

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kajian Teoritis

2.1.1.1 Kualitas Layanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Konsep pelayanan dan mutu tersebut menjadi dasar dalam memahami kualitas layanan sebagai ukuran keberhasilan pelayanan (Alfaruki dkk., 2023)

Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan *muzakki* serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan *muzakki*. Menurut Ika Widiastuti (2023:25) kualitas layanan adalah “layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar layanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan layanan yang baik”.

Definisi kualitas layanan tersebut diperkuat oleh pandangan lain yang menekankan aspek perilaku pemberi layanan. Menurut Asti dan Ayuningtyas

(2020) Kualitas layanan merupakan ukuran perilaku pemberi layanan dalam memenuhi harapan nasabah. Melalui kualitas pelayanan yang dirasakan, nasabah dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang pada akhirnya memengaruhi keputusan pembelian.

Dalam praktiknya, kualitas layanan memiliki implikasi penting bagi kinerja dan daya saing LAZ. Sebuah lembaga amil dengan Kualitas layanan yang tinggi maka akan memenuhi kebutuhan *muzakki* sementara sisanya secara kompetitif ekonomi. Peningkatan kualitas layanan juga dapat meningkatkan daya saing ekonomi. Tujuan ini dapat dicapai dengan memahami dan meningkatkan proses operasional mengidentifikasi masalah-masalah dengan cepat dan sistematis membangun pengukuran kinerja layanan yang akurat dan dapat diandalkan serta mengukur kepuasan *muzakki* dan hasil kinerja lainnya banyak layanan membutuhkan interaksi langsung antara *muzakki* dan *amil*, perbedaan cara layanan antar satu penyedia layanan dengan yang lain sering terlihat dari sikap dan keahlian karyawannya (Asti dan Ayuningtyas, 2020).

Konsep kualitas layanan dalam pengelolaan zakat juga sejalan dengan nilai-nilai Islam yang menekankan pemberian yang terbaik. Dalil kualitas layanan terdapat pada Qur'an Kemenag (2022) surat al baqarah ayat 267 :

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri

tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji."

Terdapat lima dimensi kualitas layanan/jasa diantaranya adalah:

1. *Reability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

2. *Responsivisness* (Daya Tanggap)

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

4. *Empathy* (Empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5. *Tangible* (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa (Ika Widiastuti, 2023:37).

Lima dimensi kualitas layanan dijabarkan ke dalam indikator-indikator pengukuran yang disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 2.1
Indikator Kualitas Layanan

No.	Dimensi	Indikator Kualitas layanan
1.	(<i>Reliability</i>) Keandalan	1. ketepatan waktu 2. layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan 3. sikap yang simpatik dengan akurasi yang tinggi.
2.	(<i>Responsiveness</i>) Ketanggapan	1. Kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3.	(<i>Assurance</i>) Jaminan	1. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Komponennya meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten, dan sopan santun
4.	(<i>Empathy</i>) Empati	1. sikap kontak personel untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, dan perhatian pribadi.
5.	(<i>Tangibles</i>) Bukti Fisik	1. fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Sumber : (Ika Widiastuti, 2023:38)

2.1.1.2 Akuntabilitas

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan akuntabilitas sebagai sesuatu yang harus dipertanggung jawabkan, suatu keadaan dimana seseorang dapat dimintai pertanggung jawaban. Prinsip akuntabilitas ini menuntut perusahaan untuk secara adil dan transparan dimintai pertanggungjawaban atas kinerjanya. Akuntabilitas adalah tindakan pertanggungjawaban atas hasil yang diperoleh setelah melakukan aktivitas tertentu. Ini adalah situasi di mana apa yang sedang disampaikan ditinjau dan dievaluasi.

Dalam konteks organisasi, khususnya organisasi publik, konsep akuntabilitas tersebut memiliki peran yang sangat fundamental. Mawahib (2024) menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan dasar dari seluruh proses penyelenggaraan organisasi publik. Efektivitas proses tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan pihak yang memiliki wewenang untuk menjelaskan bagaimana mereka melaksanakan tanggung jawabnya, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas menjadi syarat penting untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan serta memastikan bahwa kewenangan digunakan untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien, efektif, jujur, dan bijaksana.

Sejalan dengan pandangan tersebut, akuntabilitas juga dipahami sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban kepada pihak yang berwenang. Akuntabilitas publik merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban atas segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh seorang pemegang amanah terhadap orang atau bentuk yang meminta pertanggungjawaban tersebut. Akuntabilitas ini dilakukan sebagai bentuk transparansi daripada kegiatan operasional suatu perusahaan (Mikael Edowai, 2021:1).

Ramadan dkk., (2024) menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan tanggung jawab untuk memberikan penjelasan atau pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan seseorang, entitas hukum, atau kepemimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau wewenang untuk meminta penjelasan atau pertanggungjawaban tersebut.

Selain dalam perspektif organisasi publik, akuntabilitas juga memiliki makna penting dalam perspektif akuntansi dan Islam. Dalam segi akuntansi, akuntabilitas

adalah upaya atau aktivitas untuk menghasilkan pengungkapan yang benar. Pertanggungjawaban, pengungkapan tersebut dilakukan pertama adalah untuk Allah. Akuntabilitas juga terikat dengan peran sosial dimana *muhtasib* (akuntan) yakin bahwa hukum syariah telah dilaksanakan dan kesejahteraan umat menjadi tujuan utama dari aktivitas perusahaan dan tujuan tersebut telah tercapai. Dalam perspektif islam, Akuntabilitas artinya pertanggungjawaban seorang manusia kepada sang pencipta, setiap pribadi manusia harus mempertanggungjawabkan segala tindakannya kepada Allah SWT. Allah berfirman dalam Qur'an Kemenag (2022) surat An-nissa ayat 30 :

Artinya :

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan menyuruh kamu apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah Maha Memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.

Dimensi akuntabilitas menurut Mahmudi (2016) adalah sebagai berikut :

1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran (*Accountability for probity and legality*)

Akuntabilitas hukum dan kejujuran adalah akuntabilitas lembaga-lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan mentaati ketentuan hukum yang berlaku. Penggunaan dana publik harus dilakukan secara benar dan telah mendapatkan otorisasi.

2. Akuntabilitas Manajerial (*Managerial Accountability*)

Akuntabilitas manajerial juga berkaitan dengan akuntabilitas proses (*process accountability*) yang berarti bahwa proses organisasi harus dapat dipertanggungjawabkan, dengan kata lain tidak terjadi inefisiensi dan ketidakefektivan organisasi.

3. Akuntabilitas Program (*Program Accountability*)

Akuntabilitas program berkaitan dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah organisasi telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Lembaga-lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program. Dengan kata lain akuntabilitas program berarti bahwa program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu yang mendukung strategi dan pencapaian misi, visi, dan tujuan organisasi.

4. Akuntabilitas Kebijakan (*Policy Accountability*)

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan-kebijakan yang diambil. Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak masa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan kebijakan tersebut, mengapa kebijakan itu diambil, siapa sasarannya, pemangku kepentingan (*stakeholders*) mana yang akan terpengaruh dan memperoleh manfaat dan dampak (negatif) atas kebijakan tersebut.

Dari dimensi akuntabilitas yang telah dikemukakan oleh Mahmudi (2016), dapat diturunkan menjadi indikator akuntabilitas sebagai berikut :

Tabel 2.2
Indikator Akuntabilitas

No	Dimensi	Indikator
1.	Akuntabilitas hukum dan kejujuran (<i>Accountability for probity and legality</i>)	1. Kepatuhan terhadap hukum 2. Penghindaran korupsi dan kolusi
2.	Akuntabilitas Manajerial (<i>Managerial accountability</i>)	1. Adanya kepatuhan terhadap prosedur. 2. Adanya layanan publik yang responsif. 3. Adanya layanan publik yang cermat. 4. Adanya layanan publik dengan biaya murah.
3.	Akuntabilitas Program (<i>Program Accountability</i>)	1. Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal. 2. Mempertanggungjawabkan yang telah dibuat.
4.	Akuntabilitas Kebijakan (<i>Policy Accountability</i>)	1. Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil. 2. Mempertimbangkan dampak di masa depan.

Sumber : (Mikael Edowai, 2021:23)

2.1.1.3 Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan

Transparansi berasal dari kata *transparent* yang berarti jelas, nyata, dan bersifat terbuka. Transparansi dapat dimaknai sebagai keterbukaan atau kejelasan informasi yang disediakan oleh suatu organisasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Menurut Sudibyo dkk., (2019:58), transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan lembaga, termasuk informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan, serta hasil-hasil yang telah dicapai. Prinsip transparansi menjadi landasan penting dalam mewujudkan tata kelola organisasi yang baik.

Dalam konteks Organisasi Pengelola Zakat (OPZ), transparansi memiliki peran yang sangat krusial karena lembaga zakat mengelola dana publik yang bersumber dari *muzakki*. Tingkat transparansi yang baik akan berdampak langsung terhadap reputasi dan kredibilitas OPZ secara sistematis. Transparansi menuntut lembaga zakat untuk menyajikan informasi yang relevan, akurat, mudah dipahami,

dan tepat waktu kepada seluruh pemangku kepentingan. Melalui keterbukaan informasi tersebut, OPZ dapat membangun sistem pengendalian internal yang efektif serta mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih akuntabel.

Penerapan transparansi dalam pengelolaan zakat juga berperan dalam mengurangi ketidakpercayaan dan skeptisisme masyarakat terhadap lembaga zakat. Transparansi memungkinkan *muzakki* dan masyarakat luas untuk mengetahui secara jelas bagaimana dana zakat dikelola dan disalurkan. Dengan adanya keterbukaan informasi, peluang terjadinya penyimpangan dan kecurangan dapat diminimalkan karena seluruh proses dan hasil kegiatan lembaga dapat diawasi oleh publik. Hal ini memberikan manfaat tidak hanya bagi OPZ, tetapi juga bagi muzakki dan masyarakat sebagai pemangku kepentingan (Suryadi dan Yusnelly, 2025)

Secara khusus, transparansi dalam pengelolaan zakat tercermin melalui praktik penyajian laporan keuangan yang jujur dan terbuka, tanpa menyembunyikan informasi apa pun yang relevan. Transparansi laporan keuangan memberikan keyakinan kepada *muzakki* bahwa lembaga pengelola zakat memiliki kompetensi dan integritas dalam menjalankan amanah. Aksesibilitas terhadap informasi keuangan memungkinkan masyarakat untuk menilai kinerja lembaga, kualitas tata kelola, serta tingkat akuntabilitas pengelolaan dana zakat (Syaidah Zahara dkk., 2023)

Konsep transparansi dalam Islam menekankan nilai kejujuran (*ṣidq*) dan amanah dalam setiap penyampaian informasi. Transparansi dalam perspektif Islam mengharuskan organisasi untuk menyampaikan informasi secara adil kepada

seluruh pihak yang membutuhkan, bersikap terbuka kepada *muzakki*, serta mengungkapkan informasi secara jujur, lengkap, dan menyeluruh, termasuk informasi terkait pengelolaan ZIS. Prinsip ini sejalan dengan ajaran Islam yang melarang penutupan informasi dan mendorong keterbukaan sebagai wujud tanggung jawab moral kepada Allah dan sesama manusia (Atmaja dkk., 2021)

Selain berdasarkan nilai-nilai Islam, transparansi pengelolaan zakat juga diatur dalam regulasi formal Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat (2011) menegaskan bahwa zakat harus dikelola oleh lembaga yang sesuai dengan prinsip syariat Islam dan tata kelola yang baik. Salah satu bentuk penerapan transparansi adalah penyusunan laporan keuangan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku, yaitu Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 109. PSAK 109 bertujuan membantu amil dalam menyusun laporan keuangan zakat yang informatif, sehingga dapat menunjukkan kondisi keuangan lembaga, tingkat kinerja, akuntabilitas, serta mendeteksi adanya indikasi kecurangan (Febrilyantri, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa transparansi pengelolaan laporan keuangan merupakan prinsip esensial yang menjamin aksesibilitas dan kebebasan bagi setiap individu yang berkepentingan, khususnya *muzakki*, untuk memperoleh informasi secara terbuka mengenai penyelenggaraan dan aktivitas lembaga pengelola zakat. Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan organisasi terhadap seluruh fakta yang berkaitan dengan pengelolaan ZIS, didukung oleh penyusunan laporan keuangan sesuai standar PSAK 109. Penerapan transparansi yang baik akan meningkatkan kepercayaan *muzakki*,

memperkuat akuntabilitas, serta mendorong terciptanya tata kelola lembaga zakat yang profesional dan berintegritas. Dimensi transparansi pengelolaan laporan keuangan menurut Sudibyo dkk., (2019:59) berfokus pada keterbukaan dan kualitas informasi finansial lembaga. Hal ini sangat penting karena laporan keuangan adalah cerminan utama dari akuntabilitas dana publik yang dikelola.

Dari dimensi diatas dapat diturunkan menjadi indikator sebagai berikut :

Tabel 2.3
Indikator Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan

No.	Dimensi	Fokus Pengukuran	Indikator
		Publikasi Laporan Keuangan	1. Laporan website 2. Publikasi media masa
1	Transparansi Laporan Keuangan	Laporan Keuangan	1. Penggunaan system informasi dan manajemen BAZNAS, SIMBA. 2. Ketepatan waktu pelaporan 3. Opini auditor independen

Sumber : (Sudibyo dkk., 2019:59)

2.1.1.4 Tingkat Kepercayaan Muzakki

Kepercayaan (*trust*) merupakan keyakinan seseorang bahwa pihak lain akan bertindak sesuai dengan harapan, nilai, dan komitmen yang diyakini. Kepercayaan terbentuk melalui proses yang bertahap dan berkelanjutan, yang didasarkan pada pengalaman, pengamatan, serta pembelajaran yang berulang terhadap perilaku pihak lain (Suryadi dan Yusnelly, 2025). Kepercayaan juga berkaitan dengan keyakinan individu terhadap karakteristik tertentu dari suatu produk, jasa, atau lembaga yang dinilai mampu memenuhi harapan yang diinginkan.

Darmanto (2023:41) menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan sesuatu yang diyakini benar oleh individu atau lembaga, yang mencerminkan karakter moral, integritas, serta kode etik pihak yang dipercaya. Dalam konteks lembaga pengelola zakat, kepercayaan memiliki dimensi moral yang kuat karena berkaitan

dengan amanah dalam mengelola dana umat. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi dasar penting dalam membangun hubungan antara *muzakki* dan LAZ.

Muzakki adalah individu atau badan yang dimiliki oleh seorang muslim dan memiliki kewajiban untuk menunaikan zakat atas harta yang dimilikinya (Ghifarulloh dkk., 2025). Dalam interaksinya dengan lembaga pengelola zakat, *muzakki* menaruh harapan agar dana zakat yang disalurkan dikelola secara profesional, sesuai dengan prinsip syariah, serta memberikan manfaat yang optimal bagi *mustahik*.

Menurut Rahayu (2023:42) secara umum, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi agar seseorang diwajibkan menunaikan zakat. Pertama, kepemilikan harta yang telah mencapai nisab, yaitu batas minimum jumlah harta yang mewajibkan zakat. Kedua, harta tersebut telah dimiliki selama satu tahun hijriah (haul), yaitu sekitar 354 atau 355 hari. Ketiga, seseorang terbebas dari kewajiban hutang pokok serta telah mampu memenuhi kebutuhan dasar hidupnya, seperti pangan, sandang, papan, dan pendidikan. Apabila harta yang dimiliki masih digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasar atau melunasi hutang pokok, maka zakat belum diwajibkan. Keempat, kepemilikan harta tersebut berada di bawah penguasaan penuh dan sah menurut syariat Islam.

Selain syarat wajib zakat, terdapat rukun zakat yang harus dipenuhi agar pelaksanaan zakat dinilai sah. Rukun zakat meliputi *muzakki* sebagai pihak yang menunaikan zakat, harta yang dizakati, niat sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT serta *mustahik* sebagai pihak yang berhak menerima zakat. Golongan mustahik terdiri atas *fakir*, *miskin*, *amil*, *muallaf*, *riqab*, *gharimin*, *fi sabilillah*, dan

ibnu sabil. Adapun kadar zakat yang wajib dikeluarkan pada umumnya sebesar 2,5 persen dari total harta yang telah mencapai nisab, meskipun besarnya dapat berbeda tergantung pada jenis harta yang dimiliki. Dalam praktiknya, pengumpulan dan pendistribusian zakat umumnya dilakukan LAZ resmi yang dibentuk oleh pemerintah atau masyarakat, sesuai dengan ketentuan syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan terpenuhinya syarat dan rukun zakat tersebut, seseorang atau badan usaha dapat dikategorikan sebagai *muzakki* yang memiliki kewajiban moral dan syar'i untuk menunaikan zakat melalui lembaga pengelola zakat yang terpercaya.

Kepercayaan *muzakki* dapat didefinisikan sebagai keyakinan dan penilaian positif *muzakki* terhadap lembaga pengelola zakat berdasarkan persepsi mengenai integritas, moralitas, dan kebenaran tindakan lembaga tersebut. Kepercayaan ini terbentuk dari pemahaman *muzakki* terhadap kualitas layanan, kinerja lembaga, serta manfaat nyata yang diperoleh dari pengelolaan zakat. Dengan adanya kepercayaan, *muzakki* akan merasa aman, yakin, dan puas terhadap dana zakat yang mereka titipkan (Syari dan Nasution, 2025).

Menurut Alfaruki dkk., (2023) kepercayaan terbentuk apabila terdapat keyakinan dan rasa aman (*confidence*) terhadap integritas dan keandalan pihak pengelola. Kepercayaan juga berkaitan dengan *emotional bonding*, yaitu ikatan emosional yang mendorong *muzakki* untuk terus mempercayakan pengelolaan dana zakat kepada lembaga tertentu. Ikatan ini tumbuh melalui konsistensi kinerja, keterbukaan informasi, serta tanggung jawab lembaga dalam menjalankan amanah.

Tingkat kepercayaan *muzakki* merupakan aset nonfinansial yang sangat penting bagi LAZ. Kepercayaan ini dibangun melalui proses yang berkelanjutan berdasarkan pengalaman positif *muzakki*, transparansi pengelolaan, serta penerapan prinsip akuntabilitas. Tingginya tingkat kepercayaan *muzakki* akan memengaruhi keputusan mereka dalam memilih lembaga pengelola zakat dan mendorong keberlanjutan penghimpunan dana ZIS. Dengan demikian, tingkat kepercayaan mencerminkan akumulasi keyakinan *muzakki* bahwa lembaga pengelola zakat mampu menjalankan amanah secara profesional, jujur, dan bertanggung jawab.

Aspek yang digunakan untuk mengukur kepercayaan *muzakki* terhadap OPZ menurut Suryadi dan Yusnelly (2025) yaitu :

1. Keyakinan terhadap profesionalisme OPZ
2. Keyakinan terhadap kredibilitas OPZ
3. OPZ sesuai prinsip syariah

Kepercayaan *muzakki* kepada LAZNAS dapat dilihat dari seberapa tingginya keinginan *muzakki* untuk memberikan dana zakat maupun infak atau sedekahnya LAZNAS terkait.

Menurut Hasrun dan Lawang (2023) Indikator kepercayaan adalah keterbukaan, kejujuran, integritas, kompetensi, berbagi, rasa hormat dan akuntabilitas. Indikator umum digunakan untuk mengukur Tingkat kepercayaan *muzakki* adalah :

Tabel 2 4
Indikator Tingkat Kepercayaan *Muzakki*

No.	Indikator	Pengertian
1	Kompetensi dan Kemampuan Lembaga	1. Layanan Cepat
		2. Layanan Tepat
		3. Petugas Profesional
2.	Penyampaian layanan berdasarkan empati	1. Keramahan

No.	Indikator	Pengertian
		2. Sikap Peduli
		3. Tidak diskriminatif
3.	Aturan dan Prosedur yang jelas dan konsisten	1. Prosedur layanan transparan 2. Proses sesuai SOP 3. Kepastian layanan
4.	Keterbukaan dan Transparansi	1. adanya akses informasi publik 2. Terbuka soal anggaran dan kebijakan 3. <i>Muzakki</i> bisa memberikan masukan

Sumber : (Darmanto, 2023:48)

2.2 Kajian Empiris

Tabel 2 5
Kajian Empiris

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1	Siti Aisyah, Bambang Sutejo (2020), LAZ Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit	- Variabel bebas : Kualitas layanan - Metode dan Teknik pengambilan sample : <i>Non – Profitability Sampling</i> - Alat Analisis : SPSS 20 (<i>Statistikal Package For The Social Sciens</i>)	- Variabel bebas : Akuntabilitas dan transparansi - Variabel terikat : Tingkat Kepercayaan <i>n Muzakki</i> - Tempat Penelitian : LAZ	- Variabel kualitas layanan tidak berepengaruh signifikan - Variabel Pengetahuan tidak berpengaruh signifikan - Variabel kepercayaan Berpengaruh positif signifikan	KEIZAI, E-Jurnal Kajian Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi Universitas Darwan Ali – Sampit, Kalimantan Tengah Vol. 1, No. 1
2	Daud Alfaruki, Muhammad Apep Mustofa, Ridwan Faroji, Casilam, Saifuddin (2023), Lembaga Zakat Baitul Mall Hidayatullah	- Variabel terikat : Kepercayaan <i>n Muzakki</i> - Alat Analisis : SPSS 25	- Variabel bebas : akuntabilitas dan transparansi - Metode pengambilan sampel : <i>probability sampling</i> - Tempat Penelitian : Lembaga Zakat	Variabel Kualitas layanan berpengaruh positif	Jurnal Ilmiah Manajemen Profetik Vol. 1, No, 1
3	M. Azmi Awaluddin, Muslim Marpaung,	Variabel Bebas :	Varibel bebas : Akuntabilit	Kualitas layanan berpengaruh	Konferensi Nasional Sosial dan

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
	Mariya Fatira (2021), Inisiatif Zakat Indonesia Perwakilan Sumut	Kualitas Pelayanan • Metode Penelitian : Kuantitatif • Alat Analisis : SPSS 22	as dan transparansi • Variabel terikat : Kepuasan <i>muzakki</i> • Tempat penelitian : Inisiatif Zakat Indonesia	positif dan signifikan	<i>Engineering Politeknik Medan</i>
4	Jumriani (2021), Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Surabaya	• Variabel Bebas : Akuntabilitas dan Kualitas layanan • Metode Penelitian: Kuantitatif • Alat Analisis : SPSS 21	• Variabel Bebas : Transparansi • Variabel terikat : Loyalitas <i>Muzakki</i> • Tempat Penelitian : Lembaga Manajemen Infaq	• Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan • Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan	<i>Journal of Islamic Management</i> Vol. 1, No. 1
5	Andi Hasrun, Rokhimah, Karfin, Karimuddin Abdullah Lawang (2023), BAZNAS Kabupaten Sorong	• Variabel Bebas : Akuntabilitas dan kualitas layanan • Variabel terikat : Tingkat Kepercayaan <i>Muzakki</i> • Metode dan Teknik pengambilan sample : <i>Non – Profitability Sampling</i> • Alat Analisis : SPSS 21	• Variabel bebas : Transparansi • Tempat Penelitian : BAZNAS	• Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan • Kualitas layanan berpengaruh signifikan	Jurnal Manajemen Institut Ilmu Komuter (IOCS) Vol. 13, No. 5 ISSN : 2087 -6327
6	Abd. Mukti, Syaiful Bahri (2025), BAZNAS Kabupaten Sampang	• Variabel bebas : Transparansi pengelolaan laporan keuangan, Akuntabilitas	• Variabel terikat : Keputusan <i>muzakki</i> • Tempat penelitian : BAZNAS	• Transparansi pengelolaan laporan keuangan berpengaruh positif dan signifikan	Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Arden Jaya Publisher Vol. 5, No. 2

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
		- as, dan kualitas layanan - Metode penelitian : Kuantitatif	Alat analisis : <i>structural equation Modeling</i> (SEM) berbasis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	- Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan - Akuntabilitas tidak berpengaruh	ISSN : 2808 - 1307
7	Alfiando Ramadan, Yetri Martika, Yulistia Devi, Ghina Ulfah Saefurrohman (2024), BAZNAS Provinsi Lampung	- Variabel bebas : Transparansi pengelolaan laporan keuangan, Akuntabilitas, dan kualitas layanan - Metode Penelitian : Kuantitatif - Teknik pengambilan sampel : <i>Purposive Sampling</i>	- Variabel terikat : Keputusan <i>muzakki</i> - Tempat penelitian : BAZNAS - Alat Analisis : SEM PLS 4	- Transparansi laporan keuangan berpengaruh positif dan signifikan - Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan - Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan	Jurnal Akuntansi dan Audit Syariah Vol. 05, No. 01 e-ISSN 2275-8443 p-ISSN 2775-6270
8	Jodi Heryansyah, Mafrukhatulosolokhah, M. Iqbal (2024), LIZI Perwakilan Sumsel	- Variabel bebas : Transparansi pengelolaan laporan keuangan, Akuntabilitas, dan kualitas layanan - Metode Penelitian : Kuantitatif - Alat Analisis : SPSS 21	- Variabel terikat : Loyalitas <i>Muzakki</i> - Tempat Penelitian : LIZI	- Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan - Transparansi berpengaruh positif dan signifikan - Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan	JME : <i>Journal of Multidiscipline dan Equality</i> Vol. 1, No. 1
9	Putu Febriyanti, Sunitha Devi (2022), Lembaga Bali <i>Children Foundation</i> (BGF)	Variabel bebas : Transparansi pengelolaan laporan	Tempat Penelitian : Lembaga Bali <i>Children</i>	Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan	JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
		keuangan, Akuntabilitas, dan kualitas layanan • Variabel terikat : Kepercayaan donatur • Metode penelitian : Kuantitatif • Teknik Pengambilan sample : <i>Purposive sampling</i>	<i>Foundation</i> (BCF) •	• Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan • Transparansi laporan keuangan tidak berpengaruh	Universitas Pendidikan Ganesha Vol.13, No.2
10	Meilya Evita Syari, M. Irsan Nasution (2025), Dompot Dhuafa	• Variabel bebas : Transparansi dan akuntabilitas • Variabel terikat : kepercayaan <i>muzakki</i> • Tempat penelitian : LAZNAS	• Variabel bebas : Kualitas Layanan	• Transparansi berpengaruh positif • Akuntabilitas berpengaruh positif • Kualitas pelayanan berpengaruh positif	Jurnal Internasional Bisnis dan Ekonomi Terapan (IJBAE) Jil. 4, No. 5 ISSN-E : 2963 -6124
11	Dewi Fatmasari, Didi Sukardi, Mariyah Ulfah, Desih Dinningthias, Kirutihka Ravindran (2024), OPZ Amanah Muzakiki	• Variabel bebas : Transparansi, akuntabilitas dan kualitas layanan	• Variabel terikat : Tingkat kepercayaan <i>muzakki</i> • Tempat Penelitian : Organisasi OPZ Muzakiki • Teknik Pengumpulan Data : <i>Accidental Smpling</i> • Metode Penelitian : Metode	• Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan • Transparansi berpengaruh positif dan signifikan • Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan	Li Falah – JurnaL Studi Ekonomi dan Bisnis Islam Jil. 9, No. 1 P-ISSN : 2541-6545 E-ISSN : 2549-6085

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
			deskriptif verifikatif dan analitis		
12	Rapindo, Mentari Dewi Aristi, Intan Putri Azhari (2021), BAZNAS Provinsi Riau	• Variabel bebas : Transparansi, akuntabilitas dan kualitas layanan • Variabel terikat : Tingkat Kepercayaan <i>muzakki</i> • Metode Penelitian : Kuantitatif • Alat Analisis : SPSS 21	• Tempat Penelitian : BAZNAS • Teknik Pengambilan Sampel : <i>Random Sampling</i>	• Akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan <i>muzakki</i> • Transparansi berpengaruh terhadap kepercayaan <i>muzakki</i> • Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan <i>muzakki</i>	ECOUNTBIS (<i>Economics Accounting and Business Journal</i>) Vol. 1, No. 1
13	Alda Srilupita, Aidil Novia, Rozalinda, Haria Toni (2024), LAZ Muhammadiyah Provinsi Sumatera Barat	• Variabel bebas : Transparansi dan kualitas layanan • Metode Penelitian : Kuantitatif • Teknik Pengambilan Sampel : <i>Purposive Sampling</i>	• Variabel terikat : Loyalitas <i>Muzakki</i> • Variabel bebas : Akuntabilitas • Tempat Penelitian : LAZ • Alat Analisis : <i>structural equation Modeling</i> (SEM) berbasis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	• Transparansi berpengaruh positif dan signifikan • Kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan	JIEI : Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 10 (02) ISSN : 2577-6157 E-ISSN : 2579-6534
14	Abul Mawahib R (2024), BAZNAS Kota Makasar	• Variabel bebas : Akuntabilitas	• Variabel bebas : transparansi dan kualitas layanan • Tempat Penelitian : BAZNAS	• Sudah cukup baik namun belum maksimal	EKOBIL

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
			Metode penelitian : Deskriptif Kualitatif dengan metode kualitatif		
15	Ade Maya Saraswati, Meita Larasati (2021), LAZISMU UHAMKA	- Variabel bebas : akuntabilitas dan transparansi - Variabel terikat : kepercayaan <i>muzakki</i> - Alat Analisis : SPSS 23	- Variabel bebas : kualitas pelayanan - Tempat Penelitian : Lembaga Amil Zakat Infak Sedekah (LAZIS)	- Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan - Transparansi berpengaruh positif dan signifikan	Jurnal Asy-Syukriyyah Vol. 22, No. 2 P-ISSN 1693-136X E-ISSN 2715-6753
16	Yunika Debora Galingging, Nyoman Ari Surya Darmawan (2023), Jemaat HKBP Cendana Nauli	- Variabel bebas : akuntabilitas dan transparansi - Variabel terikat : <i>Public Trust</i> - Teknik Penentuan Sampel : <i>Purposive sampling</i> - Alat Analisis : SPSS 20	- Variabel bebas : Kualitas layanan - Tempat Penelitian : HKBP Cendana Nauli	- Akuntabilitas berpengaruh positif signifikan - Transparansi berpengaruh positif dan signifikan	JIMAT : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Vol. 14, No.03
17	Veti Kartika Sari, Dini Wisyawati (2021), Pemerintah Desa Karangwedoro	- Variabel bebas : akuntabilitas dan transparansi - Metode penelitian : Penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	- Variabel bebas : Kualitas layanan - Tempat Penelitian : Pemerintah Desa	Sudah menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam tahap perencanaan, pelaksanaan dan penatausahaan sudah dilakukan sesuai dengan pedoman dan	Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi e-ISSN : 2460-0585

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
				peraturan baik itu berupa pembuatan laporan atau penyampain informasi kepada masyarakat	
18	Safirah Andayani, Ilham Zitri, Darmansyah (2024), Kelurahan Punia Kota Mataram NTB	• Variabel bebas : akuntabilitas dan transparansi • Variabel terikat : Tingkat Kepercayaan <i>muzakki</i> • Metode penelitian : Kuantitatif • Alat Analisis : SPSS 21	• Variabel bebas : Kualitas layanan • Tempat Penelitian : Kelurahan Punia Kota Mataram NTB	• Akuntabilitas berpengaruh terhadap Tingkat kepercayaan Masyarakat • Transparansi berpengaruh terhadap Tingkat kepercayaan Masyarakat	<i>Journal Law and Government</i> Vol. 2, No.1
19	Nanda Suryadi, Arie Yusnelly (2025), BAZNAS Provinsi Riau	• Variabel bebas : akuntabilitas dan transparansi • Variabel terikat : Tingkat Kepercayaan <i>muzakki</i> • Metode Penelitian : Kuantitatif • Teknik pengambilan sampel : <i>Purposive Sampling</i>	• Variabel bebas : kualitas layanan • Tempat Penelitian : BAZNAS • Alat Analisis : <i>structural equation Modeling (SEM)</i> berbasis <i>Partial Least Square (PLS)</i> 3	• Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan • Transparansi berpengaruh positif dan signifikan	muzakki
20	Mochamad Ilyas Junjuran, M. Maulana Asegaf, Moh. Takwil (2020), LAZ Dompot Amanah Umat	• Variabel bebas : akuntabilitas dan transparansi • Variabel terikat : Tingkat	• Variabel bebas : kualitas layanan • Tempat Penelitian : LAZ	• Transparansi berpengaruh positif dan signifikan • Akuntabilitas tidak mampu berpengaruh Tingkat	AKUNTAN SI : Jurnal Akuntansi Integrati Vol. 6, No. 2 p-ISSN : 2502-5376 e-ISSN : 2715-0658

N o	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
		Kepercayaan <i>muzakki</i> • Metode Penelitian : Kuantitatif • Alat Analisis : SPSS 24		kepercayaan <i>muzakki</i>	

Sumber : Diolah oleh peneliti 2025

Penelitian ini dilakukan karena adanya temuan di lapangan dan studi sebelumnya mengenai belum terpenuhinya kepuasan kualitas layanan, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan ZIS, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas layanan, Akuntabilitas, Dan Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan *Muzakki* Pada Lembaga Amil Zakat Nasional (Survei *muzakki* LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat)”

2.3 Kerangka Pemikiran

Hubungan antara *muzakki* dan lembaga pengelola zakat dapat dijelaskan melalui *Agency Theory*, Rapindo dan Azhari (2021) menyebutkan bahwa dalam konteks lembaga zakat, di mana *muzakki* bertindak sebagai *principal* yang memberikan amanah pengelolaan dana zakat kepada lembaga zakat sebagai *agent*. Dalam hubungan keagenan tersebut terdapat potensi asimetri informasi dan perbedaan kepentingan, sehingga diperlukan mekanisme pengendalian untuk memastikan lembaga zakat menjalankan amanah secara bertanggung jawab. Mekanisme tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan *muzakki* terhadap lembaga pengelola zakat.

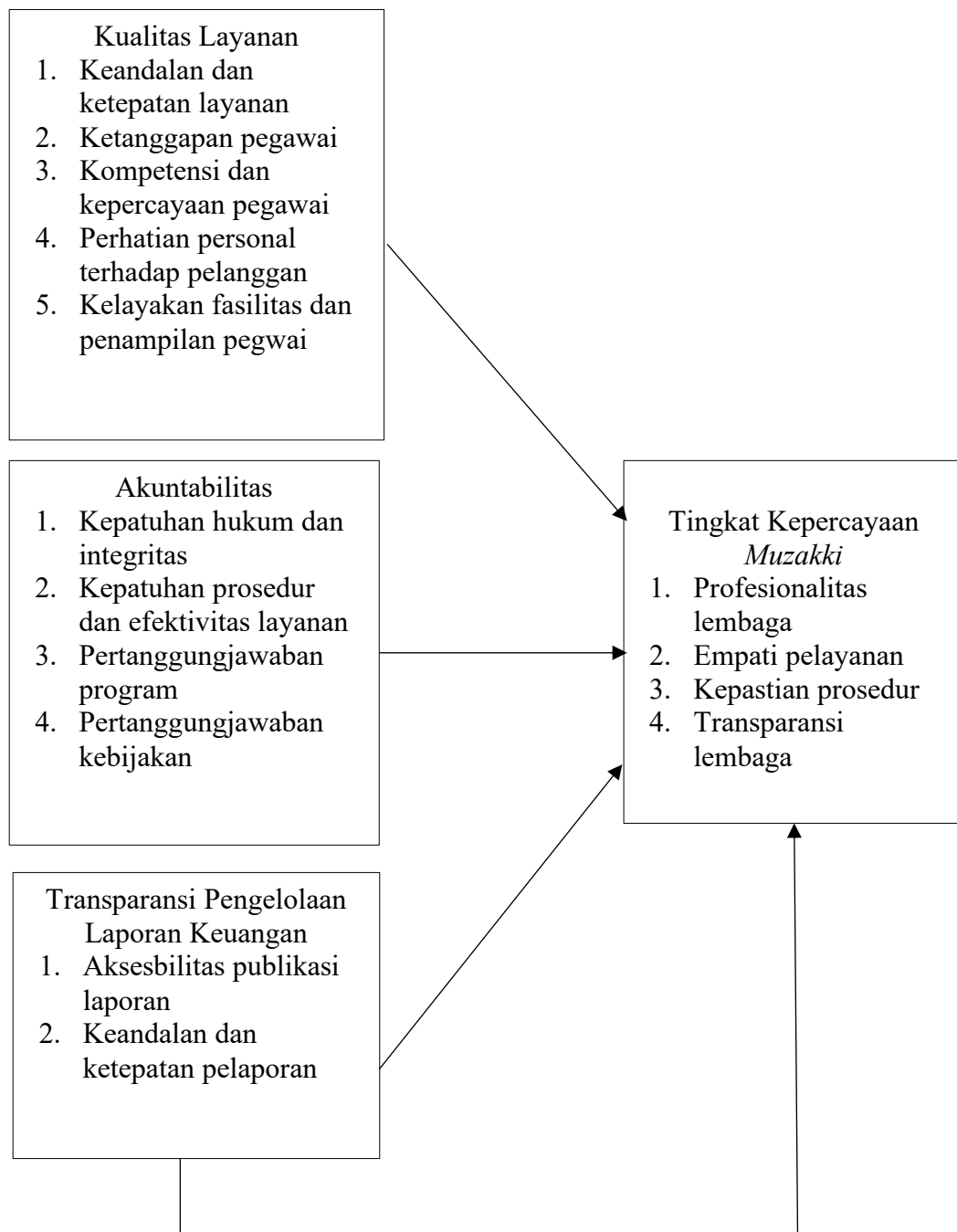
Salah satu mekanisme pengendalian yang dapat diterapkan dalam hubungan keagenan tersebut adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi

mekanisme pengendalian dalam mengurangi masalah *agency* melalui peningkatan persepsi profesionalisme dan komitmen lembaga zakat. Pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan *agent* dalam memenuhi harapan *principal* dan menurunkan tingkat ketidakpastian *muzakki*. Penelitian Alfaruki dkk., (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap Tingkat kepercayaan *muzakki* serta penelitian Awaluddin dkk., (2021) di Lembaga zakat Baitul Maal Hidayatullah bahwa kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki* pada inisiatif zakat Indonesia.

Selain mekanisme pelayanan, aspek tata kelola lembaga zakat juga menjadi faktor penting dalam hubungan keagenan. Akuntabilitas dan transparansi berperan penting dalam mengurangi asimetri informasi antara *agent* dan *principal*. Akuntabilitas mencerminkan kemampuan lembaga zakat dalam mempertanggungjawabkan pengelolaan dana zakat, sedangkan transparansi menunjukkan keterbukaan informasi kepada *muzakki*. Kedua aspek ini memperkuat kepercayaan *muzakki* karena *principal* memperoleh kepastian bahwa dana zakat dikelola secara bertanggung jawab. Temuan ini didukung oleh penelitian Jumriani (2020), Saraswati dan Laraswati (2021), Galingging dan Darmawan (2023) dan Mukti dan Bahri (2025)

Jika dipandang secara menyeluruh, kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi tidak berdiri sendiri, melainkan saling melengkapi dalam hubungan keagenan. Lembaga zakat yang memberikan pelayanan berkualitas, menerapkan akuntabilitas, dan menyajikan informasi secara transparan akan meminimalkan konflik keagenan serta meningkatkan kepercayaan *muzakki*. Hal ini diperkuat oleh

penelitian Fatmasari dkk., (2024), Ramadan dkk., (2024) serta Rapindo dan Azhari, (2021) sehingga kerangka pemikiran penelitian ini menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki*.



Sumber : Diolah kembali oleh peneliti 2025

Gambar 2 1
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis dapat mengambil hipotesis sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan, Akuntabilitas, dan Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepercayaan *Muzakki* pada LAZNAS Agnia Care Jakarta pusat.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepercayaan *Muzakki* pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.
3. Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepercayaan *Muzakki* pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.
4. Transparansi Pengelolaan Laporan Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepercayaan *Muzakki* Pada LAZNAS Agnia Care Jakarta Pusat.