

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Landasan Teori

1. Akuntabilitas

a. Pengertian

Akuntabilitas (*accountability*) artinya perbuatan (hal) bertanggungjawab; keadaan untuk dipertanggungjawabkan; atau sering juga diartikan dengan tanggung gugat; keadaan dapat dimintai pertanggungjawaban. Dalam beberapa kamus di sinonimkan dengan *responsibility, justification, accounting*. Dalam *New International Dictionary* (1996) disebutkan bahwa akuntabilitas adalah “*the quality or state of being accountable, liable, or responsible.*”⁶

Walaupun para ahli sepakat mengenai pentingnya akuntabilitas dalam organisasi publik, mereka mendefinisikan akuntabilitas dengan makna yang berbeda-beda. Minocha (1983), Inamdar (1983), dan McCalum (1984) mendefinisikan akuntabilitas sebagai kewajiban hukum untuk memberi jawaban atau mempertanggungjawabkan tindakan seorang pejabat publik, khususnya dalam kaitannya dengan keuangan. Namun, Dwivedi dan Jabbra (1985:5) menganggap definisi dan pendekatan hukum ini kurang memadai. Mereka mengadopsi definisi akuntabilitas yang lebih kompleks sebagai “*the methods by which a public agency or a public official fulfils its duties and*

⁶ Sjamjiar, SJ. *Akuntabilitas, Konsep dan Impelentasi* (Malang: Manggaukang Raba, 2029), hlm. 1

obligations, and the process by which that agency or the public official is required to account for a sanction” (metode atau cara dimana pegawai atau lembaga pemerintah memenuhi tugas dan tanggungjawabnya dan proses dimana pegawai atau lembaga pemerintah siap menerima sanksi atau hukuman jika terjadi kelalaian).⁷

Selain itu, menurut pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Asas Umum Penyelenggara Negara menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan “Asas Akuntabilitas” adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan Penyelenggara Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh sebab itu seseorang yang mendapatkan amanat harus mempertanggungjawabkannya kepada orang-orang yang memberinya kepercayaan.⁸

Dapat disimpulkan berdasarkan definisi diatas bahwasannya akuntabilitas merupakan suatu tindakan untuk mempertanggungjawabkan atas apa yang sudah dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga pemerintahan.

⁷ Amir Imbarudin, *Birokrasi Akuntabilitas Kerja*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019) hlm.106.

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme.

b. Pembagian Akuntabilitas

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) seperti yang dikutip oleh BPKP ada tiga macam akuntabilitas yaitu:

- 1) Akuntabilitas keuangan, akuntabilitas keuangan merupakan pertanggungjawaban mengenai integritas keuangan, pengungkapan, dan ketaatan terhadap peraturan.
- 2) Akuntabilitas manfaat, akuntabilitas manfaat pada dasarnya memberi perhatian kepada hasil dari kegiatan-kegiatan pemerintah.
- 3) Akuntabilitas prosedural, merupakan pertanggungjawaban mengenai apakah suatu prosedur dari pelaksanaan suatu kebijakan telah mempertimbangkan masalah moralitas, etika, kepastian hukum, dan ketaatan pada keputusan politis untuk mendukung pencapaian tujuan akhir yang telah ditetapkan.

Akuntabilitas keuangan merupakan pertanggungjawaban mengenai integritas keuangan, pengungkapan, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Jenis akuntabilitas ini memerlukan dukungan sistem informasi akuntansi yang memadai untuk terselenggaranya pelaporan. Sistem akuntansi yang tidak memadai merupakan salah satu faktor penyebab tidak diperolehnya laporan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan daerah yang handal dan dapat dipercaya untuk dipergunakan dalam penerapan akuntabilitas keuangan daerah.

c. Indikator Akuntabilitas

Menurut Jeff & Shah indikator yang dapat digunakan untuk mengukur akuntabilitas, yaitu : Meningkatnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah, timbulnya kesadaran masyarakat, meningkatnya keterwakilan berdasarkan pilihan dan kepentingan masyarakat, dan berkurangnya kasus-kasus KKN.⁹

Indikator yang digunakan BAPPENAS untuk mengukur Akuntabilitas adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan;
- 2) Adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan;
- 3) Adanya output dan outcome yang terukur.

Perangkat Pendukung Indikator :

- 1) Adanya Standard Operating Procedure (SOP) dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan atau dalam penyelenggaraan kewenangan/pelaksanaan kebijakan;
- 2) Mekanisme pertanggungjawaban;
- 3) Laporan tahunan;
- 4) Laporan pertanggungjawaban;
- 5) Sistem pemantauan kinerja penyelenggara negara;

⁹ Intan Fitri Meutia, *Reformasi Administrasi Publik*, (Lampung: Anugrah Utama Raharja, 2017), hlm. 50.

- 6) Sistem pengawasan;
- 7) Mekanisme reward and punishment.

2. Kepercayaan Muzakki

a. Pengertian

Kepercayaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki definisi yakni anggapan atau keyakinan bahwa sesuatu yang dipercayai itu benar atau nyata serta sesuatu yang dipercayai.¹⁰ Sedangkan menurut istilah kepercayaan adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran.¹¹ Karena kepercayaan adalah suatu sikap, maka kepercayaan seseorang itu tidak selalu benar dan bukanlah merupakan suatu jaminan kebenaran.

Muzaki menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan orang yang (wajib) membayar zakat.¹² Sedangkan menurut Undang Undang no 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat pasal 1, muzakki adalah seorang muslim atau badan usaha yang berkewajiban menunaikan zakat.¹³ Para ahli fikih pun sepakat bahwa setiap muslim, merdeka baligh dan berakal wajib menunaikan zakat apabila sudah memiliki harta yang telah mencapai nishab nya.

Dapat disimpulkan bahwasannya kepercayaan muzakki merupakan bentuk sikap yang dianggap benar oleh pribadinya dan meyakini serta

¹⁰ MLA: "percaya". KBBI Daring, 2022. Web. 17 Mei 2022.

¹¹ Ismawati, *Budaya Dan Kepercayaan Jawa*, (Yogyakarta: Gama Media, 2002) hlm.15.

¹² MLA: "muzakki". KBBI Daring, 2022. Web. 17 Mei 2022.

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat

mempercayai suatu lembaga pengelola zakat guna mendayagunakan dana zakat yang diberikan oleh muzakki.

Dalam sistem pengelolaan zakat, kepercayaan muzakki merupakan aspek yang vital bagi lembaga pengelola zakat. Perilaku muzakki dalam membayar zakat sangat bergantung kepada kepercayaan mereka kepada lembaga zakat. Tidak ada kepercayaan merupakan salah satu penghalang bagi muzakki untuk membayarkan zakatnya melalui lembaga zakat. Akibatnya sebagian mereka memilih memberikan zakatnya secara langsung kepada mustahik. Oleh karena itu, pemahaman terhadap perilaku kepatuhan membayar zakat sangat penting bagi lembaga pengelola zakat dalam rangka optimalisasi penghimpunan dana zakat. Kepercayaan merupakan bentuk penilaian atas kredibilitas pihak yang diberi amanah atas kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya. Kepercayaan muzakki kepada lembaga zakat merupakan penilaian muzakki atas kemampuan lembaga pengelola zakat dalam menjalankan tanggung jawabnya.¹⁴

b. Aspek yang mempengaruhi Kepercayaan

Menurut Flavian dan Giunaliu (2007) kepercayaan terbentuk dari tiga hal yaitu:¹⁵

1) Kejujuran (honesty)

¹⁴ Muhammad Haris Riyaldi dan Mahda Yusra, *Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki kepada Baitul Mal Aceh*, Jurnal Iqtisaduna, Vol. 6 | No. 1 | 84

¹⁵ Flavian dan Giunaliu, *Measure on Web usability Website*, Journal of Computer Information Systems, Vol. 48 | No.1 , 2007, 17-23

Kejujuran yaitu percaya kepada kata-kata orang lain, percaya bahwa mereka akan menepi janjinya dan bersikap tulus kepada kita

2) Kebijakan (*Benevolence*)

Kebijakan yaitu tindakan yang mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi.

3) Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi yaitu persepsi atas pengetahuan, kemampuan untuk menyelesaikan masalah, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain yang dimiliki suatu pihak.

Selain itu, Inayah menyatakan kepercayaan seseorang kepada lembaga penyedia jasa dapat diukur melalui 3 (tiga) indikator yaitu: kredibilitas, kompetensi dan sikap moral. Kredibilitas berhubungan dengan penilaian muzakki bahwa penyedia jasa (lembaga zakat) dapat dipercaya. Adapun kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan amil zakat untuk melakukan pelayanan yang diharapkan oleh muzakki. Sedangkan sikap moral yaitu sikap para amil di lembaga zakat terhadap muzakki.¹⁶

3. Keputusan Menjadi Muzakki

a. Pengertian

Keputusan adalah suatu output dari bagian memilih beberapa pilihan yang dianggap paling terbaik diantara beberapa pilihan alternative yang telah tersedia. Dalam proses pengambilan keputusan,

¹⁶ Muhammad Haris Riyaldi dan Mahda Yusra, *Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki kepada Baitul Mal Aceh*, Jurnal Iqtisaduna, Vol. 6 | No. 1 | 84

untuk mendapatkan pilihan yang terbaik seseorang biasanya akan bersikeras mengeluarkan segala apa yang terpikirkan olehnya dan akan melakukan kegiatan yang menurutnya perlu . Kegiatan yang perlu dilakukan adalah mengumpulkan informasi-informasi serta data-data yang dibutuhkan kemudian menentukan langkah apa yang akan digunakan sebagai acuan untuk mengambil keputusan.¹⁷

Sedangkan pengambilan keputusan adalah melakukan penilaian dan menjatuhkan sebuah pilihan. Keputusan ini diambil setelah melalui beberapa perhitungan dan pertimbangan-pertimbangan dari beberapa alternatif. Sebelum pilihan dijatuhkan atau diputuskan ada beberapa tahap yang mungkin akan dilalui oleh pembuat keputusan. Tahapan tersebut bisa saja meliputi identifikasi masalah utama, menyusun alternatif yang akan dipilih dan sampai pada pengambilan keputusan yang terbaik.¹⁸

Maka keputusan menjadi muzakki merupakan alternatif pilihan yang diambil oleh muzakki itu sendiri dalam menyalurkan dana kepada lembaga atau pihak pengelola zakat berdasarkan pertimbangan yang telah dilakukan.

b. Proses Pengambilan Keputusan Muzakki

Pengambilan keputusan muzaki dalam melakukan pembayaran zakat terbagi menjadi beberapa proses. Dalam hal ini, proses pengambilan keputusan muzaki diambil dari teori proses pengambilan

¹⁷ Diana, *Metode dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan*, Cet 1,(Yogyakarta: Budi Utama, 2018), 1

¹⁸ Haudi, *Teknik Pengambilan Keputusan*, (Sumatra Barat: ICM Publisher, 2021) hlm 1.

keputusan konsumen. Philip Kotler menggambarkan adanya lima tahapan dalam proses keputusan pembelian.¹⁹

1) Pengenalan Masalah

Proses pembelian diawali dengan adanya masalah atau kebutuhan konsumen yang dipicu oleh faktor internal dan eksternal. Konsumen mempersepsikan perbedaan antara keadaan yang diinginkan dengan situasi saat ini guna membangkitkan dan mengaktifkan proses keputusan. Pemasar harus mengidentifikasi keadaan yang memicu kebutuhan dengan mengumpulkan berbagai informasi dan Menyusun strategi pemasaran yang mampu memicu minat konsumen.

2) Pencarian Informasi

Setelah konsumen merasakan adanya kebutuhan akan barang atau jasa, konsumen mencari informasi baik yang disimpan dalam ingatan (informasi internal) maupun informasi yang didapat dari lingkungan (eksternal). Pemasar harus mengetahui sumber-sumber informasi yang menjadi acuan konsumen dan pengaruh relative setiap sumber tersebut terhadap keputusan pembelian selanjutnya, dalam hal ini, sumber informasi konsumen terbagi menjadi empat golongan, yaitu :

a) Sumber pribadi : keluarga, teman, tetangga, rekan

¹⁹ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, edisi ke-12*, (terjemahan), (Jakarta : Erlangga, 2008), hlm. 184 – 190.

- b) Sumber komersial : iklan, situs web, wiraniaga, penyalur, kemasan, penampila
Sumber publik : media masa, organisasi pemeringkat konsumen
- c) Sumber eksperimental : penanganan, pemeriksaan, penggunaan produk

3) Evaluasi Alternatif

Setelah informasi diperoleh, konsumen mengevaluasi berbagai alternatif pilihan dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Terdapat lima konsep dasar yang dapat dipergunakan dalam melakukan evaluasi, yaitu : *produc attributes* (sifat-sifat produk), *importance weight* (bobot kepentingan), *brand belief* (kepercayaan terhadap merek), *utility functions* (fungsi kegunaan), dan *preference attitudes* (tingkat kesukaan).

4) Keputusan Pembelian

Konsumen yang telah melakukan pilihan terhadap berbagai alternatif kemudian akan mengambil keputusan pembelian atas alternatif pilihan yang telah ditentukan. Terdapat tiga faktor yang menyebabkan timbulnya keputusan untuk membeli, yaitu :

- b) Sikap orang lain
- c) Faktor-faktor yang tidak terduga : faktor harga, pendapatan keluarga dan manfaat yang diharapkan dari produk tersebut.
- d) Faktor-faktor yang dapat diduga : faktor situasional yang dapat diantisipasi konsumen

5) Perilaku Pasca Pembelian

Perilaku setelah pembelian adalah kecenderungan kepuasan yang dirasakan konsumen setelah melakukan pembelian. Terdapat beberapa tingkat kepuasan yang dimiliki konsumen, yaitu sangat puas, puas, sedikit puas, kecewa dan sangat kecewa.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa proses pengambilan keputusan dalam membayar zakat yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No. | Peneliti | Tahun | Judul | Hasil Penelitian |
|-----|--|-------|--|---|
| 1. | Septi Budi Rahayu, Sri Widodo, Enita Binawati. ²⁰ | 2019 | Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus pada | Dalam penelitian ini mendapatkan hasil bahwasannya akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Hasil ini |

²⁰ Septi Budi Rahayu, Sri Widodo, Enita Binawati. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta), *Journal of Business and Information Systems*, Vol. 1 | No. 2 | 2019

| | | | | |
|----|---|------|--|---|
| | | | Lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta). | mendukung dan memperkuat dengan hasil berpengaruh signifikan pada hipotesis pertama yang mengatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki. |
| 2. | Muhammad Kanzul Fikri, Ahmad Ainun Najib. ²¹ | 2021 | Pengaruh Kepercayaan, Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Minat Dan Keputusan Muzakki Menyalurkan Zakat, Di (Lazisnu) Kabupaten Banyuwangi | Penelitian ini memperoleh hasil bahwasannya kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzaki |
| 3. | Cut Delsie | 2018 | Pengaruh | Berdasarkan penelitian |

²¹ Muhammad Kanzul Fikri, Ahmad Ainun Najib. Pengaruh Kepercayaan, Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Minat Dan Keputusan Muzakki Menyalurkan Zakat, Di (Lazisnu) Kabupaten Banyuwangi, Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSDa), Vol. 1 | No. 2 | 2021

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | Hasrina, Yusri, Dwi Rianda Agusti Sy. ²² | | Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh. | yang sudah dilakukan memperoleh hasil bahwa akuntabilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki. Hasil penelitian dari penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Syafiq (2016) yang menyimpulkan bahwa akuntabilitas sangat dibutuhkan dalam pengelolaan zakat. |
|--|---|--|---|---|

C. Kerangka Pemikiran

Saat ini keberadaan lembaga zakat sangatlah penting posisinya untuk bisa mengumpulkan besarnya potensi zakat yang ada di Indonesia. Salah satu cara agar potensi tersebut dapat diserap secara optimal adalah melakukan pembaharuan dari segi sistem yakni menerapkan akuntabilitas guna

²² Cut Delsie Hasrina, Yusri, Dwi Rianda Agusti Sy. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh, Jurnal Humaniora, Vol. 2 | No. 1 | 2018.

mendapatkan kepercayaan dari muzakki sehingga muzakki dapat membayarkan zakatnya kepada lembaga pengelola zakat..

Manajemen Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shodaqoh harus dapat diukur. Untuk itulah suatu Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat, Infaq, Shodaqoh harus memenuhi 3 kunci syarat, yaitu amanah, professional dan transparan. Dengan transparannya pengelolaan zakat, maka dapat menciptakan suatu sistem kontrol yang baik, karena tidak hanya melibatkan pihak internal lembaga saja akan tetapi juga akan melibatkan pihak eksternal seperti para muzakki maupun masyarakat secara luas. Dan dengan transparansi inilah rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat akan dapat diminimalisir sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan kembali terhadap lembaga yang akan berdampak terhadap tingkat keputusan muzakki membayarkan zakatnya kepada BAZNAS.

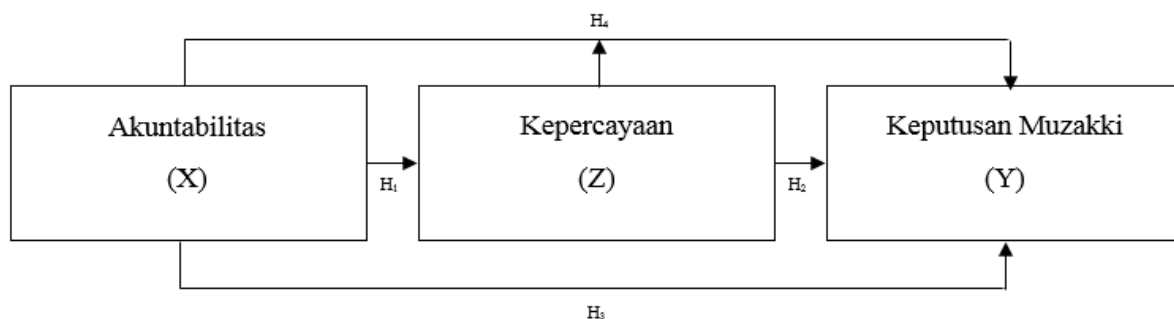
Fitria Bolita dan Alim Murtani menyatakan dalam penelitiannya bahwa untuk mendapatkan kepercayaan muzakki dalam hal ini yaitu memutuskan membayarkan dana zakat nya terhadap lembaga salah satu faktor yang penting adalah adanya akuntabilitas dari lembaga pengelola zakat. Artinya akuntabilitas ini sangatlah penting guna memberikan informasi serta bentuk tanggungjawab dari pihak pengelola zakat terhadap muzakki yang mana muzakki ini merupakan elemen yang sangat penting untuk dilibatkan

dalam segala aspek.²³ Kemudian menurut Siti Aisyah dan Bambang Sutejo dalam penelitiannya menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan muzakki untuk membayarkan dana yang dimilikinya adalah dengan terbentuknya kepercayaan terhadap lembaga pengelola zakat. Karena kepercayaan yang sudah dibangun oleh kedua pihak dengan otomatis akan mempengaruhi perilaku dari muzakki.²⁴

Akuntabilitas dan kepercayaan menjadi jawaban sementara tentang faktor yang menjadi sebab keputusan muzakki membayar zakat. Dengan demikian kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



H₁ : Pengaruh X terhadap Z

H₂ : Pengaruh Z terhadap Y

H₃ : Pengaruh X terhadap Y

²³ Fitria Bolita, Alim Murtani. Analisis Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat Pada BAZNAS Sumatera Utara, Jurnal FEB, Vol. 2 | No. 1 | 2021

²⁴ Siti Aisyah, Bambang Sutejo. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit, E-Jurnal Kajian Ekonomi, Manajemen, & Akuntansi, Vol. 1 | No. 1 | 2020

H₄ : Pengaruh X terhadap Y melalui Z

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, karena jawabanyang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada faktor-faktor empiris yang diperoleh melalui, pengumpulan data.²⁵

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. H₀₁ : Akuntabilitas (X) tidak berpengaruh terhadap kepercayaan (Z)
H_{a1} : Akuntabilitas (X) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan (Z)
2. H₀₂ : Kepercayaan (Z) tidak berpengaruh terhadap keputusan muzakki (Y)
H_{a2} : Kepercayaan (Z) berpengaruh signifikan terhadap keputusan muzakki (Y)
3. H₀₃ : Akuntabilitas (X) tidak berpengaruh terhadap keputusan muzakki (Y)
H_{a3} : Akuntabilitas (X) berpengaruh signifikan terhadap keputusan muzakki (Y)
4. H₀₄ : Akuntabilitas (X) tidak berpengaruh terhadap keputusan muzakki (Y) melalui kepercayaan (Z).
H_{a4} : Akuntabilitas (X) berpengaruh signifikan terhadap keputusan muzakki (Y) melalui kepercayaan (Z).

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 63