

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRASPARANSI DAN
KUALITAS LAYANAN LEMBAGA ZAKAT TERHADAP
KEPERCAYAAN MUZAKKI DALAM
PEMBAYARAN ZAKAT.**

(Studi Pada BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah)

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun) Dalam
Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam

Disusun oleh

Nama : Rian Rizqy Ramadhan

NPM : 1751030090

Program studi : Akuntansi Syariah

Pembimbing 1 : Dr. Evi Ekawati, M.,Si

Pembimbing 2 : Agus Kurniawan, M.S.Ak



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443H/2021M**

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRASPARANSI DAN
KUALITAS LAYANAN LEMBAGA ZAKAT TERHADAP
KEPERCAYAANMUZAKKI DALAM
PEMBAYARAN ZAKAT.**

(Studi Pada Baznas Kabupaten Lampung Tengah)

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun) Dalam
Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam

Disusun oleh

Nama : Rian Rizqy Ramadhan

NPM : 1751030090

Program studi : Akuntansi Syariah

Pembimbing 1 : Dr. Evi Ekawati, M.,Si

Pembimbing 2 : Agus Kurniawan, M.S.Ak

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1443H/2021M**

ABSTRAK

Zakat dapat dijadikan sebagai bukti nyata kepedulian umat islam terhadap golongan miskin dan kurang mampu, seorang muslim yang memiliki kemampuan ekonomi berlebih memiliki kewajiban untuk meyisihkan sebagian hartanya untuk dibagikan kepada kelompok masyarakat yang berhak menerimanya (mustahiq). Teori pada penelitian ini menggunakan terori legistimasi, teori agensi, zakat, akuntabilitas, transparansi, kualitas layanan Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan data primer dan sekunder dimana data primer menggunakan metode pengambilan data menggunakan metode kuesioner yang disebar di lingkup BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Akuntabilitas (X_1) menunjukkan hasil uji hipotesis bahwa Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki, hal ini menunjukkan adanya kemungkinan yang mengakibatkan Akuntabilitas tidak berpengaruh Variabel Transparansi (X_2) Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yang menyatakan bahwa transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki di BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah, Hal ini menunjukan bahwa semakin baik Transparansi makasemakin baik juga kepercayaan muzakki dalam membayar zakat pada lembaga zakat. Variabel Kualitas Layanan (X_3) Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki di BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah Hal ini menunjukan bahwa semakin baik Kualitas Layanan maka semakin baik juga kepercayaan muzakki dalam membayar zakat pada lembaga zakat. Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan muzakki dalam membayar zakat. Besar pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Kepercayaan Muzakki di BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah.

Kata kunci :zakat, Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Layanan, kepercayaan muzakki



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rian Rizqy Ramadhan
NPM : 1751030090
Jurusan/Prodi : Akuntansi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH AKUNTABILITAS, TRASPARANSI, DAN KUALITAS LAYANAN LEMBAGA ZAKAT TERHADAP KEPERCAYAAN MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZAKAT (studi kasus BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 24 Agustus 2021



Rian Rizqy Ramadhan
NPM. 1751030090



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame,
Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260*

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul skripsi : **PENGARUH AKUNTABILITAS,
TRASPARANSI, DAN KUALITAS LAYANAN
LEMBAGA ZAKAT TERHADAP
KEPERCAYAAN MUZAKKI DALAM
MEMBAYAR ZAKAT (studi kasus BAZNAS
Kabupaten Lampung Tengah)**

Nama : Rian Rizqy Ramadhan
NPM : 1751030090
Jurusan/Prodi : Akuntansi Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Dr. Evi Ekawati., S.E., M.Ei
NIP : 197602022009122001

Pembimbing II

Agus Kurniawan. M.S., Ak.
NIDN: 0226127601

**Mengetahui,
Ketua Prodi Akuntansi Syari'ah**

Any Eliza, M.Ak.
NIP.198308152006042004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame,
Bandar Lampung 35131, Telp. (0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS LAYANAN LEMBAGA ZAKAT TERHADAP KEPERCAYAAN MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZAKAT (studi BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah)”** disusun oleh **Rian Rizqy Ramadhan, NPM: 1751030090**, Pogram Studi **Akuntansi Syariah**. Telah diujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Rabu, 22 september 2021

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Ahmad Habibi, M.E. 
Sekretaris : Ersi Sisdianto, M.Ak., CSR 
Penguji I : Muhammad Kurniawan, M.E.Sy 
Penguji II : Agus Kurniawan, M.S.Ak 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Kuslan Abdul Ghofur, M.Si
NIP. 19800812003121001

MOTTO

لَهُ مَعْقَبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِّنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُم مِّنْ دُونِهِ مِن وَّالٍ ﴿١١﴾

Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah, sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan dari mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung mereka selain dia . (QS, Ar- Ra'd : 11)



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT dari hati yang terdalam, yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan kripsi ini. Alhamdulillah rabbil'alamin akhirnya setelah sekian banyak proses yang panjang yang penuh dengan drama sertalika-liku, berakhirlah penulis pada titik pencapaian yang sungguh luar biasa ini. Untuk melewati proses ini tidaklah mudah tanpa adanya dukungan dan do'a dari orang-orang yang sangat kusayangi dan yang menyayangiku. Skripsi ini kupersembahkan sebagai bentuk dari ungkapan rasa syukur dan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Muhtar Shamad dan ibunda Darna Ariani yang telah Ikhlas mengasuh dan mendidiku. Terima kasih atas kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang begitu besar dan mulia. Berkat cucuran keringat dan do'a tulusmu penulis dapat menyelesaikan kuliah dan penelitian ini sampai bias mendapatkan gelar S1 di UIN Raden Intan Lampung.
2. Kakak-kakaku tercinta Ajo, Rajo Tuan, Kiyay, Tekunan, Iin, Abang, Aturajo yang luar biasa dalam memberikan dukungan, Uang Jajan Tambahan dan motivasi tanpa henti-hentinya, semoga kalian selalu diberikan rizki dan umur yang panjang.
3. Dan keponaanku tersayang Bilal (Tuan Rajo Mangku Negara) dan Arfan (Rajo Asal) yang selalu hiburan, dan penyemangat. semoga kalian menjadi anak yang soleh dan selalu berbakti kepada orang tua.
4. Sahabat kecilku Andrian dan Sukma terimakasih selalu menghibur dan mendukung ku. Semoga kalian diberikan rezeki dan umur yang sehat
5. Teman-Temanku Lamsari, Reni ade, Junaini Bustami, Lucky Setiwan, Ihda Khoiril, Attallah Aqil, Marlin Arizki yang tak henti-hentinya memberikan semangat dalam penelitian dan pembuatan skripsi ini. Terima kasih atas pertemanannya selama ini.
6. Sahabat-Sahabatku Riza, Munika, Vergi, Nidia, Agus, Yusuf, Ulfa, Tegar, Yovita, yang senantiasa memberi bantuan, semangat dan menghibur penulis selama menyelesaikan skripsi ini. Dan

- teruntuk Bagas dan Rego teman Kosan yg selalu menjadi support sistem disegala hal, Terima Kasih atas persahabatannya selama ini
7. Kepada the geng “sekret santuy” Afdol, Try, Fira, Reza. Terimakasih atas semangat, dan motivasi dalam menjalani perkuliahan dan pengerjaan skripsi, terimakasih atas pertemananya selama ini
 8. Kepada Almarhum Rieno terima kasih sudah menjadi sahabat ku sejak awal perkuliahan, semoga selalu dalam surganya allah Aaminn.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Rian Rizki Ramadhan. Dilahirkan di Lampung Tengah, Kampung Terbanggi Besar, tanggal 08 Desember 1999. Anak ke 5 dari pasangan Bapak Muhtar Shomad dan Ibu Darna Ariyani. Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 01 Terbanggi Besar selesai pada tahun 2011 dan mengikuti Sekolah Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Lampung Tengah, selesai pada tahun 2014, dilanjutkan Kesekolah Madrasah Aliyah Negeri 01 Lampung Tengah selesai pada tahun 2017. Penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi pada Program Studi Akuntansi Syari'ah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti kegiatan. Unit Kegiatan Mahasiswa, Koperasi mahasiswa UIN Raden Intan Lampung. Dan Komunitas Relawan Nusantara Lampung (Rumah Zakat) dan pernah menjabat sebagai kepala divisi Kominfa dan kepala Bidang Humas di Kopma Uin Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 24 Agustus 2021
Yang Membuat,

Rian Rizqy Ramadhan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan banyak karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas layanan lembaga zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Lampung Tengah”. Sholawat beriringan selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang mana telah menjadi suri teladan bagi seluruh umat Islam di dunia.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun) dalam bidang ilmu Akuntansi Syariah. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan penyusunan penelitian ini Dengan sebaik-baiknya, namun di sisi lain penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dan semua pihak yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan penelitian ini. Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis tak lupa menghaturkan rasa terimakasih sedalam-dalamnya. Secara rinci ungkapan terima kasih itu disampaikan kepada:

1. Prof.Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta jajarannya yang telah mengayomi penulis dan memberikan izin serta kemudahan kepada penulis dalam proses penelitian skripsi.
2. Any Eliza, M.S.Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah yang senantiasa sabar dalam member arahan serta selalu memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dr. Evi Ekawati, M.,Si selaku pembimbing 1 dan bapak Agus Kurniawan, M.S.Ak., selaku pembimbing 2, yang telah banyak meluangkan waktunya selama ini membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan,

semoga berkah ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama ini menjadi amal jariyah untuk bapak dan ibu pembimbing.

4. Bapak dan Ibu Dosen serta para staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi serta memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi akuntansi syariah.
5. Pimpinan dan Karyawan Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan banyak motivasi positif, ilmu yang bermanfaat serta menyediakan berbagai referensi buku pada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu.
6. Teman-teman seperjuangan Akuntansi Syariah Angkatan 2017, terkhusus Akuntansi Syariah A, terima kasih atas persahabatan dan kebersamaanya selama ini.
7. Teman-teman KKN dusun 1 Desa Terbanggi Besar, Osta, Jefri, Rosa, Dinda, Viola, Lutfi, Maghfira terima kasih telah menjadi bagian dari cerita dan pengalaman di hidup.
8. Sahabat-sahabat dan adik-adik keluarga UKM KOPMA UIN RIL, Relawan Nusantara Lampung
9. BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah yang telah berkenan mengizinkan penulis melakukan penelitian.
10. Serta semua pihak yang telah banyak membantu, memberikan support dan motivasinya kepada saya, maaf tidak bias disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungannya dan semoga kita selalu terjalin dalam ukhuwah islamiyah kita bersama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Identifikasi Dan Batasan Masalah.....	11
D. Fokus Dan Subfokus Pada Penelitian	11
E. Rumusan Masalah	12
F. Tujuan Penelitian.....	12
G. Manfaat Penelitian.....	13
H. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	13
I. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	19
a. Teori Legitimasi.....	19
b. Teori keagenan (<i>Agency theory</i>	20
c. Tinjauan Zakat.....	22
d. Tinjauan Akuntabilitas.....	34
e. Tinjauan Transparansi.....	40
f. Definisi Kualitas Layanan	44
B. Kerangka Berfikir	48
C. Pengajuan Hipotesis.....	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat penelitian.....	53
B. Pendekatan, Jenis Penelitian, dan Sifat Penelitian	53
C. Populasi, Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Pengolahan Data	54
D. Definisi Oprasional Variabel	58
E. Instrumen Penelitian	63
F. Uji Validitas dan Reliabilits.....	69
G. Uji Asumsi Klasik.....	70
H. Uji Hipotesisi.....	74

BAB IV HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah.....	77
B. Deskripsi Responden.....	83
C. Analisis Data	85
D. Pembahasan Dan Hasil Penelitian.....	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	109
B. Saran	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Potensi Zakat lampung tengah.....	2
1.2 Potensi Zakat Profesi.....	3
3.1 Populasi.....	45
3.2 Alternatif Jawaban Menurut Skala Likert.....	46
3.3 Definisi Operasional.....	47
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
4.4 Hasil Uji Deskriptif.....	70
4.5 Hasil Uji Validitas.....	71
4.6 Hasil Uji Reabilitas.....	72
4.7 Hasil Uji Normalitas.....	73
4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
4.9 Hasil Uji Glajser.....	75
4.10. Hasil Uji Autokolerasi.....	75
4.11 Hasil Uji Linier Berganda.....	75
4.12 Hasil Uji Parsial.....	76
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	77
4.14 Hasil Uji F (Simultan.....	79

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berfikir.....	36
----------------------------	----



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Guna mempelajari persepsi pokok bahasan supaya terhindar dari kekeliruan pemahaman judul yang dimaksud oleh penulis, maka perlu penjelasan judul dengan makna dan definisi yang terkandung didalamnya, judul karya ilmiah ini adalah “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Layanan Zakat Terhadap Kepercayaan Muzaki Dalam Membayar Zakat (Studi Kasus BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah)”. Beberapa istilah yang terdapat yang terdapat dalam judul karya ilmiah yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu, baik orang maupun benda dan sebagainya yang berkuasa atau yang berkekuatan dan berpengaruh terhadap orang lain. dalam kamus besar bahasa indonesia (KBBI) pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu orang atau benda yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang¹

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik Pada dasarnya, akuntabilitas adalah pemberian informasi dan pengungkapan (disclosure) atas aktivitas dan kinerja finansial kepada pihak-pihak yang berkepentingan bagi perusahaan,

¹HASAN ALWI, “Kamus Besar Bahasa Indonesia,” *KAMUS BESAR BAHASA INDONESIA*, 2005.

Pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus dapat menjadi subyek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik yaitu hak untuk tahu, hak untuk diberi informasi, dan hak untuk didengar aspirasinya.

3. Transparansi

Transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pemerintahan yang transparan akan memiliki kriteria: adanya pertanggungjawaban terbuka; adanya aksesibilitas terhadap laporan keuangan; adanya publikasi laporan keuangan, hak untuk tahu hasil audit dan ketersediaan informasi kinerja.²

4. Kualitas pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batasan memenuh standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran dan Kepastian Hukum.³

²Auditya, Lucy, and Lismawati Husaini. "Analisis pengaruh akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan daerah terhadap kinerja pemerintah daerah." *Jurnal Fairness* 3.1 (2013): 21-41.

³Supadmi, Ni Luh. "Meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis* 4.2 (2009).

5. Kepercayaan muzaki

Muzakki merupakan bagian yang sangat penting dalam pelaksanaan perintah wajib zakat, kesadaran muzakki untuk mengeluarkan bagian tertentu dari harta kekayaan adalah hal yang perlu serius diberi perhatian oleh lembaga pengelolaan zakat, salah satunya indikator keberhasilan lembaga pengelolaan zakat ditentukan oleh kemampuan menghimpun muzakki, ramainya muzakki merupakan salah satu indikator baiknya kinerja suatu lembaga zakat, karena dana zakat dari para muzakki inilah yang akan didistribusikan kepada mustahik dalam rangka memperbaiki ekonomi umat.⁴

B. Latar Belakang Basalah

Zakat merupakan rukun islam yang ke tiga. Sebagai rukun islam, maka zakat merupakan kewajiban sebagai orang muslim yang mampu membayarnya dan diperuntukan bagi mereka yang berhak menerimanya. Oleh karena itu, setiap muslim yang mampu diwajibkan untuk membayar zakat sesuai ketentuan yang berlaku dalam syariat islam.⁵ Zakat merupakan kewajiban muslim yang mampu dan dikelola dan didistribusikan mereka yang berhak menerimanya. Dengan pengelolaan yang baik, zakat merupakan dana potensial yang dapat dimanfaatkan untuk memajukan kesejahteraan umum bagi seluruh masyarakat. Perintah membayar al-Qur'an dan hadis beberapa kali, salah satunya dalam Al-Qur'an (QS. At-taubah[9]:103)

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ

صَلَوَاتِكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿١٠٣﴾

⁴Riyaldi, Muhammad Haris, and Mahda Yusra. "Mengukur Tingkat Kepercayaan Muzakki kepada Baitul Mal Aceh." *Jurnal Iqtisaduna* 6.1 (2020): 78-90.

⁵Ahmad sarwan, "Seri Fiqih Kehidupan : Zakat," 2011, 36.

Yang artinya : ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan berdoalah untuk mereka, sesungguhnya doa kamu itu menjadi ketentraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.

Kesadaran dalam menunaikan kewajiban tidak selaras dengan tingkat pemahaman yang memadai tentang kewajiban seseorang muslim tentang zakat. Hal ini sangat penting agar Pemahaman serta pengetahuan seseorang menyangkut tentang kaidah-kaidah dalam ajaran Islam dapat dilaksanakan. Seperti halnya menyangkut kewajiban zakat, yang berdampak pada keinginan seseorang untuk mengeluarkan zakat kepada penerima zakat. Menurut Bakar dan Nur Barizah (2008) Faktor pengetahuan tentang Islam ini berhubungan dengan kewajiban seseorang dalam melaksanakan hukum-hukum syariat seperti halnya menunaikan zakat atas penghasilan. Disisi lain permasalahan yang sering muncul dalam menyalurkan zakat yaitu ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola zakat. Ketidakpercayaan ini muncul karena masyarakat menganggap lembaga tidak amanah dan tidak bertanggungjawab dalam menerima, mengelola serta mendistribusikan zakat. Oleh karena itu, persepsi yang baik dari masyarakat terhadap akuntabilitas lembaga sangat diperlukan agar meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga, maka lembaga harus menyediakan pertanggungjawaban atas setiap aktivitas dan usaha suatu lembaga yang dilaporkan dalam bentuk pelaporan keuangan agar tercapai tujuan organisasi dalam periodetertentu.

Faktor lainnya yang menyebabkan masyarakat enggan untuk membayar zakat dikarenakan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga kurang

memenuhi kebutuhan pelanggan serta tidak adanya umpan balik yang didapatkan oleh *muzakki*. Menurut Mufraini (2006:197) para amil zakat harus memiliki etika keislaman dalam setiap tindakan, kepada wajib zakat harus ramah dan santu. serta turut mendoakan mereka begitu juga terhadap para *mustahiq*, memberikan penjelasan mengenai permasalahan zakat dalam masyarakat islam, sehingga mereka menyalurkan zakat sesegera mungkin.⁶

Tujuan aturan zakat adalah menciptakan distribusi pendapatan menjadi lebih merata. Islam menjadikan instrumen zakat untuk memastikan keseimbangan pendapatan dimasyarakat. Hal ini mengingat tidak semua orang mampu bergelut dalam kancah ekonomi. Dengan katalain, sudah menjadi sunatullah jika di dunia ini ada yang kaya dan ada yang miskin. Dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 60:

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا
وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبِهِمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ
وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾

Artinya: “Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yuang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana.”(QS. At-Taubah: 60)

⁶Muetia Fitri Salmawati, “Pengaruh Tingkat Pendapatan, Religiusitas, Akuntabilitas, Dan Kualitas Pelayanan Studi Kasus Pada Baitul Mal Aceh,” *Ekonomi Akuntansi* 3, no. 1 (2018).

Badan atau lembaga yang mengelola zakat, infaq, dan shadaqoh di Indonesia terdiri dari dua kelompok institusi, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) sesuai dengan undang-undang nomor 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat Bab III pasal 6 dan pasal 7. BAZ dan LAZ merupakan salah satu dari delapan golongan asnaf yang berhak menerima zakat yaitu pada golongan Al-Amilin. Tugas utama BAZ dan LAZ adalah untuk memungut dan mengumpulkan zakat, infaq, dan shadaqoh dari masyarakat, kemudian menyimpannya di Baitul Mall. Setelah itu iyalah menyalurkannya pada masyarakat sesuai dengan ketentuan syara". Dalam pengumpulan, penyimpanan dan penyaluran zakat, infaq, dan shadaqoh tersebut pada masyarakat perlu adanya proses pencatatan transaksi keuangan hingga menghasilkan laporan keuangan yang transparan dan dapat dipertanggung jelaskan (accoutability) yang memadai serta dapat dipertanggung jawabkan pada stakeholders.⁷

Menurut NCG (National Committee on Governance) prinsip akuntabilitas adalah prinsip bahwa para pengelola berkewajiban untuk membina sistem akuntansi yang efektif dalam rangka untuk menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya. Selain itu, akuntabilitas juga mengandung unsur kejelasan fungsi dalam organisasi dan cara mempertanggungjawabkannya.⁸

Menurut KNKG, transparansi merupakan kondisi dimana lembaga menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Sedangkan

⁷Dina Fitria Septiarini "Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Pengumpulan Dana Zakat, Infaq, Dan Shodaqoh Pada LAZ Di Surabaya" *AKRUAL Jurnal Akuntansi*, 2011, h.173

⁸Sutomo *et.al.* "Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)" *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen Vol.3 No.1 Januari 2017*, h.210

menurut NCG, para pengelola wajib menjalankan prinsip keterbukaan dalam proses keputusan dan dalam menyampaikan informasi. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi maksudnya adalah bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar dan tepat waktu kepada semua pihak pemangku kepentingan. Para muzakki yang telah membayar zakatnya melalui Badan Amil Zakat (LAZ) harus sangat diperhatikan, karena muzakki tersebut memiliki pengaruh yang besar bagi BAZ maupun LAZ. Muzakki yang terus menerus membayar zakatnya melalui Badan Amil Zakat (BAZ) akan berpengaruh pada peningkatan penerimaan zakat lembaga tersebut. Maka BAZNAS harus terus berupaya untuk mempertahankan para muzakki yang telah mereka miliki sehingga akan terbentuk kepercayaan dan loyalitas para muzakki.⁹

Menurut Bramasetia, banyaknya BAZ/LAZ tidak menimbulkan persaingan namun memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat yang dipercayai sehingga setiap organisasi penghimpun zakat akan berusaha menunjukkan program dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat. BAZNAS juga akan berusaha menjaga kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakatnya sehingga tidak berpindah ke lembaga zakat lain atau menyalurkannya secara langsung kepada penerima zakat (mustahik). BAZ yang amanah, bertanggungjawab dan memiliki kredibilitas, dapat menyebabkan masyarakat percaya dan menyalurkan zakatnya. Jika pelayanan yang diberikan juga memuaskan, tentunya masyarakat akan puas serta semakin percaya dan loyal dalam menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut. Oleh karena itu, penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan BAZNAS terhadap

⁹Indri Yuliafitri, Nur Khoiriyah, "Pengaruh Keuasan Muzakki, Transparansi DanAkunrtabilitas Pada Lembaga Amil Zakat(Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)" h.207

kepuasan dan kepercayaan muzakki menjadi penting untuk dilakukan.¹⁰

Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Lampung Tengah memiliki tuntutan yang sangat tinggi untuk dapat mengumpulkan zakat, infaq, dan shodaqoh sebanyak mungkin dan mendayagunakan yang berhasil yang dikumpulkan secara lebih efektif dan efisien. Akuntabilitas sangat penting karena pada umumnya digunakan untuk menggambarkan tingkat pertanggungjawaban seseorang ataupun suatu lembaga tertentu.¹¹ Selain itu transparansi perlu, karena digambarkan sebagai lingkungan dalam organisasi yang berpengaruh pada proses internal dan eksternal, transparansi juga menyediakan hasil yang bermanfaat untuk membangun hubungan dan kepercayaan.¹² Akuntabilitas, transparansi, serta kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan agar kinerja BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah optimal dalam meningkatkan jumlah perolehan dana dari para muzakki dan dana tersalur pada mustahik.

Tabel 1.1

Perolehan zakat kab. Lampung Tengah

Tahun	Perolehan
2019	1.839.800.305
2020	2.397.985.071

Sumber: Majalah Baznas Kab.Lampung Tengah

Pada tahun 2020(Januari –November) perolehan zakat meningkat dari bulam januari hingga Novenber dan

¹⁰Sutomo *et.al.* . “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)” h.60-61

¹¹Muslikun mashadi, *Akuntabilitas Ideal*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2018), h.5

¹²Tri Purwani dan Luthfi Nurcholis, *Strategi Peningkatan Kinerja Rantai Pasokan*, Cetakan Pertama (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2015), h.17

diperkirakan perolehan zakat akan mencapai hingga 2,5M dibulan oktber sampai desember dalam tahun 2020. yang berarti Pengelolaan zakat yang sangat baik serta dapat diharapkan mampu menjadi sumber-sumber dan potensial dalam mewujudkan kesejahteraan semua masyarakat. Oleh karena itu, lembaga mempunyai peran dan wewenayang untuk meningkatkan penerimaan zakat. Setiap potensi zakat yang ada diharapkan mampu terealisasi, sehingga pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Zakat terdiri dari fitrah dan zakat harta. Zakat fitrah merupakan zakat yang wajib dikeluarkan oleh setiap muslimin pada hari terakhir idul fitri. Sedangkan zakat harta merupakan bagian dari harta kekayaan seseorang yang wajib dikeluarkan untuk golongan orang-orang tertentu sesuai dengan hukum islam. Zakat dapat dijadikan sebagai bukti nyata kepedulian umat islam terhadap golongan miskin dan kurang mampu, seorang muslim yang memiliki kemampuan ekonomi berlebih memiliki kewajiban untuk meyisihkan sebagian hartanya untuk dibagikan kepada kelompok masyarakat yang berhak menerimanya (mustahiq). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan zakat harta berupa zakat profesi, dikarenakan zakat profesi memiliki peran cukup besar dalam perkembangan BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah dari tahun ketahun yang meningkat

Tabel 1.2

Perolehan zakat profesi 2019-2020

Tahun	Prolehan zakat profesi
2019	1.117.594.638
2020(januari-November)	1.197.112.640

Sumber: Majalah Baznas Kab. Lampung Tengah

Menurut penelitian eha nugraha 2015. Dengan judul pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan lembaga pengelolaan zakat terhadap kepercayaan muzakki serta pengaruh kepercayaan muzakki terhadap komitmen muzakki, dengan hasil bahwa akuntabilitas dan transparansi tidak berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Sementara kualitas pelayanan mempengaruhi kepercayaan muzakki.

Menurut penelitian Cut Delsie, Yusri, Dwi Rianda. 2018 dengan judul Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan kualitas Layanan Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh dengan hasil penelitian akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki dalam membayar zakat.

Menurut penelitian Sopian, Pian (2020) pengaruh kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas terhadap pengumpulan dana zakat (studi kasus pada BAZNAS kabupaten suka bumi dengan hasil bahwa Akuntabilitas Tidak berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki dalam membayar zakat, sedangkan Transparansi, Kualitas layanan berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat di baznas kabupaten sukabumi, artinya semakin baik kualitas pelayanan, Transparansi dalam pengelolaan zakat maka secara otomatis dana yang terkumpul akan semakin meningkat.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut maka dalam penelitian ini akan melakukan penelitian yang berjudul **PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN KUALITAS LAYANAN LEMBAGA ZAKAT TERHADAP KEPERCAYAAN MUZAKKI DALAM PEMBAYARAN ZAKAT (STUD PADA BAZNAS KABUPATEN LAMPUNG TENGAH).**

C. Identifikasi Dan Batasan Masalah

Kepercayaan pada dasarnya merupakan kemauan seseorang untuk mengandalkan pihak yang lain, yaitu pihak yang mendapatkan kepercayaan, kepercayaan juga merupakan sekumpulan keyakinan spesifik terhadap integritas (kejujuran pihak yang dipercaya), *benevolence* (perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai mereka) *competency* (kemampuan pihak yang dipercaya untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai dan *predictability* (konsistensi perilaku pihak yang dipercaya). sama halnya dengan kepercayaan konsumen pada suatu produk, kepercayaan muzakki terhadap suatu badan atau lembaga pengelola zakat sangatlah diperlukan.

Tanpa adanya rasa percaya muzakki terhadap badan atau lembaga pengelola zakat maka seorang muzakki tidak akan menyalurkan zakatnya kepada badan atau lembaga pengelola zakat, melainkan mereka menyalurkannya sendiri secara langsung kepada para mustahik dan akan hilangnya eksistensi badan atau lembaga amil zakat, dan pada dasarnya faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan dan mengingat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan pada BAZNAS kabupaten Lampung Tengah.

D. Fokus Dan Subfokus Pada Penelitian

1. Fokus penelitian

Penelitian menetapkan fokus penelitiannya yaitu di Badan Amil Zakat Nasional kabupaten Lampung Tengah dan penelitian penelitian terdahulu sebagai perbandingan dari penelitian ini.

2. Subfokus

Subfokus pada penelitian ini adalah transparansi, akuntabilitas dan kualitas pelayanan terhadap muzakki dalam membayar zakat.

E. Rumusan Masalah

1. Apakah transparansi berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakat pada Badan Amil Zakat Nasional kabupaten lampung tengah ?
2. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakat pada Badan Amil Zakat Nasional kabupaten lampung tengah?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakat pada Badan Amil Zakat Nasional kabupaten lampung tengah?
4. Apakah transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakat pada Badan Amil Zakat Nasional kabupaten lampung tengah?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakat
2. Untuk mengetahui pengaruh transparansi terhadap kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakat
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakat.
4. Untuk mengetahui pengaruh transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakat pada Badan Amil Zakat Nasional kabupaten lampung tengah

G. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian diharapkan mampu menghasilkan sebuah manfaat adapun manfaat penelitian ini adalah Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan ilmu pengetahuan ilmu khususnya akuntansi syariah yang berkaitan dengan transparansi, akuntabilitas dan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan zakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi BAZNAS mengenai tentang gambaran lembaga pengelolaan zakat yang transparansi, akuntabilitas dan kualitas pelayanan guna untuk meningkatkan kepercayaan muzakki sehingga menarik minatnya untuk menyalurkan zakat, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik

H. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Kajian dalam penelitian ini berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian-penelitian terdahulu adapun beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan sebagai berikut :

1. Penelitian oleh dina fitrisia septian (2011). Yang berjudul pengaruh transparansi dan akuntabilitas dana zakat, infaq, shodakoh pada LAZ di surabaya. Menunjukkan hasil bahwa transparansi informasi dan amanah akuntabilitas secara berama-sama mempengaruhi pengumpulan zakat, infaq, dan shodakoh pada Lembaga Amil Zakat. Transparansi informasi berpengaruh positif terhadap pengumpulan zakat infaq dan shodakoh pada BAZ dan LAZ di surabaya. Amanah akuntabilitas berpengaruh positif terhadap pengumpulan zakat, infak, shodakoh pada BAZ dan LAZ di surabaya. Artinya ketika kualitas transparansi dan akuntabilitas laporan keuangan, pengelolaan zakat, dan sikap pengelolaan semakin baik maka tingkat kepercayaan muzakki pada amil zakat juga meningkat.

Perbedaan dengan penelitian ini penelitian ini berfokus pada transparansi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan muzakki yang ada di LAZ surabaya.¹³

2. Penelitian oleh cut delsie, yusri, dwi rinanda (2018). Yang berjudul pengaruh akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki dalam membayartzakat. Menunjukkan hasil, akuntabilitas dan transparansisama sama berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki, maka bentuk persamaan tersebut diterima dan brpengaruh signifikan, adapun variabel transparansi lembaga zakat (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.¹⁴
3. Penelitian oleh Septi budi, sri widodo, enita binawati.(2017) dengan judul pengaruh akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat terhadap kepercayaan muzakkistudi kasus pada LAZ masjid jogokariyan yogyakarta. Penelitian ini menunjukkan hasil, bawasanya terkait transparansi lembaga zakat berkenaan dengan tingkat kepercayaan muzakki memperoleh nilai signifikan, hasil ini mendukung dan memperkuat dengan hasil dignifikan pada hipotesis ke dua yang menyatakan bahwa transparansi lembaga zakat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki di lembaga amil zakat masjid jogokaiyan yogyakarta.¹⁵
4. Penelitian dilakukan oleh Nahdatul Amalia danTikaWidiastuti (2019) dengan judul pengaruh akuntabilitas, terasparansi dan kualitas pelayanan terhadap minat muzakki membayar zakat (studi pada Laz

¹³Dina Fitriasia Septriani, *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Pengumpulan Dana Zakat, Infaq, dan Shodaqoh Pada LAZ di Surabaya*. Jurnal akuntansi, 2011.

¹⁴Cut Delsie, Yusri, Dwi Rinanda, *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Pembayaran zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh universitas abulyatama, aceh besar*, 2018.

¹⁵ Septi Budi, sri widodo, Enita binawati. *Pengaruh akuntabilittas dan trasparansi lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki (studi ksdud pada lembaga amil zakat masjid jogokariyan yogyakarta 2017)*

Surabaya) penelitian ini menunjukkan hasil uji t pada pada model regresi dalam penelitian ini adalah variable akuntabilitas, transparansi dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat. Sedangkan uji f dengan model regresi dalam penelitian ini adalah variable akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat muzakki dalam membayar membayar zakat.¹⁶

5. Penelitian ini dilakukan oleh Salmawati dan Meutia Fitri (2018) dengan judul pengaruh tingkat pendapatan, religiusitas, akuntabilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat muzakki membayar zakat di baitul mal kota banda aceh. Memperoleh hasil bersama-sama variable tingkat pendapatan, religiusitas, akuntabilitas, serta kualitas layanan mempunyai pengaruh pada minat muzakki, jadi setiap ada kenaikan pada tingkat pendapatan, religiusitas, akuntabilitas, serta kualitas layanan, maka dapat meningkatkan minat muzakki untuk menunaikan zakat.¹⁷
6. Penelitian ini dilakukan oleh, Muhammad Haris dan Mahda Yusra (2020), dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan muzakki kepada baitul mal aceh tergolong sudah baik, persepsi muzakki menunjukkan kecenderungan positif mengenai pengelolaan zakat baitul mal aceh.¹⁸

¹⁶ Nahdatul Amalia, tika widiastuti. pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap minat muzaki dalam pembayaran zakat studi kasus pada LAZ surabaya.(universitas erlangga 2019)

¹⁷Salmawati dan Meutia Fitri, pengaruh tingkat pendapatan, religiusitas, akuntabilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat muzakki pembayaran zakat di baitul mal kota banda aceh. jurnal ilmiah mahasiswa ekonomi akuntansi (jimeka)vol. 3, no. 1, (2018) 54-66

¹⁸Haris Riyaldi dan Mahda Yusra, mengukur tingkat kepercayaan muzakki kepada baitul mal aceh(universitas syiah kuala banda aceh 2020)

I. Sistematika Penulisan

untuk memudahkan pembaca dalam melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini, maka perlu dipaparkan sistematika penulisan yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi ini. Adapun sistematika penulisan pada skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal skripsi terdiri dari sampul/cover skripsi, halama sampul, halaman abstrak, halama pernyataan orisinilitas, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, riwayat hidup, kata pengantar daftar isi, daftar tabel, daftar gambar serta daftar lampiran.

2. Bagian utama skripsi

Bagian utama skripsi terdiri dari bab dan sub-bab yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini membuat tantang pendahuluan yang berisikan beberapa sub bab yang terdiri dari penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang relevan dengan judul skripsi ini, terdapat pula kerangka berfikir serta pengajuan hipotesis yang menjadi jawaban sementara dalam penelitian ini yang tentunya telah dirumuskan sebelumnya, adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori keagenan, tinjauan tentang zakat, akuntabilitas, transparansi, kualitas layanan, kepercayaan muzakki

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel

teknik pengumpulan data, definisi oprasional variabel, instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari hasil hasil yang telah dilakukan serta pembahasan mengenai hasilnya. Bab ini meliputi gambaran umum perusahaan, statistik deskripsi serta pembahasan

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Kesimpulan berisikan penyelesaian permasalahan yang bersifat analisis objektif sedangkan rekomendari berisi anjuran yang ditujukan kepada peneliti, perusahaan, muzakki dan bagi pihaklainya yang memerlukan informasi berkaitan dengan skripsi ini

3. Bagian akhir skripsi

Adapun bagian akhir dari skripsi ini terdiri dari daftar rujukan serta lampiran-lampiran pendukung skripsi ini.



