama, S. (2021). Integrasi Kualitas Pelayanan dan Transparansi Laporan Keuangan dalam Menjaga Retensi Donatur LAZNAS. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 12(2), 140–152.
- Wibowo, T., Rahayu, S., & Fitriani, A. (2020). Evaluasi Efisiensi Pelayanan Internal dan Publikasi Transparansi Program terhadap Perolehan ZIS. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 7(8), 1520–1532.