

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Teori Keagenan (Agency Theory)

Teori keagenan pertama kali dikemukakan pada tahun 1976 oleh Jensen dan Meckling. Jensen dan Meckling mengartikan teori keagenan sebagai hubungan yang terkait kontrak antara principal (pemilik saham) dalam mempekerjakan seseorang atau lembaga yang disebut agent (pengelola) untuk mengelola atau melaksanakan pekerjaan.¹ Teori keagenan merupakan suatu hubungan yang terkait kontrak antara satu orang maupun lebih yang bertindak sebagai seorang principal dan agen. Pihak pertama yaitu agen sebagai pengelola dan pihak kedua yaitu principal sebagai pihak pemilik.²

Principal menyerahkan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan kepada agen. Meskipun principal dan agent sama-sama dikategorikan sebagai pelaku ekonomi rasional (rational economic man) yang hanya termotivasi oleh kepentingan pribadi, kemungkinan mereka memiliki preferensi, kepercayaan serta informasi yang berbeda. Teori keagenan berpendapat bahwa agen bisa saja bertindak self-interested yaitu egois hanya mementingkan dirinya sendiri yang mungkin akan bertentangan dengan kepentingan principal. Oleh karena itu, principal akan menciptakan mekanisme terstruktur untuk memantau atau mengawasi agen supaya agent tidak bersikap egois dan mengikuti keinginan principal.³

Apabila dalam menilai perilaku agent kurang informasi atau tidak tepat dan principal dengan agent tidak selaras maka akan timbul masalah keagenan, diantaranya yaitu:

1. Moral Hazard. Moral Hazard adalah permasalahan yang terjadi ketika agen mengingkari kesepakatan

¹ Rahmawati, *Teori Akuntansi Keuangan*, Edisi 1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).

² Santoso Budi, *Keagenan (Agency)* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015).

³ Imam Ghazali, *25 Grand Theory* (Semarang: Yoga Pratama, 2020).

yang telah disetujui bersama dengan principal pada kontrak kerja.

2. Adverse Selection. Adverse Selection adalah suatu keadaan seorang principal tidak tahu keputusan yang dibuat oleh seorang agen berdasar dari informasi yang didapatkannya atau bentuk kelaliaman dalam menyelesaikan tugasnya.⁴

Masalah antara principal dan agen muncul pada situasi dimana principal tidak tahu secara pastinya yang dilakukan agen dan apakah tindakannya tersebut searah dengan tujuan principal. Pada lingkup ekonomi mikro, umumnya masalah ini berkaitan pada dunia bisnis dimana pemilik menyerahkan wewenang pada manajer supaya bekerja dengan efektif. Dari sudut pandang ini, akuntabilitas bisa diartikan sebagai hak seorang participant meminta penjelasan dari agent serta apabila agen bertindak tidak sesuai keinginan principal maka principal berhak untuk memberikan sanksi kepada agent.⁵

Akuntabilitas hadir sebagai konsekuensi logis dari hubungan agen dengan principal. Principal dapat diartikan sebagai pihak yang wajib diberi tanggung jawab sedangkan agen dapat diartikan sebagai pihak yang harus bertanggungjawab. Definisi ini merupakan bentuk kontribusi pemikiran dalam kerangka akuntabilitas yang berakar pada teori keagenan berdasarkan hubungan terikat kontrak antara pemilik sebagai principal serta lembaga sebagai agen.⁶

Hubungan keagenan tersebut juga terjadi di lembaga pengelola zakat. Masyarakat atau muzakki sebagai principal dan lembaga zakat sebagai agen. Lembaga pengelola zakat harus dapat mempertanggung jawabkan pengelolaan dana zakat yang telah terkumpul serta pelaksanaan kebijakan yang ada dilembaga melalui pelaporan yang diterbitkan secara periodik. Selain itu lembaga harus transparansi dalam memberikan informasi keuangan secara jujur pada masyarakat yang berkepentingan dengan mempertimbangkan bahwa masyarakat juga berhak mengetahui pengelolaan dana secara

⁴ Masyiah Kholmi, "Akuntabilitas Dalam Perspektif Teori Agensi," *Ekonomika-Bisnis* 2, no. 2 (2010): 357–70.

⁵ Ebrahim A, *Accountability In Practice: Mechanisms for NGOs* (World Development, 2003).

⁶ Nahdliatul Amalia and Tika Widiastuti, "Akuntabilitas, Konsep Zakat," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* Vol.6 No.9, no. 9 (2019): 1756–69.

terbuka serta menyeluruh atas pertanggungjawaban dari lembaga pengelola zakat.⁷

2. Akuntabilitas

Pengertian akuntabilitas menurut Abdussalam Muhammad Abu Tapanjeh dalam penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurhasanah yaitu akuntabilitas merupakan suatu aktivitas atau upaya yang bertujuan untuk menghasilkan pengungkapan yang benar. Tujuan utama pengungkapan tersebut merupakan bentuk pertanggungjawaban kepada Allah. Akuntabilitas pun dikaitkan dengan peran sosial jika muftasib (akuntan) meyakini bahwa hukum syariah sudah diterapkan serta juga tercapainya tujuan yang utama dari kegiatan perusahaan yaitu untuk mensejahterakan umat.⁸ Akuntabilitas juga dapat diartikan sebagai suatu kewajiban untuk mempertanggungjawabkan baik keberhasilan maupun kegagalan yang dialami pada pencapaian tujuan serta sasaran yang sebelumnya telah ditetapkan.⁹

Sesuai pemaparan Abdussalam Muhammad Abu Tapanjeh pada penelitian Septi Budi Rahayu, Sri Widodo, dan Enita Binawati, terdapat beberapa indikator Akuntabilitas dalam pandangan islam antara lain:

- a. Memperhatikan kebutuhan dan kesejahteraan umat sebagai prioritas utama dalam seluruh aktivitas.
- b. Melaksanakan segala aktivitas dalam organisasi secara adil.
- c. Menjalankan pengendalian yang sesuai terhadap perjanjian antara penerima amanah dan pemberi amanah.
- d. Mengelola zakat sesuai dengan syariat islam yang terdapat dalam Al-Qur'an dan juga Assunah.¹⁰

⁷ Anggi Yuliani Utami et al., "Analisis Penerapan Akuntansi Zakat, Infaq/Sedekah Pada Lembaga Amil Zakat," *Center of Economic Students Journal* 6, no. 1 (2023): 60–71, <https://doi.org/10.56750/csej.v6i1.571>.

⁸ Siti Nurhasanah, "Akuntabilitas Laporan Keuangan Lembaga Amil Zakat Dalam Memaksimalkan Potensi Zakat," *Akuntabilitas* 11, no. 2 (2018): 327–48, <https://doi.org/10.15408/akt.v11i2.8826>.

⁹ Mikael Edowai, Herminawaty Abubakar, and Miah Said, *Akuntabilitas & Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah* (Sulawesi Selatan: Pusaka Almaida, 2021).

¹⁰ Rahayu, Widodo, and Binawati, "Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta)."

Akuntabilitas yakni bentuk pertanggungjawaban suatu lembaga kepada pihak yang berkepentingan dalam pengelolaan ataupun segala aktivitas yang dilakukan secara bekala. Secara harfiah dalam bahasa inggris akuntabilitas disebut dengan accountability yang berarti dapat dipertanggung jawabkan. Sedangkan secara umum Akuntabilitas adalah suatu bentuk pertanggungjawaban atas kewajiban yang telah dibeban kan kepada seseorang.¹¹

Berdasarkan keputusan dari Menti BUMN tentang penerapan praktik Good Corporate Governance pada BUMN dalam pasal 3 dikatakan bahwa Akuntabilitas merupakan kejelasan dari fungsi, pelaksanaan serta tanggung jawab suatu organisasi atau lembaga yang membuat pengelolaannya dapat terlaksana secara efektif.¹²

Adapun Akuntabilitas menurut perspektif Islam yaitu suatu bentuk pertanggungjawaban manusia pada sang penciptanya. Setiap manusia haruslah mempertanggung jawabkan segalanya pada Allah Swt. sebagaimana yang telah tercantum pada surat (QS.Al-Anfal: 27) :

اَيُّهَا الَّذِينَ اٰمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا اٰمَنِيَكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.”*¹³

Dan diperkuat dengan surat (QS.An-Nisa: 30) :

اِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاٰمَانَ اِلٰى اَهْلِهَا وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِ اِنَّ اللَّهَ نِعَمًا يَّعْظُكُمْ بِهٖ اِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيْعًا بَصِيْرًا ﴿٣٠﴾

Artinya : *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi*

¹¹ Suwanda Dadang et al., *Manajemen Risiko*, ed. Muliawati Nita Nur Santoso Yudi Prihanto, Pertama (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019).

¹² keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: Kep-117 M-Mbu/2002 Tentang Penerapan Praktek Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), 2002.

¹³ Al-Qur'an, *Surat Al-Anfal Ayat27* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Libitang dan Diklat Kementrian Agama, 2019).

pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat."¹⁴

Kesimpulan kedua ayat diatas yakni sesungguhnya allah telah memerintahkan manusia yang beriman agar tidak mengkhianati amanat yang telah diberikan seseorang dan selalu menyampaikan amanat pada yang berhak serta melaksanakan amanat tersebut. Sebagai penerima amanah juga haruslah memiliki sikap adil dan harus menyampaikan kebenarannya.

Akuntabilitas pada sebuah lembaga pengelola zakat yang bergerak pada bidang keislaman merupakan bentuk hasil pelaporan keuangan dan segala kegiatan yang telah dilakukan lembaga selain untuk ditujukan kepada penyumbang dana atau muzakki dan juga kepada masyarakat luas yang paling utama yaitu tanggungjawab yang ditujukan kepada Tuhan. Hal ini dikarenakan pada suatu lembaga pengelola zakat melaksanakan operasi, penentuan tujuan serta pencapaian tujuannya haruslah berdasarkan pada nilai-nilai etika dalam islam.¹⁵

Dalam lembaga pengelola zakat Akuntabilitas dapat berupa pencatatan semua aktivitas lembaga pengelola zakat disertai bukti transaksi ataupun ketika pencatatan menghadirkan saksi yang dapat membuat muzakki percaya dan juga menyiapkan informasi yang cepat, akurat serta dapat dipercaya. Dalam pengelolaan dana Zakat penerapan prinsip Akuntabilitas dapat membuktikan bahwa dana yang diperoleh dikelola dengan baik. Selain itu lembaga zakat yang menerapkan prinsip akuntabilitas dapat membangun kepercayaan muzakki sehingga muzakki akan selalu menyalurkan zakat kepada lembaga.¹⁶

3. Transparansi

Menurut Abdussalam Muhammad Abu Tapanjeh pada penelitian Septi Budi Rahayu, Sri Widodo, dan Enita Binawati Transparansi merupakan kemudahan bagi

¹⁴ Al-Qur'an, *Surat An-Nisa Ayat 30* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama, 2019).

¹⁵ Rahmah Yulisa Kalbarini, "Implementasi Akuntabilitas Dalam Shari'ah Enterprise Theory Di Lembaga Bisnis Syari'ah (Studi Kasus: Swalayan Pamella Yogyakarta)," *Al-Tijary* 4, no. 1 (2018): 1–12, <https://doi.org/10.21093/at.v4i1.1288>.

¹⁶ Nugraha Edhi Suyatma, "Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelola Zakat Terhadap Komitmen Muzakki i: Kepercayaan Muzakki Sebagai Variabel Intervening. Akuntabilitas," 13, no. 2 (2019): 167–86, <https://doi.org/10.29259/ja.v13i2.9592>.

masyarakat ataupun donator (dalam lembaga pengelola zakat disebut muzakki) untuk mendapatkan informasi tentang kebijakan serta aktivitas yang dilaksanakan oleh lembaga. Adapun transparansi dapat diukur dengan indikator berikut ini:

- a. Seluruh pihak yang mempunyai kepentingan dapat mengakses informasi dengan mudah mengenai pengelolaan dana zakat dari kegiatan ataupun aktivitas keuangan.
- b. Mengungkapkan informasi laporan keuangan dengan jujur dan juga lengkap
- c. Adanya komunikasi secara tertulis kepada muzakki mengenai peraturan-peraturan yang ada di lembaga dan juga kebijakan yang ditetapkan.¹⁷

Transparansi diartikan sebagai “keterbukaan dalam mengambil keputusan dan keterbukaan dalam memberikan informasi yang akurat mengenai perusahaan atau lembaga” dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.¹⁸ Transparansi yaitu memberikan keterbukaan informasi mengenai keuangan ataupun kebijakan yang telah ditetapkan suatu lembaga kepada masyarakat dengan menjamin kemudahan akses dalam memperoleh informasi. Transparansi dilakukan agar mencegah kemungkinan hal buruk yang terjadi seperti penyalahgunaan dana pada lembaga. Adanya keterbukaan dan kemudahan akses informasi dapat memberikan dampak baik bagi pandangan masyarakat dan dapat mewujudkan berbagai hal lainnya termasuk kepercayaan masyarakat kepada lembaga pengelola.¹⁹

Anggaran dalam lembaga dapat dinyatakan transparansi apabila telah memenuhi kriteria sebagai berikut:

¹⁷ Rahayu, Widodo, And Binawati, “Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta).”

¹⁸ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*, 2008.

¹⁹ Fatchur Rohman and Aci Relandani, “Transparansi Dan Akuntabilitas Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa Studi Kasus Pada Desa Ngasem Kecamatan Batealit,” *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis* 17, no. 1 (2019): 75–90, <https://doi.org/10.34001/jdeb.v16i1.1099>.

- a. Dokumen anggaran tersedia serta dapat diakses dengan mudah.
- b. laporan pertanggung jawaban tersedia dengan tepat waktu.
- c. Adanya sistem untuk memberikan informasi kepada publik.²⁰

Dalam lembaga pengelola zakat prinsip Transparansi merupakan suatu kemampuan dari lembaga pengelola zakat untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dana dari zakat yang sudah terkumpul yang bukan hanya kepada muzakki dan mustahik saja melainkan juga kepada masyarakat luas. Segala kegiatan yang dilakukan lembaga dan termasuk juga keuangan haruslah mudah diakses oleh semua pihak yang berkepentingan. Dalam penyampaian informasi haruslah disampaikan dengan jujur, lengkap dan juga menyeluruh. Penerapan konsep transparansi dalam lembaga pengelola zakat dapat mempengaruhi hubungan baik antar lembaga dan juga masyarakat karena dengan lembaga yang transparansi dapat mengurangi rasa kecurigaan masyarakat kepada lembaga pengelola zakat.²¹

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam penelitian Liqa Aulia Rahman dan Wahyu Subadi kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan juga keinginan dari konsumen dan juga bentuk penyampaian agar dapat mengimbangi harapan dari konsumen secara tepat tepat. Terdapat 2 faktor yang utama dari kualitas pelayanan yakni *expected service* (harapan konsumen mengenai kualitas jasa yang diterima) dan *perceived service* (kualitas jasa yang telah diterima oleh konsumen). Jika jasa yang diterima oleh konsumen seperti yang telah diharapkan konsumen maka dapat dikatakan bahwa kualitas jasa telah ideal. Dan sebaliknya jika kualitas jasa yang telah diterima konsumen mengecewakan dan tidak sesuai yang diharapkan konsumen maka dapat dikatakan jika kualitas jasa tersebut buruk.²²

²⁰ Novya Nurul Istiqomah, "Analisis Akuntabilitas, Transparansi,Partisipasi Masyarakat Dan Pengawasan Keuangan Desa Terhadap Pemerintah Desa Di Kabupaten (Studi Kasus Kantor Desa Di Kecamatan Ngawi,Kabupaten Ngawi)," *Jurnal Ilmiah*, 2017, 1–10.

²¹ Amalia and Widiastuti, "Akuntabilitas, Konsep Zakat."

²² Riyadi Agung Harmawan; Ida Farida, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sentral Swalayan Di Kabupaten Kendal," *Pengaruh*

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam penelitian yang dilakukan oleh Husni Muharram Ritonga, Dewi Nurmasari Pane dan Citra Anita Rahmah antara lain:

- a. Tangibles (Bukti Langsung). Bukti langsung yakni terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan juga fasilitas komunikasi. Fasilitas fisik dapat berupa, tersedianya tempat parkir, tersedianya tempat duduk, tersedianya peralatan yang memberikan kemudahan dalam pembayaran, peralatan komunikasi yang memadai, dan juga kebersihan gedung dan kerapiannya sehingga konsumen bisa merasa nyaman. Selain itu pegawai juga harus berpenampilan yang rapi. Karna hal ini dapat menjadi pertimbangan konsumen untuk memilih suatu jasa pada lembaga mana yang menurutnya baik.²³
- b. Reliability (Keandalan). Keandalan yaitu kemampuan menjanjikan lembaga dalam memberi layanan dengan tepat waktu, akurat serta memberi kepuasan bagi konsumen.²⁴ Lembaga harus bersifat jujur kepada konsumen dan juga dapat memenuhi kesepakatan yang telah disepakati bersama seperti dalam penyampaian laporannya harus sesuai jadwal yang telah disepakati.
- c. Responsiveness (Daya Tanggap). Daya tanggap mengacu pada kemauan pegawai membantu konsumen serta memberi pelayanan yang responsive dan cepat dalam menanggapi kebutuhan atau masalah konsumen. Daya tanggap yaitu suatu respon atau bentuk kesiapan karyawan untuk memberi bantuan konsumen serta dapat memberi pelayanan dengan cepat. Selain itu dalam menangani transaksi juga

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sentral Swalayan Di Kabupaten Kendal, no. 2004 (2010): 10–13.

²³ Jenu Widjaja Tandjung, *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, kedua (Malang: Bayumedia Publishing, 2004).

²⁴ Rambat Lupiyoadi and Dedy A Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2011).

pegawai bersikap tanggap dan cepat tidak membiarkan konsumen menunggu terlalu lama. Pegawai pada lembaga juga harus siap membantu konsumen yang menghubungi apapun posisi pegawai tersebut.

- d. Assurance (Jaminan). Jaminan yakni menangkup tentang pengetahuan, ketrampilan, kesopanan serta sifat amanah. Pengertian lain dari jaminan yaitu pengetahuan, sopan santun dan juga kemampuan yang dimiliki oleh pegawai agar mewujudkan rasa percaya konsumen terhadap lembaga dapat meliputi adanya komunikasi yang baik antara pegawai dan konsumen, keandalan, keamanan, kompetensi, serta kesopanan seorang pegawai.²⁵
- e. Empathy (Empati). Empati yakni kemudahan untuk berhubungan, berkomunikasi dengan baik, perhatian serta pemahaman terhadap kebutuhan konsumen. Adapun arti lain dari empati yaitu memberi perhatian secara tulus kepada konsumen serta berusaha untuk memahami apa yang konsumen butuhkan. Pegawai dalam lembaga harus bisa mengatur waktu supaya konsumen yang membutuhkan dapat menghubungi dengan mudah.²⁶

Kualitas pelayanan adalah bentuk dari penilaian pelanggan kepada lembaga atas pelayanan yang diterimanya. Buruknya kualitas pelayanan bisa menyebabkan turunnya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan atau lembaga selain itu kualitas pelayanan yang buruk juga dapat mengakibatkan pelanggan beralih ke perusahaan atau lembaga lain.²⁷

Pandangan pelanggan terhadap layanan yang mereka harapkan dan apa yang mereka peroleh dapat dibandingkan untuk menilai kualitas layanan. Kualitas pelayanan menjadi alasan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan atau lembaga. Apabila pelayanan suatu perusahaan atau lembaga dapat

²⁵ Lupiyoadi and Hamdani.

²⁶ Tandjung, *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*.

²⁷ I Pramana and Ni Rastini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali," *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 5, no. 1 (2016): 706–33.

diterima oleh pelanggan dan sesuai yang telah diharapkan oleh pelanggan maka bisa dikatakan bahwa pelayanan suatu perusahaan atau lembaga telah berhasil.

Pada setiap perusahaan, institut maupun lembaga pasti akan memperhatikan kualitas pelayanannya terhadap para pelanggan. Hal ini tak terkecuali pada lembaga pengelola zakat. Karena kualitas pelayanan dianggap penting maka harus dijaga serta terus ditingkatkan yakni dengan selalu mengusahakan memberi pelayanan terbaik kepada muzakki sesuai dengan keinginan muzakki. Melalui pemberian layanan terbaik serta selalu menjaga kualitas pelayanan akan berdampak baik pada lembaga pengelola zakat karena hal tersebut mampu membuat muzakki percaya untuk membayarkan zakatnya pada lembaga tersebut.

5. Kepercayaan Muzakki

Menurut Nurul Inayah dalam penelitian oleh Muhammad Haris Riyaldi dan Mahda Yusra kepercayaan adalah suatu bentuk penilaian dari pihak yang telah memberi amanah kepada pihak yang diberikan amanah atas kualitas dan kemampuannya dalam penyelesaian tugasnya serta pertanggungjawaban. Kepercayaan dari muzakki merupakan bentuk penilaiannya pada lembaga pengelola zakat atas penyelesaian tugas dan tanggungjawab yang diterima lembaga.

Adapun indikator kepercayaan muzakki kepada lembaga dapat diukur melalui:

1. Kredibilitas. Kredibilitas yakni berkaitan dengan penilaian muzakki terhadap lembaga pengelola zakat bahwa lembaga tersebut bisa dipercaya.
2. Kompetensi. Kompetensi yakni bahwa pegawai pada lembaga pengelola zakat memiliki ketrampilan dan pengetahuan pada bidangnya agar dapat melayani muzakki dengan baik dan sesuai yang telah diharapkan oleh muzakki.
3. Sikap moral. Adapun sikap moral merupakan bahwa pegawai pada lembaga pengelola zakat berperilaku baik dan sopan.²⁸

²⁸ Muhammad Haris Riyaldi and Mahda Yusra, "Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki Kepada Baitul Mal Aceh," *Jurnal Iqtisaduna* 6, no. 1 (2020): 78, <https://doi.org/10.24252/iqtisaduna.v6i1.14072>.

Definisi dari Kepercayaan (trust) yaitu bentuk keyakinan yang timbul dikarenakan seseorang merasa puas atau nyaman kepada lembaga karena telah memenuhi tanggungjawab. Kepercayaan adalah bentuk kesediaan untuk terlibat dengan mitra yang keandalan dan integritasnya dapat dipercaya. Kepercayaan merupakan kesediaan maupun keyakinan mitra pertukaran untuk mengembangkan hubungan jangka panjang agar memberikan hasil pekerjaan yang positif.²⁹

Kepercayaan dapat disebut sebuah pondasi dari hubungan. Suatu hubungan akan terbentuk apabila kedua belah pihak bisa saling mempercayai. Untuk diakui oleh pihak lain kepercayaan tidak bisa didapat begitu saja karena haruslah dibangun mulai dari awal.

Adapun untuk membangun suatu kepercayaan terdapat prinsip-prinsip yang dibutuhkan yaitu:³⁰

1. Keterbukaan.

Dalam menjalankan kerjasama keterbukaan atau transparansi sangatlah penting. Apabila tidak saling transparansi atau adanya rahasia antar pihak maka akan menghambat sebuah kepercayaan. Sebab itu diperlukan adanya keterbukaan antar pihak agar dapat saling percaya.

2. Kompeten.

Kompeten adalah salah satu hal yang wajib dimiliki. Karena kemampuan untuk melaksanakan tugas yang dibebankan sangat penting agar seseorang yang memberikan tugas tersebut percaya.

3. Kejujuran.

Kejujuran adalah faktor terpenting untuk memperoleh suatu kepercayaan. Adanya kejujuran dapat menghindari hal yang dapat merugikan orang lain. Bersifat jujur berarti

²⁹ Samsul Arifin, "PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL JEPARA INDAH," *Jurnal Dinamika Ekonomi&Bisnis* 8 (2011): 67–78.

³⁰ Zul Fahmi and Mukhlis M.Nur, "Pengaruh Pengetahuan, Pendapatan, Dan Kepercayaan, Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Lhokseumawe," *Jurnal Ekonomi Regional Unimal* 1, no. 3 (2018): 89, <https://doi.org/10.29103/jeru.v1i3.592>.

adanya konsistensi antara pemberian informasi dengan kenyataannya. Dapat dikatakan juga bahwa jujur merupakan tiap pernyataan yang diungkapkan sesuai dengan kenyataannya yang ada atau terbukti kebenarannya.

4. Integritas.

Integritas merupakan konsistensi antara perkataan, sikap, pikiran serta juga perbuatan. Apabila pada perjanjian mengatakan akan melaksanakan tugas dengan professional maka harus menepati perjanjian tersebut dan bertindak secara professional. Seseorang yang berintegritas mempunyai sikap tulus, jujur dan berperilaku konsisten dalam bekerja dan juga selalu berpegang tegung pada prinsip kebenaran secara tanggung jawab apa yang dikatakan dan apa yang dijalankan.

5. Akuntabilitas.

Akuntabilitas yakni bentuk pertanggungjawaban kepada pihak yang berkepentingan terhadap sesuatu yang telah dikerjakan. Akuntabilitas bisa diukur dengan menanyakan seberapa besar motivasi serta usaha yang diperlukan untuk penyelesaian tugasnya.

6. Sharing.

Sharing merupakan sebuah ungkapan kepada seseorang atau berbagi cerita agar beban permasalahan yang dihadapi terasa ringan. Sharing mempunyai manfaat psikologis dan merupakan faktor penting dalam membangun sebuah kepercayaan. Hal ini mencakup sharing informasi, ketrampilan, pengalaman serta juga keahlian.

7. Saling menghargai.

Guna membentuk sebuah kepercayaan juga dibutuhkan sifat saling menghargai serta menghormati satu sama lain.

Terdapat 2 (dua) konsep utama mengenai kepercayaan diantaranya yaitu:

1. Kepercayaan sebagai aspek afeksi (perasaan) maupun sebagai aspek kognisi (pemikiran). Afeksi yaitu berkaitan dengan perasaan ataupun

emosi seseorang terhadap suatu objek. Perasaan ini dapat berupa perasaan positif yakni percaya dan juga perasaan negative yakni merasa curiga. Sedangkan aspek kognisi merupakan pemikiran yang berupa rasa percaya mengenai informasi yakni keyakinan akan atribut yang dipunyai suatu objek.

- 2. Kepercayaan sebagai aspek konasi (prilaku). Aspek konasi merupakan bentuk prilaku nyata. Aspek konasi bisa diungkapkan secara langsung atau juga dapat diekspresikan saja.³¹

Dalam lembaga pengelola zakat, kepercayaan dari seorang muzakki menjadi salah satu aspek paling penting untuk keberhasilan pengelolaan zakat. Sikap seorang muzakki untuk membayarkan zakat kepada lembaga tergantung kepercayaannya pada lembaga pengelola zakat. Kurangnya kepercayaan muzakki terhadap lembaga zakat dapat mengakibatkan mereka tidak mau membayarkan zakatnya lewat lembaga melainkan mereka akan menyalurkan zakatnya langsung kepada mustahik. Sebab itu pengetahuan mengenai prilaku kepatuhan muzakki dalam membayar zakat pada lembaga sangatlah penting supaya penghimpunan dana zakat dapat berjalan secara optimal.³²

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang dilakukan oleh para peneliti terdahulu yang dikutip oleh penulis dalam literatur ini sebagai sumber informasi selama menulis penelitian ini, antara lain:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Judul	Hasil Penelitian
1.	Cut Delsie Hasrina, Yusri, Dwi Rianda Agusti. Judulnya yakni “Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat	Derajat kepercayaan Muzakki terhadap Baitul Mal dipengaruhi oleh akuntabilitas dan transparansi dalam mengeluarkan zakatnya.

³¹ Arifin, “Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah.”

³² Riyaldi and Yusra, “Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki Kepada Baitul Mal Aceh.”

	Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Dibaitul Mal Kota Banda Aceh” (2019).	
	Persamaan: ➤ Ruang lingkup penelitian yakni Akuntabilitas dan Transparansi. ➤ Memakai kepercayaan muzakki sebagai variabel dependen. ➤ Menggunakan alat uji SPSS untuk mengolah data. Perbedaan: ➤ Peneliti menambahkan variabel kualitas pelayanan pada variabel independen ➤ Lokasi penelitian sebelumnya dilakukan di Baitul Mal Kota Banda Aceh. Penelitian ini dilaksanakan di Baznas Kabupaten Demak.	
2.	Septi Budi Rahayu, Sri Widodo serta Enita Binawati. berjudul “Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat kepercayaan Muzakki (Studi Kasus Pada lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta)”. (2019).	Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh terhadap Tingkat kepercayaan Muzakki.
	Persamaan: ➤ Ruang lingkup penelitian yakni Akuntabilitas dan Transparansi. ➤ Menggunakan kepercayaan muzakki sebagai variabel dependen. ➤ Menggunakan alat uji SPSS untuk mengolah data. Perbedaan: ➤ Peneliti menambahkan variabel kualitas pelayanan pada variabel independen. ➤ Penelitian sebelumnya berlokasi di Masjid Jogokariyan Yogyakarta. Penelitian ini berlokasi di Baznas Kabupaten Demak.	

3.	Nahdliatul Amalia dan Tika Widiastuti. Yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan kualitas pelayanan Terhadap Minat muzakki membayar Zakat (Studi Pada Laz Surabaya)”. (2019).	Akuntabilitas, Transparansi dan juga Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap minat muzakki untuk membayarkan zakatnya pada Laz Surabaya.
	Persamaan: ➤ Menggunakan variabel independen Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas pelayanan ➤ Menggunakan alat uji SPSS untuk mengolah data Perbedaan: ➤ Penelitian sebelumnya menggunakan minat muzakki membayar zakat sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan kepercayaan muzakki sebagai variabel dependen ➤ Lokasi penelitian sebelumnya di Laz Surabaya. Penelitian ini berlokasi di Baznas Kabupaten Demak.	
4.	Mochammad Ilyas Junjuna, M. Maulana Asegaf, dan Moh Takwil yang berjudul “Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas dan IGCG Terhadap Tingkat kepercayaan Muzakki Di LAZ Dompot Amanah Umat”. (2020).	Transparansi dan IGCG sama-sama dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki sedangkan akuntabilitas tidak mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki.
	Persamaan: ➤ Menggunakan variabel independen	

	Akuntabilitas dan transparansi. ➤ Menggunakan kepercayaan muzakki sebagai variabel dependen. ➤ Menggunakan alat uji spss untuk mengolah data. Perbedaan: ➤ Pada penelitian sebelumnya menambahkan IGCG sebagai variabel independen. Sedangkan penelitian ini menambah variabel kualitas pelayanan dalam variabel independen. ➤ Lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat, sedangkan pada penelitian ini lokasi penelitian berada di Baznas Kabupaten Demak.	
5.	Maftachul Ningrum dan Fany Indriyani yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Muzakki Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Di Lembaga Amil Zakat Kota Malang”. (2022).	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki sedangkan Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki.
	Persamaan: ➤ Menggunakan Akuntabilitas dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen. ➤ Menggunakan alat uji SPSS untuk mengolah data. Perbedaan: ➤ Penelitian sebelumnya menambahkan Religiusitas dalam variabel independen. Penelitian ini menambahkan kualitas pelayanan di variabel independen. ➤ Penelitian sebelumnya memakai loyalitas muzakki sebagai variabel dependen	

	sedangkan pada penelitian ini memakai kepercayaan muzakki sebagai variabel dependen. ➤ Lokasi penelitian sebelumnya dilaksanakan pada LAZ Kota Malang. Sedangkan lokasi penelitian ini dilakukan di Baznas Kabupaten Demak.	
6.	Rapindo, Mentari Dwi Aristi, dan Intan Putri Azhari. Yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau”. (2021).	Transparansi dan Kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakatnya pada Baznas Provinsi Riau.
	Persamaan: ➤ Menggunakan variabel independen Akuntabilitas, Transparansi, serta Kualitas Pelayanan. ➤ Menggunakan kepercayaan muzakki sebagai variabel dependen. ➤ Menggunakan alat uji SPSS untuk mengolah data. Perbedaan: ➤ Lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Baznas Provinsi Riau. Lokasi dalam penelitian ini berada di Baznas Kabupaten Demak.	
7.	Fitria Bolita dan Alim Murtani. Yang berjudul “Analisis Pengaruh Akuntabilitas,Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat Pada BAZNAS Sumatera Utara”. (2021).	Dalam menentukan keputusan zakat yang akan dibayarkan Baznas Sumut, muzakki mempertimbangkan beberapa faktor antara lain

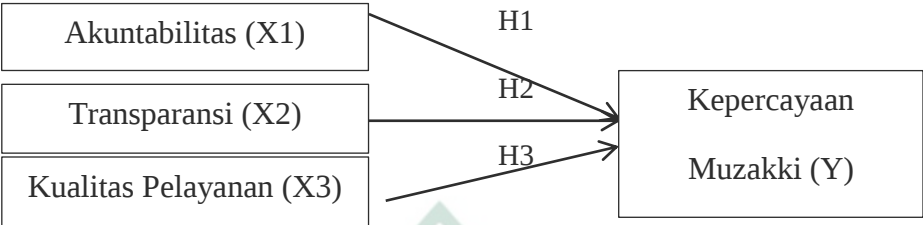
		akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan.
	Persamaan: ➤ Menggunakan variabel independen Akuntabilitas, Transparansi serta Kualitas Pelayanan. ➤ Menggunakan alat uji SPSS untuk mengolah data. Perbedaan: ➤ Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel dependen keputusan Muzakki membayar zakat sebagai variabel dependen. Sedangkan penelitian ini memakai kepercayaan muzakki. ➤ Lokasi penelitian terdahulu dilaksanakan di Baznas Sumatera Utara sedangkan pada penelitian ini dilakukan di Baznas Kabupaten Demak.	

C. Kerangka Berfikir

Lembaga pengelola dana zakat, infaq dan shodaqoh tidak bisa meremehkan mengenai pertanggungjawaban publik atas dana yang telah diberikan oleh muzakki. Kini masyarakat kerap menuntut keakuntabilitan dan juga transparansi lembaga karna masyarakat merasa perlu mengetahui bahwa dana yang diserahkan pada lembaga telah dikelola dengan baik dan tidak disalahgunakan. Selain itu kualitas pelayanan juga dinilai mampu membuat muzakki percaya kepada lembaga zakat sehingga terus membayarkan zakatnya pada lembaga.

Selaras dengan tujuan dari penelitian serta kajian teori yang telah dijelaskan, berikutnya akan dijelaskan secara logis hubungan antar variabel melalui kerangka berfikir agar memberi kemudahan pemahaman dari konsep yang dipergunakan yakni berikut ini:

Tabel 2. 2
Kerangka Berfikir



D. Hipotesis

Sesuai pemaparan dari Sugiyono hipotesis yaitu sebuah jawaban yang sementara dari rumusan permasalahan. Dikarenakan bersifat yang hanya sementara jadi kebenarannya haruslah dibuktikan dengan data empirik yang telah dikumpulkan.³³ Pada penelitian ini hipotesis dibentuk dari beberapa penelitian sebelumnya serta teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan penelitian terdahulu serta teori, hipotesis penelitian yaitu:

- 1. Pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan muzakki.

Menurut Pasal 3 Menteri BUMN Nomor KEP-117/M-MBU/2002 tentang Penerapan Praktik Good Corporate Governance pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), akuntabilitas adalah kemampuan organisasi atau lembaga yang menciptakan pengelolaan secara jelas, mendefinisikan perannya dan memastikan bahwa hal tersebut dilaksanakan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sesuai pemaparan dari penelitian yang dilakukan oleh Septi Budi Rahayu, Sri Widodo dan Enita Binawati yang berjudul “pengaruh akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki”. Dari penelitian tersebut

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2017).

menjelaskan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki.³⁴

Berdasarkan dari penjelasan serta hasil dari penelitian terdahulu, dapat dituliskan hipotesis yaitu: H1= Akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki

2. Pengaruh transparansi terhadap kepercayaan muzakki.

Menurut Abdussalam Muhammad Abu Tapanjeh pada penelitian sebelumnya oleh Septi Budi Rahayu, Sri Widodo, dan Enita Binawati Transparansi merupakan kemudahan bagi masyarakat ataupun donator (dalam lembaga pengelola zakat disebut muzakki) dalam mendapatkan informasi mengenai kebijakan dan juga kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga.

Sesuai pemaparan dari peneliti terdahulu oleh Septi Budi Rahayu, Sri Widodo, dan Enita Binawati yang berjudul “pengaruh akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki”. Dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa transparansi memberi pengaruh signifikan terhadap kepercayaan muzakki.³⁵

Berdasarkan dari penjelasan serta hasil dari penelitian terdahulu, dapat dituliskan hipotesis yaitu: H2= Transparansi berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki.

Menurut Nurul Inayah dalam penelitian oleh Muhammad Haris Riyaldi dan Mahda Yusra kepercayaan merupakan bentuk penilaian oleh pihak yang telah memberi amanah kepada pihak yang telah diberi amanah. Kepercayaan dari muzakki merupakan bentuk penilaiannya kepada lembaga pengelola zakat atas penyelesaian tugas dan tanggungjawab yang diterima lembaga.

³⁴ Rahayu, Widodo, and Binawati, “Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta).”

³⁵ Rahayu, Widodo, and Binawati.

Sesuai pemaparan dari penelitian yang dilakukan oleh Rapindo, Mentari Dwi Aristi, dan Intan Putri Azhari yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau”. Yang menyatakan transparansi dan Kualitas pelayanan sama-sama memberikan pengaruh terhadap kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakatnya pada Baznas Provinsi Riau.³⁶

Berdasarkan penjelasan serta hasil dari penelitian terdahulu, dapat dituliskan hipotesis yaitu:
H3= Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki.



³⁶ Rapindo, Aristi, and Azhari, “Pengaruh Akuntabilitas , Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau.”