

BAB II

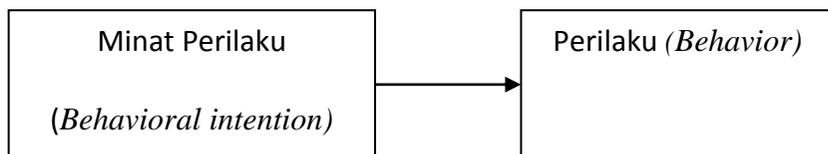
LANDASAN TEORI

A. *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Teori tindakan beralasan (TRA) dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein pada tahun 1980. Teori ini lahir karena kurang berhasilnya penelitian-penelitian yang menguji teori sikap, yaitu hubungan antara sikap dan perilaku seseorang dalam bertindak. Teori ini menjelaskan bahwa suatu perilaku dilakukan karena dipengaruhi oleh keinginan dan minat individu itu sendiri. Minat akan menentukan perilaku yang dapat digambarkan sebagai berikut ini.¹⁰

Gambar 2.1

Minat Perilaku mempengaruhi Perilakunya



Sumber: Jogiyanto (2007,25)

Sesuai dengan namanya, teori tindakan berasal atau dikenal dengan *Theory of Reasoned (TRA)* didasarkan pada asumsi bahwa manusia biasanya berperilaku dengan cara sadar. Bahwa mereka mempertimbangkan informasi yang tersedia, secara implisit (tersirat) dan eksplisit (to the point) juga mempertimbangkan implikasi-implikasi dari tindakan yang dilakukan. Menurut teori

¹⁰ Jogiyanto, "*Sistem Informasi Keprilakuan*" (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2007), hal 25

Theory of Reasoned Action, minat-minat merupakan suatu fungsi dari dua penentu dasar, yang berhubungan dengan faktor pribadi dan faktor sosial. faktor pribadi adalah sikap terhadap perilaku individual. Sikap ini adalah evaluasi dari kepercayaan atau perasaan positif dan negatif dari diri sendiri jika harus melakukan perilaku yang dikehendaki.¹¹ Faktor sosial atau pengaruh sosial atau dikenal dengan norma subyektif karena mempunyai hubungan dengan persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

Dalam teori tindakan beralasan ini memiliki tahapan-tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal perilaku diasumsikan ditentukan oleh minat. Pada tahap kedua minat-minat dijelaskan dalam bentuk sikap-sikap terhadap perilaku dan norma-norma subyektif dan tahap ketiga mempertimbangkan sikap-sikap dan norma-norma subyektif dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang kosekuensi melakukan perilakunya dan tentang ekspektasi-ekspektasi normative dari orang yang direferensi yang relevan.¹² Secara keseluruhan berarti perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaan-kepercayaannya karena kepercayaan seorang mewakili informasi yang mereka peroleh tentang dirinya sendiri dan tentang dunia disekeliling mereka.

¹¹ Jogiyanto, "*Sistem Informasi Keprilakuan*" (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2007), hal 31

¹² Jogiyanto, "*Sistem Informasi Keprilakuan*" (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2007), hal 32

B. Zakat

1. Pengertian Zakat

Zakat sebagai rukun Islam yang ketiga, merupakan instrument utama dalam ajaran islam yang berfungsi untuk *transfer* atau *distribusi* kekayaan dari orang yang mampu kepada orang yang tidak mampu. Zakat merupakan institusi resmi yang di arahkan untuk menciptakan pemerataan dan keadilan bagi masyarakat sehingga taraf kehidupan masyarakat bisa ditingkatkan. Manfaat dari *distribusi* nantinya dapat dirasakan oleh pihak – pihak yang berhak untuk menerima zakat.

Allah SWT Berfirman :

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمَوْلَاةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Sesungguhnya zakat hanyalah untuk orang-orang fakir, orang- orang miskin, pengelola-pengelolanya, para mu'allaf, serta untuk para hamba sahaya, orang-orang yang berutang, dan pada sabilillah dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai sesuatu ketetapan yang diwajibkan Allah; dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana (At-Taubah ayat 60).

Berdasarkan ayat diatas sangat jelas, zakat merupakan kewajiban yang harus ditunaikan oleh muslim yang hartanya sudah mencapai *nishab* dan *haul*, sehingga manfaat dapat diperuntukan untuk *nustahik* atau orang yang berhak menerima zakat dimana pembangunanya telah ditentukan dalam islam. Selain itu, maka akan tercapainya tujuan zakat tersebut apabila

terjadinya pemerataan dalam masyarakat.¹³

Zakat adalah salah satu pilar penting dalam ajaran islam. Secara Etimologi, Zakat memiliki arti berkembang (*an-namma*), mensucikan (*at-thaharatu*) dan berkah (*al-barakatu*). Sedangkan secara Terminologi, zakat mempunyai arti mengeluarkan sebagian harta dengan persyaratan tertentu untuk diberikan pada kelompok tertentu (*mustahik*) dengan persyaratan tertentu pula.¹⁴

Dalam pengertian istilah *syara'*, Zakat mempunyai banyak pemahaman diantaranya :

- a. Menurut Yusuf Al-Qardhawi, zakat adalah jumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah dan diserahkan kepada orang-orang yang berhak.
- b. Menurut Abdurrahman Al-jaziri berpendapat bahwa zakat adalah penyerahan pemilikan tertentu kepada orang yang berhak menerimanya dengan syarat-syarat tertentu pula.
- c. Wahab Zuhaili dalam karyanya *al-fiqh al-islami wa adilatuhu*, mendefinisikan dari 4 mazhab, yaitu :

- 1). Mazhab Maliki

Zakat adalah mengeluarkan sebagian yang tertentu dari harta yang tertentu pula yang sudah mencapai nishab (batas jumlah yang mewajibkan

¹³ Adnan Bahaudin, skripsi “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Dengan Kepuasan Muzzaki dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Muzzaki”

¹⁴ Asminar. “Pengaruh Pemahaman, Transparansi dan Peran Pemerintah terhadap Motivasi dan Keputusan membayar Zakat pada BAZNAS kota Binjai”. At-Tawwasuth. Vol 3, 2017, hlm 264

zakat) kepada yang berhak menerimanya, maka kepemilikan itu penuh dan sudah mencapai haul (setahun) selain barang tambang dan pertanian.

2). Mazhab Hanafi

Mendefinisikan zakat adalah menjadikan kadar tertentu dari harta tertentu pula sebagai hak milik, yang sudah ditentukan oleh pembuat syari'at semata-mata karena Allah SWT.

3). Mazhab Syafi'i

Zakat adalah nama kadar yang dikeluarkan dari harta atau benda dengan cara-cara tertentu.

4). Mazhab Hambali

Zakat adalah sebagai hak (kadar tertentu) yang diwajibkan untuk dikeluarkan dari harta tertentu untuk golongan yang tertentu dalam waktu tertentu pula.¹⁵

2. Orang yang berhak menerima zakat

Berikut delapan golongan mustahik zakat atau orang yang berhak menerima zakat :

a. Orang Fakir

Orang fakir adalah orang yang penghasilannya tidak dapat memenuhi kebutuhan pokok (primer) sesuai dengan kebiasaan masyarakat tertentu.

b. Orang Miskin

Orang miskin adalah orang-orang yang memerlukan,

¹⁵ Daniati, Tesa. Skripsi: "Pengaruh Religiusitas Muzakki, Akuntabilitas dan Kredibilitas Lembaga Amil Zakat terhadap Keputusan Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat" (Yogyakarta : UII Yogyakarta, 2018) hlm 14

yang tidak dapat menutupi kebutuhan pokoknya sesuai dengan kebiasaan yang berlaku.

c. Amil (Pengurus Zakat)

Yang dimaksud dengan amil zakat adalah semua pihak yang bertindak mengerjakan yang berkaitan dengan pengumpulan, penyimpanan, penjagaan, pencatatan, dan penyaluran harta zakat.

d. Mualaf

Orang kafir yang yang dirayu untuk memeluk islam yang imanya masih lemah

e. Untuk Memerdekakan Budak

Yaitu untuk melepaskan muslim yang ditawan oleh orang kafir atau para tentara muslim yang menjadi tawanan.

f. Orang Yang Berhutang

Orang yang berhutang karena untuk kepentingan yang bukan maksiat dan tidak sanggup membayarnya, adapun orang yang berhutang untuk memelihara persatuan umat islam dan diabayar hutang tersebut dengan zakat. Walaupun ia mampu membayarnya.

g. Fisabilillah

Fisabilillah adalah orang yang berjuang di jalan Allah dalam pengertian luas sesuai dengan yang ditetapkan oleh para ulama fikih.

h. Orang-orang yang sedang dalam perjalanan

Orang yang dalam perjalanan (ibnu sabil) adalah orang asing yang tidak memiliki biaya untuk kembali

ketanah airnya.¹⁶

3. Muzakki

Muzakki adalah orang muslim yang dibebani kewajiban mengeluarkan zakat disebabkan terdapat kemampuan harta setelah sampai *nisab* dan *haul* –nya.

4. Syarat wajib Muzzaki

Antara lain sebagai berikut :

- a. Merdeka
- b. Islam
- c. Baligh dan berakal
- d. Harta yang dikeluarkan adalah harta yang wajib di zakati
- e. Harta yang di zakati telah mencapai *nishab* atau senilai denganya
- f. Harta yang di zakati adalah pemilik penuh
- g. Kepemilikan harta yang telah mencapai setahun
- h. Harta tersebut bukan merupakan harta hasil utang
- i. Harta yang akan di zakati melebihi kebutuhan pokok
- j. Menjembatani jurang pemisah antara yang kaya dan yang miskin dalam masyarakat
- k. Mengembangkan rasa tanggung jawab social pada diri seseorang
- l. Mendidik manusia untuk berdisiplin menunaikan kewajiban dan menyerahkan hak orang lain yang ada padanya
- m. Sarana pemerataan pendapatan (rezeki) untuk mencapai

¹⁶ Andri Soemitro, M.A. “*Bank dan lembaga keuangan syariah*” (Medan:prenadamedia group,2009),hlm 426

keadilan social.

5. Hikmah zakat

Adalah sebagai berikut :

- a. Membina diri untuk selalu bersyukur atas nikmat dan karunia Allah.
- b. Menumbuh suburkan harta, menggapai berkah, tambahan dan ganti dari Allah SWT.
- c. Membersihkan diri dari sifat kikir, dengki, iri, sombong serta dosa.
- d. Mensucikan harta yang dimiliki.
- e. Mewujudkan rasa solidaritas dan kasih sayang antara sesama manusia.
- f. Membina dan mengembangkan stabilitas sosial dan keadilan sosial.¹⁷

6. Macam-macam zakat

- a. Zakat Fitrah

Sejumlah harta yang wajib ditunaikan oleh setiap mukallaf dan setiap orang yang nafkahnya ditanggung olehnya dengan syarat-syarat tertentu. Yang dikeluarkan dalam zakat fitrah adalah makanan pokok (yang mengenyangkan) menurut tiap-tiap tempat (negeri) sebanyak 3,1 liter atau 2,5 kg. Atau bisa diganti dengan uang senilai 3,1 liter atau 2,5 kg makanan pokok yang harus dibayarkan. Makanan pokok di daerah tempat berzakat fitrah itu seperti beras, jagung, tepung sagu, dan

¹⁷ Ali, Muhammad Daud. 1988. *Sistem Ekonomi Islam : Zakat dan Wakaf*. Jakarta: UI-Press.

sebagainya.

b. Zakat Maal

Zakat yang dikenakan atas harta (maal) yang dimiliki oleh individu atau lembaga dengan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan secara hukum (syara). Maal berasal dari bahasa Arab yang secara harfiah berarti harta. Macam zakat maal antara lain;

- 1) Zakat binatang ternak
- 2) Zakat emas dan perak
- 3) Zakat hasil bumi (biji-bijian dan buah-buahan)
- 4) Zakat harta temuan (Rikaz)
- 5) Hasil tambang
- 6) Harta perniagaan dan pertambangan
- 7) Zakat profesi

7. Organisasi Pengelola Zakat (Amil)

Organisasi pengelola zakat diatur oleh undang undang nomor 38 tahun 1999, keputusan menteri agama nomor 581 tahun 1999 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 38 tahun 1999. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat. Yang dimaksud pengelolaan zakat yaitu kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pendistribusian serta pendayagunaan zakat.

Dalam pengelolaan zakat yang perlu pertama kali dibicarakan yaitu menentukan visi dan misi dari lembaga zakat yang akan dibentuk. Visi dan misi ini harus disosialisasikan

kepada pengurus agar menjadi pedoman dari setiap kebijakan atau keputusan yang diambil.

Di Indonesia terdapat dua lembaga pengelola zakat yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Pengertian Badan amil zakat menurut Undang-Undang No. 23 tahun 2011 yakni lembaga yang melakukan pengelolaan zakat yang dibentuk oleh pemerintah, yang terdiri dari unsur masyarakat dan pemerintah dengan tugas mengumpulkan, mendistribusikan dan mendayagunakan zakat sesuai dengan ketentuan agama. BAZNAS merupakan lembaga pemerintah nonstructural yang bersifat mandiri dan bertanggungjawab. Sedangkan LAZ yakni lembaga yang dibentuk masyarakat yang bertugas untuk membantu pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat.

Menurut Fakhruddin terdapat empat program yang harus dicanangkan oleh Organisasi pengelola zakat yakni :

- 1) Program Ekonomi Program pemberdayaan ekonomi yang dimaksudkan antara lain :
 - a) Pengembangan potensi yang berbasis kekuatan lokal.
 - b) Pemberdayaan masyarakat petani dan pengrajin.
 - c) Paket pelatihan usaha seperti menjahit, perbengkelan dan manajemen usaha.
 - d) Pemberdayaan ekonomi umat melalui penyertaan modal, sentra industri, dan dana bergulir,
 - e) Pemberdayaan ekonomi melalui usaha kecil dengan program pendampingan dan bimbingan.

- 2.) Program Sosial Sebagai salah satu organisasi sosial yang dituntut peran yang lebih besar dalam penanganan masalah sosial masyarakat khususnya umat Islam maka organisasi pengelola zakat harus membuat program sosial kemasyarakatan seperti:
 - a) Penyelamatan kemanusiaan seperti memberikan bantuan ketika terjadi bencana.
 - b) Menyediakan dana santunan layanan sosial.
 - c) Aksi pelayanan sosial dan kesehatan didaerah – daerah
- 3.) Program Pendidikan Pendidikan merupakan salah satu pilar yang sangat penting bagi kehidupan didunia maupun diakhirat. Sehingga sebagai organisasi pengelola zakat harus lebih memperhatikan program ini, diantaranya dengan memberikan bantuan pendidikan untuk anak yang kurang mampu dan memfasilitasi kebutuhan sekolah seperti memberikan buku dan peralatan sekolah lainnya.
- 4.) Program Dakwah Program dakwah yang dilakukan organisasi pengelola zakat yakni seperti memberikan bantuan untuk pendirian masjid, memberikan perlengkapan ibadah dan memberikan apresiasi kepada guru mengaji.¹⁸

¹⁸ Reffilia Shinta Khuma Wulandari, Skripsi “*Analisis Akuntabilitas dan Transparansi pada Organisasi Pengelola Zakat (studi kasus pada BAZNAS kabupaten boyolali)*”. 2015 Hlm18.

C. Akuntabilitas

1. Pengertian Akuntabilitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata akuntabilitas adalah perihal bertanggung jawab. Arti lainya dari akuntabilitas adalah keadaan dapat dimintai pertanggungjawaban.¹⁹

Menurut LAN dan BPKP akuntabilitas kinerja adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban. Berdasarkan pada pengertian tersebut diatas, maka semua instansi pemerintah, bagian atau lembaga negara di pusat maupun daerah sesuai dengan tugas pokok masing-masing harus memahami lingkup akuntabilitasnya masing-masing, karena akuntabilitas yang diminta meliputi keberhasilan dan juga kegagalan pelaksanaan pelaksanaan misi instansi yang bersangkutan.²⁰

Menurut Gray dalam Gustina akuntabilitas adalah kewajiban untuk menyiapkan laporan (tidak selalu berarti laporan keuangan) atau catatan atas semua tindakan yang didalamnya ada tanggungjawab. lebih lanjut, akuntabilitas melibatkan akunti dan akuntor dimana, akuntor adalah pihak yang berkewajiban

¹⁹ Tim penyusun kams pusat bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, jakarta: Balai Pstaka 2005, hlm 25

²⁰ Urip Santoso dan Yohanes Joni Pembelum, *“Pengaruh Penerapan Akuntansi Sektor Publik Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dalam Mencegah Fraud”* Hlm 19.

untuk memberikan laporan sebagai bentuk tanggung jawabnya kepada akuntan.²¹

Pada tataran ini, konsep mengenai pertanggungjawaban organisasi dalam menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktifitas kegiatan serta sejauh mana laporan keuangan memuat semua informasi yang relevan dan dibutuhkan oleh pengguna dan seberapa mudah informasi tersebut diakses oleh masyarakat.

Sejumlah regulasi mengenai pengelolaan keuangan organisasi pengelolaan zakat, telah ada seperti dalam undang-undang no. 23 tahun 2011 pada Bab VIII pasal 21 ayat yang dikuatkan lagi oleh KMA Depag RI No. 581 Tahun 1999 mengenai pelaksanaan teknis dan ketersediaan audit laporan keuangan lembaga dan pedoman teknis pengelolaan zakat juga dikeluarkan oleh PSAK (Penyusunan Standar Akuntansi Keuangan) No. 45 tentang akuntansi organisasi nirlaba. Dengan adanya aturan-aturan tentang pengelolaan zakat baik Badan Amil Zakat ataupun Lembaga Amil Zakat diharapkan lebih baik sehingga kepercayaan masyarakat kepada organisasi pengelola zakat dapat meningkat dan diharapkan juga terbentuklah Loyalitas dari masyarakat.

Dengan demikian lembaga zakat yang akuntabel adalah yang mampu membuat dan menyediakan laporan pertanggungjawaban yang memuat semua informasi yang

²¹ “Analisis Akuntabilitas dan Transparansi pada Organisasi Pengelola Zakat (studi kasus pada BAZNAS Kabupaten Boyolali)”. 2015 Hlm12.

dibutuhkan dan mudah dapat diakses bagi para pengguna kepentingan akan informasi tersebut.²²

2. Akuntabilitas dalam perspektif islam

Islam memandang akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban seorang manusia sebagai khilafah kepada sang pencipta yaitu Allah SWT. Karena apapun yang telah dititipkan kepada manusia adalah amanah dan setiap manusia harus mempertanggungjawabkan atas apa yang telah di kerjakan atau perbuat. Sebagaimana firman Allah SWT. Q.S Al-Mudassir :38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

Artinya : Tiap-tiap diri bertanggungjawab atas apa yang telah diperbuatnya. (Q.S Al-mudassir :38)

Menurut Mahmud sebagaimana dikutip Maisyah Kholmi ayat diatas, menjelaskan dua kewajiban manusia sebagai pemimpin yaitu: pertama, memberikan amanah kepada yang berhak yaitu ditujukan kepada mereka yang mendapatkan kepercayaan dan orang yang memegang urusan mengatr hak-hak manusia. Kedua, memberikan keputusan hukum antara manusia denga adil dan menyampaikan kebenaran kepada pemiliknya, serta menanggulangi orang yang merampas hak itu dan merebut darinya untuk diberikan pada yang berhak.

Oleh karena itu menurut pandangan Masiyah Kholmi konsep akuntabilitas mempunyai tiga dimensi yaitu: hubungan manusia dengan manusia, hubungan manusia

²² Mohamad Alfi, Skripsi. "Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Amil Zakat". Studi Kasus Terhadap Rumah Peduli Nurul Fikri Kota Palangkaraya.

dengan alam, dan hubungan manusia dengan Tuhan. Dalam hal ini Allah SWT pemberi amanah merupakan pusat tertinggi dan manusia mempertanggungjawabkan atas apa yang diperbuat manusia maupun alam. Dalam pengelolaan bumi ini semuanya harus dipertanggungjawabkan kepada Tuhan.²³

3. Indikator Akuntabilitas dalam perspektif Islam

Indikator Akuntabilitas dalam perspektif Islam adalah sebagai berikut:²⁴

- a) Segala aktivitas yang harus memperhatikan dalam mengutamakan kesejahteraan umat sebagai wujud amanah yang diberikan Allah SWT kepada manusia sebagai seorang Khalifah.
- b) Aktivitas organisasi dilaksanakan dengan adil.
- c) Aktivitas organisasi tidak merusak lingkungan sekitar. Wujud Akuntabilitas dari organisasi pengelola zakat dalam hal ini Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat antara lain melakukan pengungkapan dalam bentuk publikasi terkait aktivitas kegiatan lembaga baik dalam pengelolaan sumber dan penggunaan dana yang disebut pelaporan keuangan yang bertujuan untuk:

- (1) Menyediakan informasi yang bermanfaat bagi pemerintah dan masyarakat luas untuk

²³ Masiyah Kholmi, "Akuntabilitas dan Pembentukan Perilaku Amanah Dalam Masyarakat Islam". Universitas Muhammadiyah Malang, Jurnal studi ekonomi islam (universitas Muhammadiyah Malang volume 15 nomor 1:2012), 65

²⁴ Muh Ashari Assagaf, Skripsi "Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Zakat terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat" Studi pada BAZNAS Kota Makassar Ruang Lingkup UPZ Kantor Kementerian Agama kota Makassar

mengevaluasi tanggungjawab kinerja terhadap organisasi atau lembaga.

- (2) Menyediakan informasi mengenai manfaat sosial dan biaya sosial yang terjadi akibat operasi lembaga atau nilai tambah yang diberikan oleh lembaga untuk jangka waktu tertentu.²⁵

Dengan adanya Akuntabilitas, diharapkan mampu memberikan dampak yang baik para muzakki terhadap lembaga zakat, sehingga akan berpengaruh pada para muzakki untuk berzakat pada lembaga zakat tersebut.

D. Transparansi

1. Pengertian Transparansi

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI).arti kata transparansi adalah perihai tembus cahaya. Arti lainnya dari transparansi adalah keadaan nyata atau jelas.²⁶ Sedangkan dalam kamus baru kontemporer menyebutkan bahwa, transparansi merupakan terbuka atau tidak ditutup-tutupi.²⁷

Menurut Rahmaniar dalam jurnal studi agama dan masyarakat yang berjudul Menggali potensi umat melalui zakat menyatakan bahwa, Transparansi merupakan sifat terbuka dalam pengelolaan melalui penyertaan semua unsur dalam pengambilan keputusan dan proses pelaksanaan

²⁵ Muhammad rizal, "*akuntabilitas dalam perspektif islam*", <http://www.larispa.or.id/berita/127-akuntabilitas-dalam-perspektif-islam-html>

²⁶ Tim penyusun kamus pusat bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia...h. 1209

²⁷ H.S Kartoredjo, Kamus Baru Kontemporer,...h.382

kegiatan, dengan transparannya pengelolaan zakat maka dapat diciptakan sistem kontrol yang baik.²⁸

Menurut Mardiasmo yang dikutip oleh Amin Rahmanursajid, transparansi mengandung arti keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada pihak yang membutuhkan atas suatu aktivitas pengelolaan sumber daya publik. Dalam konteks ini pemerintah adalah lembaga zakat menyampaikan informasi terkait pengelolaan baik itu keuangan dan lainnya kepada pemangku kepentingan yaitu dalam hal ini para *muzakki*.

Sehubungan dengan akuntabilitas dan transparansi selalu disinggung baik dalam pemerintah maupun dalam sebuah lembaga. Menurut Ghambir yang dikutip Amin Rahmanursajid unsur utama *Governance* (Pemerintahan) yaitu :

- a. Akuntabilitas,
- b. Transparansi,
- c. Keterbukaan,
- d. Aturan Hukum,
- e. Kompetensi Manajemen,
- f. Hak Asasi Manusia.²⁹

Dari pengertian diatas mengenai transparansi, dapat

²⁸ Rahmaniari, "Menggali Potensi Umat Melalui Zakat (Studi Terhadap Pelaksanaan Zakat di Kota Palangka Raya)", Sekolah tinggi agama islam palangka raya, Jurnal Studi agama dan masyarakat, volume 5 nomor 1, 2008, h. 15-16

²⁹ Amin Rahmanursajid, "Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Didaerah (Studi di Kab.Kebumen)", Tesis (Semarang universitas diponegoro, 2008), Hlm 84.

ditarik kesimpulan bahwa prinsip transparansi itu sesungguhnya dibangun atas informasi yang bebas. Bebas diakses oleh siapa saja yang membutuhkan atas informasi tersebut dan pemerintah berkewajiban untuk memberikan informasi tersebut yang berkaitan dengan segala sesuatu urusan publik. Dalam hal ini sejalan dengan atas apa yang dikemukakan oleh pendapat Haryatmoko dalam bukunya Etika publik untuk integritas pejabat publik dan politisi yang menyatakan pemahamannya terhadap konsep transparansi bahwa, “organisasi pemerintah bisa mempertanggungjawabkan atas apa yang dilakukan dengan memberi informasi yang relevan atau laporan yang terbuka terhadap pihak organisasi mandiri (legilator, auditor, publik) dan dipublikasikan.

Secara keuangan *Asia Development Bank* (ADB) yang dikutip oleh Suparno memberikan indikator atau prinsip *Good Financial Governance* yaitu, lembaga dikatakan transparan apabila memenuhi kategori berikut:³⁰

- 1) Tersedia dokumen anggaran dan mudah diakses
- 2) Tersedia laporan pertanggungjawaban yang tepat
- 3) Tersedia sistem pemberian informasi kepada publik

Terciptanya konsep transparansi akan mampu memberikan dampak yang baik bagi pengawasan *muzzaki* terhadap lembaga.

³⁰ Suparno, “*Pengaruh Akuntabilitas Keuangan Daerah, value of money, Kejujuran, Transparansi, dan Pengawasan Keuangan Daerah*”, Tesis (universitas sumatera utara, 2012), Hlm 12.

Dan tentunya akan mempengaruhi sekaligus mendorong muzakki dalam memilih lembaga zakat.

2. Indikator Transparansi dalam Perspektif Islam

Menurut *Abdussalam Mohammed Abu Tapanjeh* sebagaimana dikutip *Rizky Khaerany et. Al*, transparansi dalam perspektif islam adalah :

- a. Organisasi bersifat terbuka kepada muzakki. Seluruh fakta yang terkait aktifitas pengelolaan zakat termasuk informasi keuangan harus mudah diakses oleh pihak yang berkepentingan terhadap informasi tersebut.
- b. Informasi harus diungkapkan secara jujur, lengkap dan meliputi segala hal yang terkait dengan informasi yang akan diberikan.
- c. Pemberian informasi juga perlu dilakukan secara adil kepada semua pihak yang membutuhkan informasi.

Oleh karena itu merujuk pada teori tersebut untuk penerapan tolak ukur lembaga zakat dikatakan transparan yang erat kaitanya dengan kejujuran, amanah dalam memberikan informasi. Dalam islam juga konsep transparansi ini erat kaitanya dengan kejujuran. Dalam menyampaikan informasi lembaga harus bersikap jujur tidak ada satupun hal yang ditutup-tutupi dari pengetahuan penerima informasi dalam hal ini adalah *muzakki*. Sehingga *muzakki* akan lebih selektif dan menjadikan pilihan utama untuk mendonasikan zakatnya, serta

berdampak meingkatkan minat *muzakki* untuk menentukan sikap minatnya memilih lembaga yang transparan.³¹

E. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan secara umum merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain yang disertai kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.³²

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³³

Menurut Zeithml dan Bitnr, kualitas pelayanan adalah merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas yang di persepsikan baik

³¹ Rizky Gita Sari Putri, Skripsi, "Analisis Implementasi Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Pengelolaan Zakat pada Badan Amil Zakat Kota Blitar".Hlm 26.

³² Tjiptono, Fandy. 2001. "Strategi Pemasaran. Edisi Pertama". Andi Ofset.Yogyakarta.

³³ Khotler Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran Diindonesia*, "Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian". Selemba empat, jakarta

dan memuaskan dan begitupun sebaliknya. Baik dan tidaknya kualitas pelayanan, tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.³⁴

Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis akan menguntungkan pada organisasi atau lembaga dan sedangkan secara prosedural mudah dan menyenangkan, jika kualitas pelayanan yang dilakukan baik, maka layanan yang akan diterima oleh *muzzaki* juga akan baik pula.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi.³⁵

a. *Tangible* (Berwujud)

Jasa yang dilihat oleh pelanggan (*muzakki*) berupa penampilan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan, kemudahan akses pelanggan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, seperti kecermatan dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian

³⁴ Zeithml dan Bitner Mary Jo. “*Service Marketing*”, (New York: Megraw Hill inc, 2002). Hlm 40

³⁵ Hardiansyah, 2011, “*Kualitas Pelayanan Publik*”, Yogyakarta, Hlm46.

petugas dalam menggunakan alat bantu.

c. *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

Yaitu kesanggupan petugas dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta cermat dan menerima semua keluhan pelanggan (*muzakki*).

d. *Assurance* (Jaminan)

Yaitu kemampuan dan kearamahan serta sopan santun petugas dalam. Memberikan jamina tepat waktu dalam pealyanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. *Empathy* (Empati)

Yaitu mendahulukan kepentingan pelanggan (*muzzaki*), melayani dengan sikap yang ramah serta sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan.

F. Loyalitas Muzzaki

1. Pengertian Loyalitas Muzzaki

loyalitas adalah suatu sikap pelanggan secara jujur merasakan kepuasannya dari hasil pembelian produk atau jasa yang diberikan oleh lembaga, sehingga pelanggan tersebut akan berulang-ulang untuk membeli produk yang dibutuhkan ssehingga akan tercipta hubungan jangka panjang.³⁶

Loyalitas muzakki sebagai sebuah kesetiaan atau komitmen dari seorang muzakki kepada lembaga amil zakat,

³⁶ Nur Hayati, “*Transparansi, Informasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Muzzaki*”. Hlm 54.

loyalitas muzakki dapat terbentuk apabila muzakki tersebut merasa puas dan suka terhadap lembaga amil zakat. Berangkat dari hal tersebut lambat laun mulai timbul sebuah konsistensi dalam mengeluarkan zakat kepada lembaga amil zakat, loyalitas muzakki dapat dilihat dari sikap positif dari seorang muzakki terhadap lembaga dan tercermin dari sebuah komitmen dari muzakki kepada lembaga amil zakat yang telah dipilihnya meskipun banyak lembaga amil zakat yang lain.

Dalam penelitian Ahmad mardalis menyebutkan faktor utama yang dapat menarik kelayalitan salah satunya adalah kepuasan Customer. Kepuasan ini dapat dilihat dari kebanggaan terhadap institusi tersebut, terpenuhinya semua keinginan muzakki, institusi sudah ideal bagi muzakki dan rasa puas Muzakki terhadap institusi penyedia produk. Perlu diketahui bahwa muzakki yang puas 23 tidak langsung menjadi muzakki yang loyal, karena pada dasarnya seorang manusia mempunyai rasa ingin tahu dan mencoba hal yang baru. Maka dari itu perlu adanya sebuah strategi yang tepat untuk mencegah muzakki berpindah ke lembaga lain.³⁷

Muzakki yang loyal adalah aset penting bagi lembaga atau perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Sebagaimana yang diungkapkan sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian secara teratur (*Makes Regular Repeatpurhse*)
- b. Membeli diluar lini produk, atau jasa (*Purchase across*)

³⁷ Rika Laras Sari, "Loyalitas Muzzaki di Lazis Universitas Sebelas Maret", Hlm 41.

product and service lines)

- c. Merekomendasikan produk lain (*Repes other*)
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*).

Muzakki yang loyal bukan berarti hanya membeli ulang suatu produk, akan tetapi mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap suatu lembaga atau perusahaan, misalnya merekomendasikan kepada orang lain serta mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa.³⁸

2. Indikator Loyalitas Muzzaki

Indikator dari loyalitas adalah sebagai berikut:³⁹

- a. *Repeat purchase* atau kesetiaan terhadap lembaga maupun pembelian produk.
- b. *Retention* atau ketahanan terhadap pengaruh yang negatif terhadap lembaga dan perusahaan
- c. *Referalls* atau mereferensikan serta merekomendasikan secara total eksistensi lembaga atau perusahaan.

³⁸ Cintya Damayanti, “*Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*”, Skripsi, (Semarang:Fakultas ekonomi universitas Semarang,2015)

³⁹ Muhammad Adam, “*Manajemen Pemasaran Jasa*”, (Bandung: Penerbit Alfabeta,2015),hlm 65-66

G. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

PENELITI	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1. Indri Yulia Fitri dan Asma Nur Khoiriyah ⁴⁰	Pengaruh Kepuasan Muzakki, transparansi dan akuntabilitas lembaga amil zakat terhadap loyaitas muzakki. (Studi persepsi pada LAZ Rumah Zakat)	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki. Hasil analisis regresi yang dilakukan memperoleh nilai beta transparansi sebesar 0,265 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,009 < 0,05$). Hal ini mengidentifikasi bahwa transparansi LAZ tersebut dengan arah koefisien positif.
2. Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah ⁴¹	Hubungan kepercayaan, transparansi dan akuntabilitas terhadap loyalitas muzakki pada Badan Amil Zakat (Studi kasus di	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara akuntabilitas dan loyalitas tidak signifikan artinya tidak memiliki pengaruh antara kedua variabel.

⁴⁰ Indri Yulia Fitri dan Asma Nur Khoiriyah, " *Pengaruh Kepuasan Muzzaki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzzaki*", Jurnal Ekonomi Islam, juli-desember 2016

⁴¹ Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah " *Hubungan Kepercayaan, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzzaki pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegal Sari Banyuwangi)*". jurnal ekonomi syariah, vol 1 no.2 oktober 2018

	Kecamatan Tegalsari Banyuwangi)	
3. Jumriani ⁴²	Pengaruh akuntabilitas, kualitas pelayanan, kepercayaan muzakki terhadap loyalitas muzakki pada lembaga manajemen infaq (LMI) surabaya.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pengelola zakat sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki.
4. Eha Nugraha ⁴³	Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan lembaga pengelola zakat terhadap komitmen muzakki	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas dan kualitas pelayanan signifikan, sedangkan variabel transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan komitmen muzakki.
5. Diyah Safitri dan Ahmad Nurkhin ⁴⁴	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan muzakki dan kepercayaan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas muzakki.

⁴² Jumriani, "Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Muzzaki terhadap Loyalitas Muzzaki", Jurnal Of Islamic Management. No 1 januari 2021

⁴³ Eha Nugraha, "Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelola Zakat Terhadap Komitmen Muzzaki". Jurnal Penelitian dan Pengembangan Akuntansi Vol.13 No.2 juli 2019

⁴⁴ Diyah Safitri , Ahmad Nurkhin Jurnal "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzzaki Melalui Kepuasan Muzzaki dan Kepercayaan Muzzaki" 11 februari 2019

	muzakki.	
6. Ulfa Aulia Putri ⁴⁵	Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan lembaga amil zakat terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat melalui lembaga amil zakat (Studi Kasus di LAZ Inisiatif Zakat Indoensia Cabang D.I.Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi tidak berpengaruh terhadap loyalitas muzakki.
7. Muh Ashari Assaggaf ⁴⁶	Pengaruh Akuntabilitas dan transparansi pengelolaan zakat terhadap minat muzakki membayar zakat (Studi pada Baznas Kota Makassar Ruang Lingkup UPZ Kantor Kementrian Agama Kota	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari uji t dan uji f membuktikan baik secara parsial dan simultan variabel akuntabilitas dan transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap minat muzakki membayar zakat pada baznas kota makassar.

⁴⁵ Ulfa Aulia Putri, Skripsi “*Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzzaki Dalam Membayar Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat*“ Study kasus di LAZ Inisitif Zakat Indonesia.

⁴⁶ Muh Ashari Assegaf, “*Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelola Zakat Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat*” Study pada Baznas Kota Makassar Ruang Lingkup UPZ Kantor Kementrian Agama Kota Makassar th 2016

	Makassar.	
8. Edi Sudrajat ⁴⁷	Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independent akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki.
9. Rizka Fitria Nofita ⁴⁸	Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqoh Nahdatul Ulama Provinsi Lampung	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas laporan keuangan secara simultan berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

Sumber: Berbagai penelitian terdahulu, 2021

⁴⁷ Edi Sudrajat, “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki” 21 Januari 2020

⁴⁸ Rizka Fitria Nofita “Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Pada Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqoh Nahdatul lama Provinsi Lampung” tahun 2019

H. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Akuntabilitas Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzakki

Akuntabilitas kinerja adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban. Berdasarkan pada pengertian tersebut diatas, maka semua instansi pemerintah, bagian atau lembaga negara di pusat maupun daerah sesuai dengan tugas pokok masing-masing harus memahami lingkup akuntabilitasnya masing-masing, karena akuntabilitas yang diminta meliputi keberhasilan dan juga kegagalan pelaksanaan pelaksanaan misi instansi yang bersangkutan.⁴⁹

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah⁵⁰ dengan judul “Hubungan Kepercayaan, Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegal Banyuwangi)”. Dapat disimpulkan bahwa tidak berpengaruh antara akuntabilitas pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki.

⁴⁹ Urip Santoso dan Yohanes Joni Pembelum, “*Pengaruh Penerapan Akuntansi Sektor Publik terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dalam Mencegah Fraud*” Hlm 19.

⁵⁰ Nurul Inayah dan Zahrotul Muanisah “*Hubungan Kepercayaan, Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzzaki pada Badan Amil Zakat (Studi kasus di kecamatan tegal banyuwangi)*” jurnal ekonomi syariah, vol 1no.2 oktober 2018

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jumriani⁵¹ yang berjudul "Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Muzakki Terhadap Loyalitas Muzakki". Dengan hasil kesimpulan berpengaruh signifikan antara akuntabilitas pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki.

Dari Uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

HI: Variabel Akuntabilitas diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki

2. Pengaruh Transparansi Pengelola Zakat terhadap Loyalitas Muzakki

Transparansi mengandung arti keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada pihak yang membutuhkan atas suatu aktivitas pengelolaan sumber daya publik. Dalam konteks ini pemerintah adalah lembaga zakat menyampaikan informasi terkait pengelolaan baik itu keuangan dan lainnya kepada pemangku kepentingan yaitu dalam hal ini para *muzakki*.⁵²

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Indri Yuliantari dan Asma Khoiriyah⁵³ yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada

⁵¹ Jumriani, "Pengaruh Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki", Jurnal of Islamic management. No 1 januari 2020

⁵² Amin Rahmanursajid, "Akuntabilitas dan Transparansi dalam pertanggungjawaban Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik di Daerah (Studi di Kab.Kebumen)",Tesis (Semarang universitas diponegoro,2008),Hlm 84.

⁵³ Indri Yuliafitri dan Asma Khoiriyah, "Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzakki", jurnal ekonomi islam,juli-desember 2016

Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki” dengan hasil kesimpulan berpengaruh signifikan antara transparansi pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Aulia Putri⁵⁴ yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Study Kasus di LAZ Inisiatif Zakat Indonesia). Dengan hasil kesimpulan tidak berpengaruh antara transparansi pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki.

Dari Uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

HI: Variabel Transparansi diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki

Kualitas pelayanan secara umum merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain yang disertai kemudahan dan memenuhi kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.⁵⁵

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Diyah Safitri dan Ahmad Nurkhin⁵⁶ dengan judul “Pengaruh

⁵⁴ Ulfa Aulia Putri, Skripsi “*Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zakat Melalui Lembaga Amil Zakat*” Study kasus di LAZ Inisiatif Zakat Indonesia.

⁵⁵ Tjiptono, Fandy. 2001. “*Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*”. Andi Ofset.Yogyakarta.

⁵⁶ Diyah Safitri , Ahmad Nurkhin Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan*

Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki dan Kepercayaan Muzakki” dengan hasil kesimpulan yang didapat variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan antara kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aris Irnandha⁵⁷ dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat” dengan hasil kesimpulan tidak berpengaruh antara kualitas pelayanan pengelola zakat terhadap loyalitas muzakki.

Dari Uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

HI : Variabel Kualitas Pelayanan diduga berpengaruh positif dan signifikan loyalitas muzakki.

Terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki dan Kepercayaan Muzakki
11 februari 2019

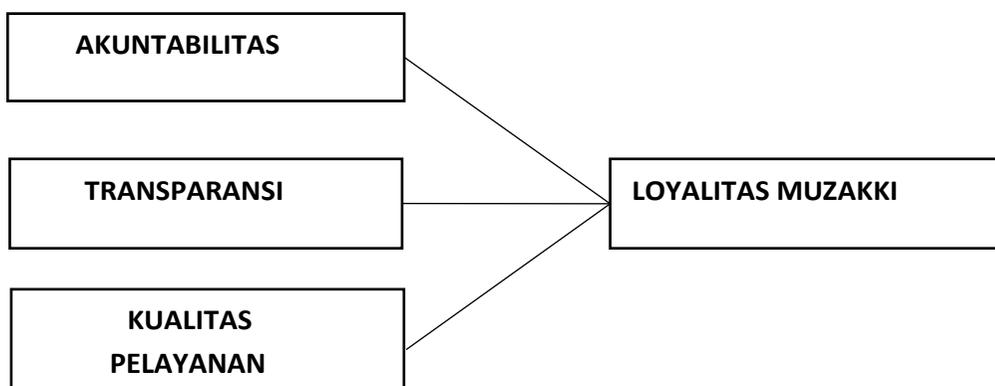
⁵⁷ Aris Irnandha, Skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*”
th 2016

I. Kerangka Pemikiran Teoritis

Sugiyono, dalam bukunya mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.⁵⁸ Maka kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah sebagaiberikut:

Gambar 2.3

Kerangka Berfikir



Sumber: dikembangkan dalam penelitian ini, 2021.

J. Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan peneliti.⁵⁹ Berdasarkan uraian identifikasi masalah dan kerangkaan pemikiran yang telah dikemukakan, maka penelitian ini mengambil hipotesis atau dugaan sementara, yaitu sebagai berikut:

⁵⁸ Sugiyono. *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”*. (Bandung: Alfabeta, 2011)

⁵⁹ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: Zifatama Publishing, 2016), hlm. 66-67

H1 : Diduga akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki.

H2 : Diduga transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki.

H3 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki.