

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Akuntabilitas

Akuntabilitas secara umum dapat diartikan sebagai permintaan pertanggungjawaban atas pemenuhan tanggung jawab yang diserahkan kepadanya. Dalam tugas nya mengaudit laporan keuangan, auditor dituntut bekerja dengan akuntabilitas yang tinggi dan secara professional. Hal ini untuk memenuhi permintaan klien yang menginginkan kinerja yang tinggi. Dalam bidang ilmu akuntansi, akuntabilitas diartikan sebagai pertanggung jawaban. Suatu organisasi dikatakan akuntabel jika organisasi tersebut memiliki kemampuan untuk menjelaskan kondisi yang dialami termasuk didalamnya keputusan yang diambil dan berbagai aktivitas yang dilakukan

Menurut (Musfirah, 2021:16) Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjalankan cara mereka melaksanakan tanggung jawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkat efisiensi, efektivitas dan kejujuran dan kebijaksanaan tinggi.

Akuntabilitas merupakan serangkaian prosedur pemberian informasi oleh pihak memiliki hak untuk memanggil pihak tersebut atas segala aktivitas di organisasi. Akuntabilitas menunjukkan beroperasinya seluruh komponen aktivitas dalam suatu organisasi, sesuai tugas dan kewenangan yang dimilikinya. Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu atau kelompok yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Akuntabilitas terkait dengan sarana untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan public dan

mengemukakan secara transparan kepada masyarakat. Aspek yang terkandung dalam pengertian akuntabilitas adalah bahwa pemberi mandat mempunyai hak untuk mengetahui kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pihak yang mereka beri kepercayaan. (Sharon, 2022 : 2)

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai dengan suatu kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) dalam mempertanggung jawabkan, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya terhadap pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan dalam meminta pertanggung jawaban. Dalam Islam akuntabilitas dicirikan sekiranya pertanggung jawaban seorang sebagai khalifah di bumi kepada Allah SWT, dengan alasan bahwa semua yang dianugerahkan kepada manusia adalah perintah dan apa yang telah dilakukannya harus di pertanggung jawabkan.

Akuntabilitas harus menyertakan kontrol yang layak dan sesuai tanggung jawab saat ini antara pemasok dengan menerima kepercayaan. Sebagai tanda pelaksanaan amanah zakat seperti yang ditunjukkan oleh syariat islam, zakat disampaikan kepada asnaf sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an. Dari adanya akuntabilitas, kepercayaan masyarakat yang ada di luar manajemen (dalam bahasan ini yaitu *muzakki*) akan meningkat. Dalam artian, akuntabilitas bisa berdampak positif para *muzakki* dalam menyalurkan zakat melalui lembaga zakat. Indikator pelaksanaan akuntabilitas dalam sudut pandang Islam ialah:

- a. Segala kegiatan yang harus fokus dan mengutamakan kesejahteraan umat sebagai perwujudan amanah yang diberikan Allah swt kepada manusia.
- b. Pelaksanaan kegiatan organisasi yang adil.
- c. Lingkungan sekitar tidak dirusak oleh kegiatan organisasi.
- d. Adanya kontrol yang sesuai dengan tanggung jawab antara penerima amanah dan pemberi amanah.
- e. Pengelolaan zakat sesuai syariat yang telah diatur dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah. (Khairi, 2021)

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa akuntabilitas adalah kemampuan seseorang untuk mempertanggungjawabkan dalam mengelola

keuangan guna untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2.1.2. Transparansi

Teori pemerintah menjelaskan bahwa transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi mengenai kebijakan proses pembuatan, pelaksanaan, dan hasil yang dicapai. Transparansi merupakan salah satu prinsip dari *good governance*.

Menurut (Musfirah, 2021 : 19) Transparansi berarti terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap suatu informasi seperti peraturan, kebijakan pemerintah dan lainnya yang dapat diakses oleh publik, dapat diartikan bahwa transparansi dibuat agar kebebasan arus informasi yang memadai disediakan untuk dipahami dan dapat diawasi. Transparansi dapat mengurangi ketidakpastian pemerintah dalam pengambilan kebijakan, dan dengan adanya keterbukaan informasi maka publik dapat ikut serta dalam memberikan aspirasi/suara dalam pengambilan keputusan meskipun hanya di beberapa komponen saja. Transparansi pula dapat membantu mengurangi peluang kecurangan seperti korupsi dan lainnya di kalangan pemerintah karena terlihat semua proses dan hasil dari kegiatan aktivitas yang dilakukan pemerintah.

Transparansi adalah sistem informasi yang dikembangkan sehingga memungkinkan masyarakat dapat mengakses berbagai informasi mengenai pelayanan publik. Transparansi juga diartikan sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi public dan dijaminnya kemudahan dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai (Hasan, 2022 : 98).

Transparansi merupakan penyampaian laporan secara terbuka kepada semua pihak, tentang operasionalisasi suatu pengelolaan dengan melibatkan semua unsur berdasarkan pada pengambilan keputusan dan proses pelaksanaan kegiatan.

sistem pengendalian yang bagus pada kedua pihak yaitu lembaga dan stake holders dihasilkan dalam membangun transparansi pada pengelolaan zakat, karena pihak eksternal (*Muzakki*) atau masyarakat luas juga dilibatkan, tidak hanya pihak internal lembaga. Perihal inilah yang sepatutnya diminimalisasi oleh lembaga atas kecurigaan dan tingkat kepercayaan masyarakat.

Transparansi merupakan keterbukaan pengurus masjid dalam mengelola keuangan kepada masyarakat dalam mengakses informasi secara menyeluruh dan dapat mempertanggung jawabkan sumber daya yang dititipkan oleh masyarakat kepada pengelola masjid berdasarkan peraturan yang berlaku dalam Al-Qur'an dan Al-hadits. Transparansi juga bisa diartikan dengan keterbukaan informasi, baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan tentang lembaga atau perusahaan (Khairi, 2021). Indikator pelaksanaan transparansi dalam sudut pandang Islam ialah :

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

Dari konsep transparansi di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam Islam, transparansi erat kaitannya dengan kejujuran. Ketika menyampaikan informasi, pemberi informasi harus bersikap jujur sehingga tidak ada satu pun hal yang luput dari pengetahuan penerima informasi termasuk harus mengkomunikasikan segala kebijakan yang mereka lakukan kepada pemberi amanah dalam hal ini adalah masyarakat atau muzaki. Sehingga masyarakat akan lebih selektif, dan menjadikan pilihan utama untuk mendonasikan Zakat, Infaq, Shodaqoh (ZIS), serta berdampak meningkatnya minat masyarakat untuk menentukan sikap minatnya memilih lembaga yang transparan.

Membangun transparansi dalam pengelolaan ZIS akan menciptakan hubungan yang baik antara lembaga dan masyarakat. Karena tidak hanya melibatkan pihak internal organisasi (lembaga ZIS) namun juga melibatkan pihak eksternal lembaga yaitu masyarakat secara luas. Hal ini sebaiknya dijadikan patokan oleh lembaga untuk beroperasi serta mengurangi rasa curiga atau ketidakpercayaan masyarakat terhadap pengelolaan ZIS yang ada di lembaga (Amalia & Widiastuti, 2020).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa transparansi merupakan prinsip untuk menjamin kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dengan kata lain transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan yang terkait dengan pengelolaan sumber daya kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

2.1.3. Kualitas Layanan

Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Menurut (Keller, 2016 : 143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Tentunya perwujudan layanan itu juga haruslah disajikan dengan sebaik mungkin yang erat kaitannya dengan penjaminan mutu atau baik-buruknya kualitas yang disajikan. Seperti yang diungkapkan oleh (Abubakar, 2018 : 39) bahwa kualitas layanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Kualitas layanan adalah suatu penilaian dari pelanggan konsumen terkait pelayanan atas produk atau jasa yang mereka terima dengan tingkat pelayanan yang diinginkan atau diharapkan. Selain itu kualitas layanan bagi produsen merupakan spesifikasi produk atau jasa yang dirancang dan disesuaikan dengan apa yang

dibutuhkan atau pun diinginkan pada pelanggan, sehingga mereka merasa puas dengan produk atau jasa tersebut (Al idrus, 2021 : 2).

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah ayat 267. Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok, yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta pengetahuan dan keterampilan yang bagus. Dua hal itu adalah amanah dan ilmu (Romi dan Yunani 2021) Indikator kualitas layanan diantaranya sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. Empati (Empathy)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan materi yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. (Romi dan Yunani, 2021)

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah perwujudan usaha pemenuhan berbagai kebutuhan konsumen sesuai dengan ketepatan waktu, harapan, dan komponen keinginan dan kebutuhan lainnya dari pelanggan dengan sebaik mungkin.

2.1.4. Zakat

2.1.4.1. Pengertian Zakat

Zakat secara umum adalah suatu kewajiban umat islam yang bersifat religiusitas dan kemasyarakatan, tujuan dari ajaran islam ini dapat memberikan ketenangan serta manfaat seperti dalam bentuk tolong menolong sesama manusia.

Zakat sebagai suatu sistem ekonomi Islam yang telah dibuktikan oleh Nabi Muhammad SAW, dan pemerintahan Khulafa Al Rasidun. Selain ketentuan ibadah murni, zakat juga merupakan kewajiban sosial bagi berbentuk tolong menolong dengan tujuan tidak saja untuk menciptakan keseimbangan sosial tetapi juga untuk mencapai keseimbangan ekonomi, Tujuan lainnya untuk mewujudkan kesejahteraan, menciptakan keamanan, dan ketentraman, serta menggiring masyarakat pada keteraturan, dan menghindarkan mereka dari ketidakteraturan (Yuhani'ah, 2021:24).

Kata zakat berasal dari Bahasa Arab. Artinya adalah subur, berkembang, berkah, atau suci. Mana lengkapnya adalah mengeluarkan sebagian harta dengan ukuran tertentu kepada orang-orang tertentu sesuai syariat Islam. Orang tertentu yang dimaksud adalah fakir, miskin, pengelola zakat, orang yang berhutang, orang-orang yang baru masuk Islam (*Mualaf*), orang-orang yang dalam perjalanan karena Allah

SWT (*Fiisabilillah*), orang yang menegakkan agama Allah SWT, dan hamba sahya. Zakat adalah rukun/asas islam ketiga sesudah syahadat dan shalat. Dalam kitab Al-Qur'an ,perintah zakat selalu disampaikan serempak dengan perintah shalat. Hal ini menandakan bahwa zakat sama pentingnya dengan shalat. Oleh karena itu, siapa yang tidak menunaikan zakat sama dengan tidak mendirikan shalat.

Selain itu, zakat merupakan salah satu sumber dana bagi pembangunan sarana maupun prasarana yang harus dimiliki umat Islam, seperti sarana ibadah, pendidikan, kesehatan, sosial, ekonomi, dan yang lainnya. Zakat juga memasyarakatkan etika bisnis yang benar, sebab zakat itu bukanlah membersihkan harta yang kotor, tetapi mengeluarkan bagian dari hak orang lain dari harta kita, usahakan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan Allah SWT. Lebih lanjut, Dari sisi pembangunan kesejahteraan umat, zakat merupakan salah satu instrumen pemerataan pendapatan. Dengan pengelolaan zakat dengan baik, dimungkinkan membangun pertumbuhan ekonomi sekaligus pemerataan pendapatan (Astuti, 2022).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa zakat merupakan harta yang wajib dikeluarkan oleh orang yang beragama Islam baik laki-laki maupun perempuan dengan tujuan untuk menyucikan harta dan menyucikan jiwa dari perbuatan dosa serta wujud syukur atas nikmat yang telah Allah berikan. Zakat yang dikelurkan tentunya akan diberikan kepada orang yang berhak menerimanya dengan maksud untuk mencukupi kebutuhannya.

2.1.4.2. Asas Hukum Zakat

Secara etimologis zakat berasal dari kata zaka yang memiliki makna “suci, berkah, baik”. Zaka juga bermakna “numbuh dan berkembang”.Beberapa dalil,tentang kewajiban zakat pada umat Islam, sebagai berikut:

1. Al-Qur'an

“ Dan laksanakanlah shalat, tunaikanlah zakat, dan rukuklah beserta orang yang rukuk” (Q.S Al-Baqarah 5:43).

“Dan orang-orang yang beriman, laki-laki dan perempuan, sebagian mereka menjadi penolong bagi sebagian yang lain. Mereka menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, melaksanakan shalat, menunaikan zakat, dan taat kepada Allah dan Rasul-Nya. Mereka akan diberi rahmat oleh Allah. Sungguh, Allah Maha Perkasa, Maha Bijaksana (Q.S At-Taubah 9:71).

“Padahal mereka hanya diperintah menyembah Allah, dengan ikhlas mentaati-Nya semata-mata karena (menjalankan) agama, dan juga agar melaksanakan shalat dan menunaikan zakat; dan Pyang demikian itulah agama yang lurus (benar) (Q.S Al-Bayyinah 98:5).

2. Sunnah

Kemudian disebutkan dalam (HR.Muslim:22) mengenai kewajiban zakat pada umat Islam:

“Dan telah menceritakan kepadaku Ibnu Numair telah menceritakan kepada kami bapakku telah menceritakan kepada kami Hanzhalah dia berkata, “Saya mendengar Ikrimah bin Khalid menceritakan hadits kepada Thawus bahwa seorang laki-laki berkata kepada Abdullah bin Umar, ‘Mengapa kamu tidak berperang?’. Dia menjawab, ‘Sesungguhnya aku mendengar Rasulullah SAW berkata: ‘Sesungguhnya Islam didirikan di atas lima dasar: Persaksian bahwa tidak ada Tuhan (yang berhak disembah) selain Allah, mendirikan shalat, menunaikan zakat, berpuasa Ramadhan, dan berhaji ke Baitullah.

2.1.4.3. Muzakki dan Mustahiq

Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, Muzakki ialah seorang muslim yang diharuskan membayar zakat. Mustahiq ialah orang yang berhak diberikan zakat. Yang mempunyai hak untuk diberikan zakat sesuai firman Allah SWT :

“Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, yang dilunakkan hatinya (Muallaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk membebaskan orang yang berhutang, untuk jalan Allah, dan

untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui, Maha Bijaksana” (Q.S At-Taubah 9:60).

Ada beberapa persyaratan yang menjadikan seseorang terkena kewajiban menunaikan zakat, yaitu:

1. Orang Islam (muslim)
2. Memiliki akal
3. Baligh/ dewasa
4. Memiliki harta yang mencapai nisab.

Selain itu, syariat juga menegaskan kepada siapa zakat terlarang untuk diberikan. Golongan yang terlarang ini bahkan haram menerima zakat, yaitu:

- 1) Orang kafir dan ateis (tidak bertuhan).
- 2) Orang kaya dan mampu berusaha.
- 3) Keluarga atau keturunan bani Hasyim dan bani Muthalib.
- 4) Orang yang menjadi tanggungan para wajib zakat

2.1.4.4. Jenis-jenis Zakat

1) Zakat fitrah

Disebut juga zakat jiwa, yang ditunaikan oleh setiap muslim sebagai tanda syukur bahwa sudah menjalani puasa Ramadhan. Zakat yang waktu pembayarannya berhubungan erat dengan hari raya idul fitri. Para ulama bersepakat bahwa nilai zakat fitrah ialah 1 (satu) sha'. Di Indonesia dibakukan menjadi 2,5 kilogram (kg) atau 3 liter kurma, gandum, atau makanan pokok sehari-hari yang dikonsumsi oleh yang menunaikannya. Ijtihad sebagian ulama kemudian membolehkan membayar zakat fitrah menggunakan uang senilai satu sha' tersebut. Dalam pelaksanaan pembayarannya, disyariatkan agar ditunaikan sebelum shalat Idul Fitri, sehari atau dua hari sebelumnya, atau juga di sepanjang bulan Ramadhan. Tidak sah zakat fitrah seseorang yang ditunaikan setelah shalat Idul Fitri.

2) Zakat maal

Zakat atas harta yang dimiliki atau dikuasai dan bisa dimanfaatkan, sebagaimana umumnya. Maksudnya, apabila seorang muslim memiliki dan menguasai harta yang bisa memberikan keuntungan dan diperoleh dari hasil yang halal, maka harta tersebut terkena kewajiban zakat. Beberapa harta yang disyariatkan agar dizakati ialah sebagai berikut:

a) Binatang ternak

Tidak semua binatang ternak mengharuskan si pemiliknya mengeluarkan zakatnya. Persyaratan binatang ternak yang mengharuskan si pemiliknya mengeluarkan zakat ialah:

- (1) hewan ternaknya digembalakan;
- (2) jumlahnya mencapai nisab;
- (3) telah dimiliki satu tahun;
- (4) tidak dipekerjakan.

b) Emas dan perak

Emas dan perak mempunyai dua fungsi, yaitu:

- (1) Sebagai mata uang, emas disebut dengan dinar dan perak disebut dengan dirham. Atas keIslam mensyariatkan pemiliknya untuk berzakat.
 - (2) Emas dan perak sebagai perhiasan. Pemiliknya terkena kewajiban untuk berzakat, yakni jika emas dan perak tersebut menjadi barang simpanan atau khusus untuk dipakai.
- c) Hasil perdagangan Syarat hasil perdagangan yang dikenakan kewajiban zakat yaitu tidak terdapat unsur haram dalam pelaksanaannya.
- d) Hasil pertanian atau tanaman Tanaman yang dimaksud ialah tanaman yang sengaja ditanam manusia. Selain itu, tanaman tersebut bisa disimpan dalam waktu yang lama setelah dipanen. Untuk tanaman yang tidak bisa disimpan lama, zakatnya dikenakan melalui penjualannya.

- e) Produksi madu dan olahan hewani Kebanyakan dari para ulama mewajibkan zakat atas madu. Rujukan pelaksanaannya sesuai yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW. Selain itu, zakat atas madu juga didukung oleh analogi qiyas pada zakat untuk biji-bijian dan kurma dalam zakat pertanian. Seperti keumuman pada hal yang menyebabkan zakat, madu memiliki nilai ekonomis sehingga bisa menumbuhkan kekayaan.
- f) Hasil laut dan barang tambang Hasil laut dan barang tambang ialah segala sesuatu yang berasal dari hasil pencarian pada kedalaman laut dan kedalaman tanah. Diantaranya, yakni:
- (1) hasil laut, seperti karang, mutiara, dan minyak bumi.
 - (2) semua barang tambang yang dihasilkan dari pencarian di kedalaman tanah, baik yang dilakukan pihak swasta ataupun pemerintah;
 - (3) barang yang terpendam di kedalaman tanah akibat disimpan oleh orang-orang zaman dahulu, memiliki nilai ekonomis tinggi, dan bisa dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan manusia (harta karun);
- g) Investasi pabrik dan gedung (properti) Di antara jenis harta yang berkembang saat ini ialah gedung-gedung yang disewakan, pabrik-pabrik, mobil niaga, kapal terbang, dan lain-lain. Jenis harta tersebut biasanya memberikan keuntungan yang besar bagi pemiliknya. Pada masa Rasulullah SAW, jenis-jenis harta tersebut tidak dianggap sebagai harta yang dikenakan kewajiban berzakat. Namun, saat ini jenis-jenis harta tersebut telah memberikan keuntungan berlipat ganda kepada pemiliknya. Atas alasan inilah, jenis-jenis harta tersebut menjadi bagian dari harta yang terkena zakat. Demikian yang ditetapkan sebagai ijmak oleh para ulama masa kini.
- h) Profesi Contoh dari pekerjaan-pekerjaan yang sifatnya profesional, antara lain:

- (1) pengacara;
- (2) insinyur;
- (3) karyawan swasta;
- (4) pegawai negeri;
- (5) pilot;
- (6) dokter;
- (7) dan lain-lain

Pada ukuran tertentu, penghasilan mereka jauh melampaui para petani yang terkena kewajiban zakat atas hasil pertaniannya.

- i) saham dan obligasi

2.1.5. Kepercayaan

Secara umum kepercayaan merupakan keyakinan dimana seseorang akan mendapatkan apa yang diharapkan dari orang lain. Kepercayaan menyangkut kesediaan seseorang agar berperilaku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya. Kepercayaan juga merupakan suatu pondasi dari bisnis. Suatu transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain atau mitrabisnis, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan.

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkannya oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Selain itu, kepercayaan juga merupakan wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. (Refky, 2021 : 12)

Selain itu kepercayaan merupakan keyakinan bahwa tindakan orang lain atau suatu kelompok konsisten dengan kepercayaan mereka. Kepercayaan juga dapat menjadi pondasi dari suatu hubungan. Kepercayaan tidak begitu saja dapat

diakui oleh pihak lain, namun harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Kepercayaan lahir dari suatu proses secara perlahan kemudian terakumulasi menjadi suatu bentuk kepercayaan, dengan kata lain kepercayaan adalah keyakinan kita bahwa disuatu produk ada atribut tertentu. Kepercayaan adalah perilaku seorang individu yang mengharapkan seseorang agar memberi manfaat positif. Adanya kepercayaan adalah karena adanya individu yang dipercaya dapat memberi manfaat dan melakukan apa yang diinginkan oleh individu. Sehingga, kepercayaan bisa menjadi dasar bagi kedua pihak untuk melakukan kerjasama. Kepercayaan muncul dari pengalaman dua pihak yang sebelumnya bekerja sama atau berkolaborasi dalam sebuah kegiatan atau organisasi. Pengalaman ini memberikan kesan positif bagi kedua pihak sehingga mereka saling mempercayai dan tidak berkhianat, yang dengan itu dapat merusak komitmen.

Kepercayaan muzaki merupakan aspek yang penting bagi lembaga pengelola zakat, perilaku muzaki dalam membayar zakat bergantung pada kepercayaan muzaki terhadap lembaga pengelola zakat.

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diartikan bahwa kepercayaan adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan.

2.1.6 Generasi Milenial

Generasi milenial secara umum dikenal oleh masyarakat sebagai generasi yang sangat dekat dengan teknologi, game, hingga hal negative seperti tidak pekah atau acuh terhadap kondisi yang terjadi disekitarnya. Padahal, sikap dan kedekatan mereka terhadap teknologi tersebut merupakan bentuk adaptasi terhadap perkembangan zaman saat ini.

Suatu generasi diartikan sebagai populasi yang saling memberi hal dalam peristiwa kehidupan dan sebagai sekelompok orang yang lahir dalam jangka waktu yang telah ditentukan Definisi dari generasi sendiri, merupakan kelompok individu

yang diklasifikasikan berdasarkan rentang tahun lahir, umur, kejadian, maupun lokasi yang memiliki pengaruh dalam fase pertumbuhan merek. (Rahayu et al., 2019)

Generasi Y yang selaras dengan teori mengenai perbedaan generasi yang dikembangkan oleh Howe dan Strauss didefinisikan menjadi 4

kelompok, yaitu :

- 1) Seseorang yang lahir antara tahun 1925 sampai 1945 disebut tradisional
- 2) Seseorang yang lahir antara tahun 1946 sampai 1964 disebut baby boomer
- 3) Seseorang yang lahir antara tahun 1965 sampai 1980 disebut generasi X
- 4) Seseorang yang lahir antara tahun 1981 sampai 2000 disebut generasi Y

Saat ini, generasi milenial adalah mereka yang berusia 21-40 tahun dan mereka telah memiliki berbagai peran dalam bermasyarakat, seperti mahasiswa, pekerja, dan sebagian orang tua, jumlah generasi milenial usia produktif di Indonesia tahun 2020 mencapai lebih dari 87 juta atau sekitar 46% (BPS, 2021), serta mayoritas atau 87% penduduk Indonesia adalah muslim (Global Religious Futures, 2020), dengan demikian, dapat diartikan bahwa penduduk usia produktif di Indonesia, didominasi oleh generasi muslim milenial. (Rostiana, 2021)

Adapun ciri khas dari generasi milenial yang disampaikan oleh (Peramesti & Kusmana, 2018) yang pertama yaitu generasi Y juga memiliki keahlian yang lebih baik dari pada generasi sebelumnya dalam menggunakan teknologi informasi. Media sosial merupakan salah satu bagian dari kehidupan mereka sehari-hari. Pusat informasi dan pengetahuan bagi generasi Y bersumber dari internet. Generasi Y memperoleh segala keperluan informasi yang melalui media sosial atau internet. Kedua, generasi milenial memiliki suatu inovasi dan keberanian yang lebih tinggi. Dengan menciptakan startup atau merintis usaha dan bisnis baru merupakan motivasi yang digunakan oleh generasi milenial. Sehingga hal tersebut merupakan salah satu tantangan yang membuat adrenalin mereka mengalir dengan sendirinya. Ketiga, generasi milenial menyukai kemandirian dan independensi yang lebih

tinggi. Keperluan yang muncul dari gaya hidup ingin lebih mandiri dalam melaksanakan sesuatu disebut sebagai independensi. Keempat, generasi milenial menggemari sesuatu yang lebih praktis. Ciri ini dapat ditafsirkan baik secara positif maupun negatif. Salah satu sisi positif yang dapat diambil yaitu generasi milenial memiliki rasa suka yang lebih tinggi terhadap suatu hal yang praktis. Jika dilihat dari sisi negatifnya yaitu generasi ini mungkin terbiasa melaksanakan sesuatu dengan gesit dan langsung yang akan mempengaruhi sikap kurang sabar jika hasil akhir yang diciptakan tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan, sehingga memungkinkan mereka memiliki daya tahan yang lebih rendah terhadap tekanan.

2.2. Review Penelitian Terdahulu

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dari jurnal, peneliti menemukan bahwa sebelumnya telah ada penulis lain yang juga membahas mengenai objek yang diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian menurut (Bolita & Murtani, 2021) bertujuan untuk mengetahui pengaruh Akutabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat Pada BAZNAS Sumatera Utara. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel penelitian ini berjumlah 65 muzakki. Penentuan sampel digunakan adalah non-probability sampling, yaitu teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dikumpulkan dengan metode kuesioner (angket), studi kepustakaan dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian pada taraf signifikan 5% menunjukkan bahwa: 1) Hasil uji t pada variabel akuntabilitas adalah 2.847, dengan nilai signifikansi 0,006, yang berarti bahwa variabel akuntabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan *muzakki*. 2) Hasil uji t pada variabel transparansi adalah 6.670, dengan nilai signifikan 0,000 yang berarti bahwa transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki. 3) hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan adalah 8.686 dengan nilai signifikan

0,000 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan *muzakki*. 4) Uji koefisien determinasi (R^2) untuk variabel X1, X2, dan X3 adalah sebesar 0,700 yang berarti bahwa keputusan *muzakki* dapat dipengaruhi oleh variabel akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan sebesar 70,0 % sedangkan sisanya sebesar 30% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian menurut (Amalia & Widiastuti, 2020) bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan berkualitas untuk kepentingan muzaki (studi di lembaga zakat Surabaya). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah semua muzaki terdaftar di lembaga zakat di Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan pengambilan sampel kenyamanan. Penelitian ini menggunakan 6 (enam) lembaga zakat yang telah dipilih oleh mengambil sampel sebanyak 120 muzaki. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan kualitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat *muzakki* membayar zakat. Akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan secara bersamaan memiliki dampak positif dan berpengaruh signifikan terhadap minat muzaki untuk membayar zakat.

Penelitian menurut (Rahayu et al., 2019) bertujuan untuk mengetahui transparansi zakat di Masjid Jogokariyan Yogyakarta. Pelaporan zakat diterbitkan di Yogyakarta Buletin Masjid Jogokariyan yang dibuat secara berkala. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Masjid Jogokariyan jemaah Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah muzakki di Lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta dengan jumlah responden 50 orang. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan regresi berganda analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi berpengaruh signifikan pada tingkat kepercayaan pada *Muzakki*.

Penelitian menurut (Hasrina et al., 2019) bertujuan untuk meningkatkan potensi zakat di Baitul Mal Kota Banda Aceh maka harus dilakukan transparansi diprioritaskan dalam segala aspek. Ini penting karena jika meningkat maka tingkat kepercayaan muzakki juga meningkat sehingga akan menimbulkan keinginan untuk membayar zakat. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Itu data yang digunakan berupa data primer dengan menggunakan kuesioner kepada 50 responden dari 492 muzakki di Baitul Mal Kota Banda Aceh. Metode pengolahan data adalah regresi berganda SPSS 20.00 for windows program. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan *muzakki* (Y) yaitu sebesar 0,011. Hasil tersebut dapat dibuktikan dengan $t_{test} > t_{tabel}$ ($2,732 > 1,694$). Variabel transparansi lembaga zakat (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan *muzakki* (Y), yaitu sebesar 0,113. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,633 < 1,694$) dengan signifikan $< 0,05$. Selanjutnya secara simultan variabel akuntabilitas (X1) dan transparansi lembaga zakat (X2) berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan *muzakki* (Y), hal ini dikarenakan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,414 > 3,46$).

Penelitian menurut (Nugraha, 2019) bertujuan untuk menemukan bukti empiris pengaruh akuntabilitas terhadap Muzakki Trust, transparansi Muzakki Trust, kualitas pelayanan kepada Muzakki Trust dan kepercayaan Muzakki terhadap komitmen Muzakki dalam Membayar zakat dengan amanah Muzakki sebagai intervensi variabel. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang ditujukan kepada Muzakki di lembaga Rumah Zakat, DPUDT dan PKU di wilayah Bandar Lampung. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan convenience sampling dengan Quota Sampling koreksi. Kuesioner tersebar di 120 kuesioner dan 91 kuesioner dikembalikan. Dari 91 kuesioner terdapat 8 kuesioner yang tidak dapat diproses karena ada beberapa pernyataan yang tidak dijawab oleh responden, sehingga hanya 83 kuesioner yang dapat diolah dan dianalisis. Waktu survei disebar untuk hampir dua bulan. Hal ini karena menyesuaikan jadwal pertemuan Zakat institusi dengan *muzakki* mereka. Data diolah menggunakan Smart-PLS dan SPSS versi 18. Hasil menunjukkan variabel

akuntabilitas dan kualitas pelayanan yang signifikan, sedangkan variabel transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan komitmen *Muzakki*.

Penelitian menurut (Aristi & Azhari, 2021) bertujuan untuk menguji pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakat pada BAZNAS Provinsi Riau. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah muzakki ASN yang mulai membayar zakat di BAZNAS Provinsi Riau pada Tahun 2019 sampai tahun 2020 yang berjumlah sebanyak 1.462 *muzakki*. Sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Uji analisis data menggunakan metode regresi linier berganda yang pengolahannya dengan menggunakan program SPSS versi 21. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan *muzakki* dalam menyalurkan zakat pada BAZNAS Provinsi Riau.

Penelitian menurut (Romi dan Yunani, 2021) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kepercayaan *muzakki*, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan atas kepercayaan *muzakki* serta menentukan jenis kebijakan yang akan ditingkatkan kepercayaan *muzakki*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.414 orang dan dijadikan sampel diperoleh sebanyak 97 orang dengan teknik sampel menggunakan rumus Slovin. Jenis ini penelitian bersifat deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis data yang digunakan adalah linier berganda analisis menggunakan program SPSS Windoes versi 17.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepercayaan *muzakki*, kepuasan mempengaruhi kepercayaan muzakki, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan, kualitas pelayanan dan kepuasan mempengaruhi kepercayaan *muzakki*. Jenis dari kebijakan untuk meningkatkan kepercayaan muzakki, sosialisasi berkala, transparansi, pembuktian simpanan zakat, dan peran pemerintah.

Penelitian menurut (Junjuran, 2020) Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh transparansi, akuntabilitas dan Islamic good corporate governance terhadap tingkat kepercayaan muzakki di lembaga amil zakat dompet amanah umat Kabupaten Sidoarjo. Populasi penelitian ini adalah seluruh muzakki tetap yang ada di lembaga amil zakat DAU Kabupaten Sidoarjo dan 42 responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Teknik analisis penelitian menggunakan regresi linear berganda dengan taraf signifikan 5% dan menggunakan pengujian t-tabel. Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa transparansi dan penerapan Islamic good corporate governance mampu mempengaruhi secara signifikan dan positif tingkat kepercayaan muzakki. Sementara akuntabilitas dalam penelitian ini tidak mampu mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat dompet amanah umat Kabupaten Sidoarjo. Kata kunci: Transparansi, Akuntabilitas, Islamic Good Corporate Governance.

2.3. Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Pengaruh akuntabilitas terhadap tingkat kepercayaan *muzakki*

Akuntabilitas dalam perspektif islam dalam ilmu akuntansi memiliki cakupan yang lebih luas, bahwa tidak hanya hubungan agent dan principal saja melainkan juga hubungannya dengan masyarakat (stakeholders), lingkungan (alam), dan Tuhan. Konsep akuntabilitas sangat terkait dengan tradisi pemahaman islam tentang Tuhan, manusia, dan alam semesta. Akuntabilitas kepada Tuhan merupakan bentuk akuntabilitas vertikal, sedangkan akuntabilitas kepada stakeholders yaitu masyarakat dan alam merupakan bentuk akuntabilitas horizontal. Akuntabilitas merupakan upaya untuk menghasilkan pengungkapan yang benar.

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban yang diberikan kepada stakeholders salah satunya *muzakki* untuk memberikan keyakinan kepada para muzakki sehingga muzakki dapat percaya pada organisasi pengelola zakat. Oleh karena itu akuntabilitas pada organisasi pengelola zakat dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan *muzakki*. Semakin baiknya akuntabilitas pada 24 organisasi

pengelola zakat maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan *muzakki* terhadap lembaga zakat. (Setyowati, 2021)

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu (Hasrina et al., 2019) (Rahayu et al., 2019) menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

H1: Akuntabilitas berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan *muzakki*.

2.3.2. Pengaruh transparansi terhadap tingkat kepercayaan *muzakki*

Transparansi dalam perspektif islam adalah organisasi bersifat terbuka kepada muzakki. Seluruh fakta yang terkait aktivitas pengelolaan zakat termasuk informasi keuangan harus mudah di akses oleh pihak yang berkepentingan. Informasi harus diungkapkan secara jujur, lengkap, dan meliputi segala hal yang terkait dengan informasi yang diberikan. Pemberian informasi juga perlu dilakukan secara adil kepada semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi dapat menciptakan timbal balik pada lembaga amil zakat dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan jaminan kemudahan dalam memperoleh informasi.

Transparansi merupakan bentuk nilai kejujuran yang diberikan kepada stakeholders salah satunya *muzakki* untuk memberikan keyakinan kepada para muzakki bahwa organisasi pengelola zakat dapat mengelola dengan jujur dan amanah sehingga *muzakki* dapat percaya pada organisasi pengelola zakat. Maka dari itu transparansi pada organisasi pengelola zakat dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki. Semakin baiknya transparansi pada organisasi pengelola zakat maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan *muzakki* terhadap lembaga zakat. (Setyowati, 2021)

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu (Junjuna et al, 2020) (Rahayu et al., 2019) (Harjono & Zulkarnaen, 2020) menyatakan bahwa Transparansi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

H2: Transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan *muzakki*

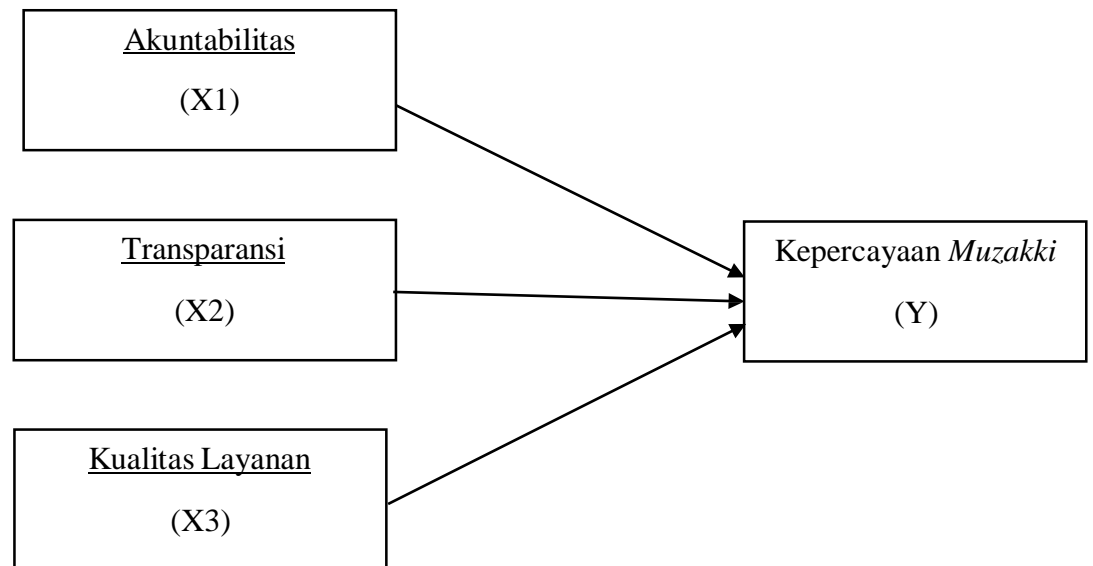
2.3.3. Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepercayaan *muzakki*

Kualitas layanan adalah hasil evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap layanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan, oleh karena itu dari sudut pengguna kualitas layanan adalah sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi harapan pelanggan. kualitas layanan merupakan bentuk pertanggungjawaban yang diberikan kepada stakeholders salah satunya muzakki. Muzakki merupakan direct-stakeholders yaitu pihak yang secara langsung memberikan kontribusi keuangan kepada organisasi pengelola zakat, dan pihak muzakki berhak mendapatkan hak dan kesejahteraan dari organisasi pengelolaan zakat melalui pelayanan yang diberikan. Dengan memberikan layanan yang baik pada muzakki dan masyarakat sehingga dapat memberikan keyakinan para muzakki untuk percaya pada lembaga amil zakat. Oleh karena itu kualitas layanan pada organisasi pengelola zakat dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki.(Setyowati, 2021)

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu (Nugraha, 2019) (Amalia & Widiastuti, 2020) (Bolita & Murtani, 2021) menyatakan bahwa Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

H3: Kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan *muzakki*

2.4. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan skema kerangka pikir diatas, dapat diketahui bahwa Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas layanan sebagai variabel bebasnya (independen) akan memberikan pengaruh dari variabel terikatnya (dependen) yaitu Kepercayaan *Muzakki*.