



## Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki pada Baznas Kota Jambi

Bunga Alicia<sup>1</sup>, Rafiqi<sup>2</sup>, Ridhwan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Jambi, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received Oct 19<sup>th</sup>, 2022  
Revised Aug 17<sup>th</sup>, 2024  
Accepted Aug 22<sup>th</sup>, 2024

#### Keyword:

Akuntabilitas  
Transparansi  
Kepuasan  
Muzakki

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik muzakki yang membayar zakat di BAZNAS Kota Jambi dan menganalisis pengaruh masing-masing variabel, yaitu akuntabilitas dan transparansi terhadap kepuasan muzakki. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan sedangkan independennya adalah akuntabilitas dan transparansi. Populasi dalam penelitian ini adalah muzakki yang membayar zakat di BAZNAS Kota Jambi. Metode sampel yang digunakan adalah purposive sampling dan di dapatkan sebanyak 100 responden. Data dalam penelitian ini diambil menggunakan kuesioner yang di sebarakan kepada muzakki yang membayar zakat di BAZNAS Kota Jambi. Metode analisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa karakteristik muzakki yang membayar zakat di BAZNAS Kota Jambi berdasarkan jenis kelamin, umur, Pendidikan, pekerjaan, penghasilan, lama menjadi muzakki. Berdasarkan hasil dari koefisien regresi menunjukkan bahwa akuntabilitas (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dengan nilai  $0,001 < 0,05$ . Transparansi (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dengan nilai  $0,001 < 0,05$ . Akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan muzakki dengan nilai  $0,001 < 0,05$ .



© 2024 The Authors. Published by UNJA.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>

### Corresponding Author:

Bunga Alicia  
Universitas Jambi  
Email: [bungaalicia0109@gmail.com](mailto:bungaalicia0109@gmail.com)

## Pendahuluan

Indonesia menjadi negara menggunakan lebih banyak didominasi penduduk beragama Islam memiliki potensi zakat yang relatif besar. Zakat dalam ajaran Islam merupakan salah satu sendi utama keislaman seseorang dan merupakan pengakuan iman, shalat, puasa, dan haji ke rukun Islam lainnya. Dalam posisi ini, *zakatma'lûm min al dîn* dianggap sebagai *biddhdharûrah* atau diketahui ada secara otomatis dan merupakan bagian mutlak dari Islam manusia (Rochim, 2016.)

Zakat merupakan kewajiban muslim yang mampu untuk 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 zakat disebutkan dalam Al-Quran dan Hadist beberapa kali. Salah satunya yaitu: Allah SWT berfirman dalam AL-Qur'an dalam Surat At-Taubah:103:

Artinya: *"Ambillah zakat dari harta mereka, guna membersihkan dan menyucikan mereka, dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doamu itu (menumbuhkan) ketenteraman jiwa bagi mereka. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui."* [QS. At-Taubah: 103]

Zakat terdiri dari zakat fitrah dan zakat harta. Zakat fitrah merupakan zakat yang wajib dikeluarkan oleh setiap muslim pada hari terakhir ramadhan sampai sebelum shalat Idhul Fitri. Sedangkan zakat harta merupakan bagian dari harta kekayaan seseorang yang wajib dikeluarkan untuk golongan orang-orang tertentu sesuai dengan ketentuan hukum Islam (Inayah, 2018).

Tetapi edukasi yang minim tentang zakat, infak dan sedekah sebagai kendala pada pengumpulan ziswaf itu sendiri. Hal itu pula membuat masyarakat bingung untuk mendistribusikan zakat sehingga masih banyak masyarakat yang memilih untuk mendistribusikannya secara pribadi dari pada menyalurkannya terlebih dahulu ke suatu lembaga. BAZNAS sebagai lembaga pengelola zakat harus terus berusaha keras untuk meningkatkan penerimaan zakat nasional. Peningkatan jumlah muzakki harus menjadi perhatian utama, namun BAZNAS juga harus berupaya keras untuk mempertahankan para muzakki yang telah membayar zakatnya melalui Badan Amil Zakat. Muzakki yang terus menerus membayar zakatnya melalui Badan Amil Zakat akan berpengaruh pada peningkatan penerimaan zakat lembaga tersebut. Maka BAZNAS harus terus berupaya untuk mempertahankan para muzakki yang telah mereka miliki sehingga akan terbentuk loyalitas muzakki (Inayah, 2018).

**Tabel 1 Jumlah Muzzaki**

TAHUN	JUMLAH
2019	5676 orang
2020	5645 orang
2021	5695 orang

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat jumlah muzakki naik turun atau fluktuatif. Menurut hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak BAZNAS mengatakan bahwa jumlah muzakki setiap tahunnya itu hanya orang-orang itu saja dan selebihnya masih banyak yang membayar zakat ke Lembaga lain atau bahkan muzakki memberikan langsung kepada orang yang berhak menerima.

Disebutkan pula tujuan dari pengelolaan zakat bagi organisasi zakat berdasarkan peraturan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan, dengan menggunakan sistem tata kelola yang baik berupa transparansi, dan bersih, sudah pasti akan memberikan dampak positif bagi mustahiq, muzakki, dan organisasi zakat itu sendiri.

Penilaian muzakki terhadap Lembaga Amil Zakat begitu beragam, sesuai dengan persepsi dan pengalaman masing-masing muzakki. Salah satu alasan seorang muslim membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat disebabkan karena kepuasan. Salah satu yang menentukan tingkat kepuasan adalah kualitas pelayanan.

Kepuasan muzakki merupakan salah satu kunci dalam menciptakan loyalitas muzakki. Dalam membentuk kepuasan, BAZNAS perlu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada muzakki. Pelayanan yang baik yang diberikan oleh BAZNAS akan membentuk persepsi dan harapan yang positif pada muzakki sehingga muzakki akan merasa puas dengan BAZNAS tersebut. Kualitas pelayanan yang baik ini membuat muzakki puas, karena harapan serta kebutuhan mereka telah terpenuhi.

Selain peningkatan kepuasan muzakki, Lembaga Amil Zakat juga harus memperhatikan prinsip lainnya yaitu transparansi dan akuntabilitas. Badan pengelola zakat termasuk Lembaga Amil Zakat dianggap tidak profesional karena belum menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi (Sri Fadilah, 2012), maka untuk mempertahankan muzakki yang telah dimiliki oleh Lembaga Amil Zakat, harus meningkatkan profesionalitasnya dalam mengelola dana zakat. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas BAZNAS dapat membuat muzakki semakin yakin untuk menyalurkan dana zakatnya kepada Lembaga Amil Zakat tersebut.

Transparansi mensyaratkan adanya informasi publik, tepat waktu, jelas dan dapat diperbandingkan mengenai posisi keuangan, pengelolaan, kinerja operasional, dan kepemilikan suatu perusahaan. Transparansi dibangun di atas kebebasan menerima informasi yang membutuhkan informasi yang tersedia untuk publik. Mereka yang membutuhkan informasi tentang kepentingan publik harus memiliki akses langsung. Untuk menjaga objektivitas dalam pelaksanaan kegiatannya, suatu organisasi harus menyediakan informasi penting dan relevan dengan cara dapat diakses dan dimengerti oleh pemangku kepentingan. sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS Al Maidah ayat 67: "Hai Rasul sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu dan jika tidak kamu kerjakan apa yang di perintahkan itu, berarti kamu tidak menyampaikan amanat-Nya" (Suryaningsih, 2018).

Menurut NCG (National Committee on Governance), akuntabilitas merupakan sebuah prinsip bahwa pengelola berkewajiban memberikan pembinaan mengenai sistem akuntansi efektif untuk menghasilkan sebuah laporan keuangan yang detail dan dapat dipercaya. Dalam perspektif Islam, prinsip akuntabilitas memiliki arti yaitu sebuah pertanggungjawaban seorang manusia kepada Tuhannya. Allah Subhanahu wa Ta'ala. Setiap manusia harus mampu mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan kepada sang pencipta. Dalam segi akuntansi, akuntabilitas merupakan aktivitas atau upaya untuk menghasilkan sebuah pengungkapan yang benar. Pengertian akuntabilitas menurut Lawton dikatakan sebagai sebuah proses dimana seseorang atau kelompok orang yang diperlukan untuk membuat laporan aktivitas mereka dan dengan cara yang mereka sudah atau belum diketahui untuk melaksanakan pekerjaan mereka. (Khaerany, R. 2013).

Mengingat pentingnya akuntabilitas dan transparansi di lembaga khususnya BAZNAS untuk mencapai efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat yang optimal, maka dari latar belakang dan alasan pemilihan objek penelitian yang telah dipaparkan diatas maka judul penelitian ini adalah "Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Jambi.

## **Kajian Pustaka**

### **Kepuasan Muzakki**

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin, "satis" artinya cukup baik atau memadai dan "facio" yang artinya melakukan, sehingga kepuasan bisa diartikan sebagai upaya

pemenuhan sesuatu. Kotler menyatakan bahwa “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dan Keller,2007).

Menurut Tse dan Wilton yang dikutip dalam Fandy Tjiptono menyatakan bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Menurut Supranto, istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Contohnya bila seorang pelanggan tersenyum saat dilayani oleh karyawan BAZNAS dengan sopan dan ramah maka muzakki itu telah merasakan kepuasan terhadap pelayanan pihak BAZNAS.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan suatu cara pertanggungjawaban manajemen atau penerima amanah kepadapemberi amanah atas pengelolaan sumber-sumber daya yang dipercayakan kepadanya baik secara vertikal maupun horizontal. Dalam definisi tradisional, akuntabilitas adalah istilah umum untuk menjelaskan bahwa organisasi atau perusahaan sudah memenuhi misi yang mereka emban.

Definisi lain menyebutkan akuntabilitas diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat (Yossi,2014)

Karhi (1997) mengartikan akuntabilitas sebagai kewajiban bagi aparaturn pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab atas segala tindakan dan kebijaksanaan yang ditetapkan.

Tujuan akuntailitas pada dasarnya adalah untuk mencari jawaban atas apa yang harus diperatanggungjawabkan, berdasarkan hal apa yang sungguh sungguh terjadi serta membandingkan dengan apa yang harus terjadi. Apabila terjadi suatu kendala, atau penyimpangan, maka penyimpangan dan kendala tersebut harus segera dikoreksi. Penjelasan tersebut sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh J.b. Ghartery bahwa akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan, yaitu apa, mengapa, siapa, yang mana, ke mana, dan bagaimana suatu pertanggungjawaban dilaksanakan.

Dari tujuan yang telah dikemukakan diatas, dapat diinterpretasikan bahwa akunabilitas bukan hanya untuk mencari-cari kesalahan tetapi untuk menjawab atas pertanggungjawaban seseorang berdasarkan apa yang terjadi sesungguhnya, sehingga bisa segera diperbaiki apabila terjadi suatu kesalahan.

### **Transparansi**

Transparansi menurut Ismatullah & Kartini (2018) adalah keterbukaan pengurus zakat dalam pengelolaan keuangan kepada masyarakat umum dengan mengakses informasi secara umum dan mempertanggung jawabkan sumber daya yang dipercayakan muzakki berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam Al-Qur'an dan Al-Adits. Semakin tinggi transparansi, semakin lengkap pengelolaan keuangan zakat.

Menurut Abidin (2004), transparansi juga dapat dipahami sebagai “informasi tentang sebuah organisasi yang tersedia secara bebas dan tersedia bagi mereka yang terpengaruh oleh kebijakan

yang diambilnya. Selain itu, informasi lengkap yang relevan dengan operasi organisasi tersedia dan disajikan dalam format atau media yang dapat dipahami.

Menurut Rahmannurasjid yang dikutip dalam Nugraha (2015), Informasi tidak hanya harus tersedia, tetapi juga relevan dan dapat dipahami oleh publik dan sekarang dapat dipantau. Transparansi juga berarti mengurangi peluang korupsi di kalangan pejabat publik dengan melihat semua proses pengambilan keputusan atau kebijakan melalui akses informasi yang mudah.

Menurut Nasim dan Romdhon (2014) transparansi adalah pemberian informasi kepada muzakki sebagai bentuk akuntabilitas. Hasil penelitian Ismatullah dan Kartini (2018) berbeda dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa transparansi tidak mempengaruhi pemberdayaan ekonomi masyarakat. Rahmawati, Dahri dan Ilmi (2016) mengemukakan bahwa tidak ada hubungan linier antara transparansi dengan penerimaan zakat.

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini yaitu muzakki yang membayar zakat di BAZNAS Kota Jambi pada tahun 2021 yang berjumlah 5.695 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil Uji Instrument Penelitian

#### Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS 25. Uji ini dilakukan dengan melihat nilai Corrected Item-Total Correlation, yang mana apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pernyataan tersebut valid. Dengan  $n = 100$ , dimana  $df = n-2$  ( $100-2$ ) dengan tingkat signifikan 5% maka diperoleh  $r$  tabel sebesar 0,196.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrument

No	Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Ket.
1.	Akuntabilitas (X1)	X1_1	0,721	0,196	Valid
		X1_2	0,637	0,196	Valid
		X1_3	0,801	0,196	Valid
		X1_4	0,778	0,196	Valid
		X1_5	0,807	0,196	Valid
2	Transparansi (X2)	X2_1	0,837	0,196	Valid
		X2_2	0,859	0,196	Valid
		X2_3	0,812	0,196	Valid
		X2_4	0,774	0,196	Valid
3	Kepuasan Muzakki	Y1	0,735	0,196	Valid
		Y2	0,710	0,196	Valid
		Y3	0,757	0,196	Valid
		Y4	0,788	0,196	Valid

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan pada semua variabel X maupun Y memiliki  $r$  hitung  $>$  0,196, sehingga data pada seluruh variable X dan Y adalah valid.

## Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner sebagai indeks variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau dapat dipercaya jika tanggapan seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS 25 mengukur reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $> 0.60$ . (Ghozali, 2016).

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variable	Cronbach's Alpha	r tabel	Ket.
1.	Akuntabilitas (X1)	0,806	0,60	Reliabel
2.	Transparansi (X2)	0,831	0,60	Reliabel
3.	Kepuasan Muzakki(Y)	0,732	0,60	Reliabel

Berdasarkan dari tabel di atas diketahui bahwa masing-masing variable yang diteliti memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dari setiap variable yang digunakan teruji reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel atau handal.

## Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yaitu untuk meramalkan atau membuktikan ada tidaknya pengaruh atau hubungan antara variabel dependen (Y) terhadap variabel independen (X) yang lebih dari satu. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, maka dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.575 + 0,481X_1 + 0,246X_2 + e$$

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.575	1.570		1.640	.104
	Akuntabilitas (X1)	.481	.068	.551	7.124	<,001
	Transparansi (X2)	.246	.068	.280	3.622	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Berdasarkan persamaan regresi linier diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) = 2,575 hal ini berarti jika variabel akuntabilitas, dan transparansi dianggap konstan (tetap) sama dengan 0 (nol) maka nilai variabel keputusan berkunjung sebesar 2,575.
- $b_1$  (nilai koefisien regresi  $X_1$ ) = 0,481 nilai koefisien akuntabilitas bertanda positif sebesar 0,481. Hal ini menunjukkan apabila akuntabilitas mengalami perubahan satu satuan, maka kepuasan muzakki akan berubah sebesar 0,481 satuan.
- $b_2$  (nilai koefisien regresi  $X_2$ ) = 0,246 nilai koefisien transparansi bertanda positif sebesar 0,246. Hal ini menunjukkan apabila transparansi mengalami perubahan satu satuan, maka kepuasan muzakki akan berubah sebesar 0,246 satuan.

## Hasil Uji Hipotesis

### Uji F

Menurut Ghozali (2016) Uji simultan atau yang disebut uji F merupakan uji yang dilakukan signifikansi model secara simultan atau Bersama-sama pengujian simultan pada penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kepuasan muzakki. Apabila nilai sig < 0,05 atau F hitung > F tabel maka terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen dan variabel dependen (Ha diterima). Demikian juga sebaliknya, apabila nilai sig > 0,05 atau f hitung < f tabel maka tidak terdapat pengaruh (Ho diterima).

Tabel 5 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	276.888	2	138.444	38.676	<,001 <sup>b</sup>
Residual	347.222	97	3.580		
Total	624.110	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)					
b. Predictors: (Constant), Transparansi (X2), Akuntabilitas(X1)					

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai f hitung yaitu 38,676 > F tabel yaitu 3,09 dengan nilai sig 0,001 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel akuntabilitas dan transparansi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki.

### Uji t

Uji t ialah uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali,2016). Tingkat kepercayaan yaitu 95% atau alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,05 Uji t digunakan untuk menjawab hipotesis. Apabila nilai signifikansi < 0,05 atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (Ha diterima), begitu pula sebaliknya apabila nilai sig > 0,05 atau t hitung > t tabel maka tidak terdapat pengaruh (Ho diterima).

Tabel 5 Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.575	1.570		1.640	.104
	Akuntabilitas(X1)	.481	.068	.551	7.124	<,001
	Transparansi (X2)	.246	.068	.280	3.622	<,001
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)						

Menghitung t tabel ( $\alpha/2: n-k-1$ )= t (0,05/2:100-2-1)= 0,025: 97= 1,984. Maka di dapat t table adalah 1,984 Hasil analisis uji t sebagai berikut :

## a) Pengaruh variabel akuntabilitas (X1) terhadap kepuasan Muzakki (Y)

Berdasarkan hasil tabel, hasil uji t variabel akuntabilitas memperoleh nilai t hitung sebesar 7,124 > t tabel 1,984 dan nilai sig sebesar 0,001 < 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki.

## b) Pengaruh variabel transparansi (X2) terhadap kepuasan Muzakki (Y)

Berdasarkan hasil tabel 5.16, hasil uji t variabel transparansi memperoleh nilai t hitung sebesar 3,622 > t tabel 1,984 dan nilai sig sebesar 0,001 < 0,05. Pengujian ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Ghozali 2016) koefisien determinasi ialah uji yang digunakan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independent.

Tabel 5 Hasil Uji Determinasi  $R^2$ 

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 <sup>a</sup>	.444	.432	1.892

a. Predictors: (Constant), Transparansi (X2), Akuntabilitas(X1)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,444 yang artinya berpengaruh sebesar 44%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase berpengaruh variabel independent (akuntabilitas dan transparansi) terhadap variabel dependen (kepuasan Muzakki) sebesar 44% sedangkan sisanya 56% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

## Pembahasan

### Analisis Ekonomi Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki Membayar Zakat

#### 1. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Muzakki Membayar Zakat

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan bahwa akuntabilitas terbukti berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan muzakki. Hal ini juga didukung oleh penelitian Munjiah (2017), bahwa hasil dari variabel akuntabilitas menjadi perhatian untuk setiap Lembaga Amil Zakat untuk selalu amanah dan bertanggungjawab dalam menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan aktifitas pengumpulan dan penyaluran zakat.

Menurut Rosjidi (2001) definisi akuntabilitas yaitu: "Akuntabilitas merupakan sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan atas pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodik". Akuntansi syari'ah memandang bahwa akuntabilitas yang dianggap sebagai



suatu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan satu sama lainnya. Hal inilah yang menjadikan perbedaan besar dengan tujuan akuntansi konvensional. Akuntansi Syari'ah melihat bahwa akuntansi bisa benar-benar berfungsi sebagai alat penghubung antara stakeholders, entity, dan publik dengan tetap berpegangan pada nilai-nilai akuntansi dan ibadah syari'ah. Kondisi ini menunjukkan bahwa akuntansi syari'ah memberikan informasi akuntansi yang sesuai dengan kondisi riil, tanpa ada rekayasa dari semua pihak, sebagai bentuk ibadah kepada Allah, sehingga akan tercipta hubungan yang baik antara stakeholders, para akuntan, dan hubungan sosial antar manusia yang baik (Yossi, 2014).

Dapat disimpulkan bahwa variabel akuntabilitas dalam penelitian ini juga harus dapat menjadi perhatian bagi BAZNAS untuk selalu amanah dalam menyajikan laporan keuangan zakat agar dapat meningkatkan kepuasan muzakki.

## 2. Pengaruh Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki Membayar Zakat

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan bahwa transparansi terbukti berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan muzakki. Bahwa hasil dari variabel transparansi yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara transparansi dengan kepuasan muzakki, diantaranya dengan cara mempublikasikan semua laporannya yang meliputi kegiatan, program hingga keuangan baik itu dimuat dalam website ataupun dimuat dalam majalah yang kemudian didistribusikan kepada para muzakki-nya. Sama halnya dengan penelitian ini yang harus terbuka tentang semua laporan penyaluran zakat, baik itu laporan kegiatan, program hingga keuangan agar menjadi salah satu bukti bahwa BAZNAS Kota Jambi telah menjalankan prinsip transparansi sebagai sebuah badan amil zakat dengan sangat baik sehingga akan menumbuhkan rasa kepuasan muzakki.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori transparansi yang dikembangkan oleh Abidin (2004), transparansi juga dapat dipahami sebagai "informasi tentang sebuah organisasi yang tersedia secara bebas dan tersedia bagi mereka yang terpengaruh oleh kebijakan yang diambilnya. Selain itu, informasi lengkap yang relevan dengan operasi organisasi tersedia dan disajikan dalam format atau media yang dapat dipahami.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Ziyana Walidah (2020), yang menyatakan bahwa transparansi berpengaruh terhadap kepuasan muzakki dalam membayar zakat. Semakin meningkat transparansi muzakki terhadap zakat, maka akan meningkatkan kepuasan muzakki dalam membayar zakat. Begitupun sebaliknya, semakin menurun transparansi terhadap zakat, maka akan menurunkan tingkat kepuasan muzakki dalam membayar zakat

## Kesimpulan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh laki – laki dengan persentase 60%, karakteristik responden berdasarkan tingkat umur didominasi oleh umur 41 – 50 dengan persentase 40%, karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan didominasi S1 dengan persentase 50%, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didominasi PNS dengan persentase 70%, karakteristik responden berdasarkan tingkat penghasilan didominasi Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000 dengan

persentase 50%, karakteristik responden berdasarkan lama menjadi Muzakki didominasi 11 – 20 Tahun dengan persentase 70%.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara akuntabilitas secara parsial terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kota Jambi

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan transparansi secara parsial terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kota Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan antara akuntabilitas dan transparansi secara parsial dan simultan terhadap kepuasan muzakki pada BAZNAS Kota Jambi

## Referensi

- Abidin, H., & Rukmini, M. (2004). *Akuntabilitas dan transparansi LSM: Problem dan ikhtiar. et. al., Kritik dan Otokritik LSM: Membongkar Kejujuran dan Keterbukaan Lembaga Swadaya Masyarakat Indonesia*, Jakarta.
- Fadilah, S. (2012). *Membangun kepercayaan konsumen: faktor penting pada lembaga amil zakat seluruh Indonesia*.
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Semarang: Yoga Pratama.
- Inayah, N., & Muanisah, Z. (2018). *Hubungan Kepercayaan, Transparansi, Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegalsari Banyuwangi)*.
- Ismatullah, I., & Kartini, T. (2018). *Transparansi dan Akuntabilitas Dana Masjid dalam Pemberdayaan Ekonomi Ummat. Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi (Jurnal Akuntansi, Pajak dan Manajemen)*.
- J.B. Ghartery. (2004), *Akuntansi Keuangan Daerah*, Jakarta: Salemba Empat.
- Karhi, N. S. (1997). Beberapa Catatan Tentang Good Governance. *Jurnal administrasi dan Pembangunan*, 1(2), 119.
- Keller, K. D., & Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran, edisi kedua belas*. PT. Indeks. Jakarta.
- Khaerany, r. (2013). *Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Pengelola Zakat Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Lembaga Pengelola Zakat* (doctoral dissertation, universitas hasanuddin).
- Nasim, A., & Romdhon, M. R. S. (2014). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, dan Sikap Pengelola terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*.
- Nugraha, E.-. (2019). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Lembaga Pengelola Zakat terhadap Komitmen Muzakki: Kepercayaan Muzakki sebagai Variabel Intervening. Akuntabilitas*
- Rochim, M. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki pada BAZNAS Kabupaten Tulungagung*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Supranto J (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Asdi Mahastya.
- Suryaningsih, E. D. *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Lembaga Amil Zakat terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Muzakki dalam Menunaikan Zakat, Infaq, dan Shodaqoh (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah Kabupaten Jember)*.

---

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.

Yossi Dian Endahwati. (2014). “Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS)”, *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*.