

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS  
PELAYANAN PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP  
LOYALITAS *MUZAKKI***  
(Studi Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama  
Provinsi Lampung)

**SKRIPSI**  
Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Ilmu Eekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

**EDI SUDRAJAT**  
NPM : 1551030029

**Program Studi : Ekonomi Syariah**  
**(Konsentrasi Akuntansi Syariah)**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**RADEN INTAN LAMPUNG**  
1441 H /2020 M

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS  
PELAYANAN PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP  
LOYALITAS *MUZAKKI***  
(Studi Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama  
Provinsi Lampung)

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Pembimbing I : Dr. H. Nasrudin, M.Ag.**

**Pembimbing II : Agus Kurniawan, S.E., M.S.Ak.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1441 H / 2020 M**

## ABSTRAK

Ditengah problematika perekonomian, zakat muncul menjadi instrument pembangunan ekonomi dan pengentasan kemiskinan umat di daerah. Zakat memiliki banyak keunggulan dibandingkan instrumen fiskal konvensional yang kini telah ada. Zakat merupakan kewajiban untuk mengeluarkan sebagian pendapatan atau harta seseorang yang telah memenuhi syarat syariah islam guna di berikan kepada berbagai unsur masyarakat yang telah ditetapkan dalam dalam syariah islam. Dalam pengumpulan, penyimpanan dan penyaluran zakat, infaq, dan shadaqoh tersebut pada masyarakat perlu adanya proses pencatatan transaksi keuangan hingga menghasilkan laporan keuangan yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan (*accoutability*) yang memadai serta dapat dipertanggungjawabkan pada *stakeholders*. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk melihat apakah terdapat pengaruh secara signifikan terhadap akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* secara parsial maupun simultan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh pada skripsi ini berupa data primer dan sekunder yaitu data *muzakki* dan susunan kepengurusan Lembaga Amil Zakat, Infaq, Dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung, buku literatur perpustakaan dan penelitian terdahulu. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji statistik deskriptif, uji normalitas dan uji multikolinearitas serta menggunakan uji analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh akuntabilitas berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dengan nilai  $t_{hitung}$  yang didapat sebesar 0.205 dengan nilai signifikansi sebesar 0.839 yang berarti bahwa  $> 0.05$  hal ini menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas *muzakki*, kemudian variabel transparansi  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 2.909 dengan nilai signifikansi sebesar 0.006 yang artinya  $< 0.05$  maka variabel transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*, dan variabel kualitas pelayanan  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 2.347 dengan nilai signifikansi 0.046 yang berarti bahwa  $< 0.05$  maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Secara simultan dengan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dengan nilai  $f_{hitung}$  sebesar 9.439  $>$  nilai  $f_{tabel}$  2.86 dengan ini dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *muzakki*.

**Kata Kunci:** Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas *Muzakki*



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

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

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Edi Sudrajat  
NPM : 1551030029  
Prodi : Ekonomi Syariah (Konsentrasi Akuntansi Syariah)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI (Studi Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buata agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 21 Januari 2020

Penulis,

Edi Sudrajat  
NPM. 1551030029



**KEMENTERIAN AGAMA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Alamat: Jalan Letkol H. Endro Suratmin Sukarame, Bandar Lampung 35131 Phone: (0721) 780887**

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **“PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI (Studi Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq, Dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung)”**

Nama : **Edi Sudrajat**

NPM : **1551030029**

Program Studi : **Ekonomi Syariah (Konsentrasi Akuntansi Syariah)**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Dr. M. Nasrudin, M.Ag**

**Agus Kurniawan, S.E., M.S.Ak**

**NIP.195809241990031003**

**NIP. --**

**Ketua Jurusan,**

**Madnasir, S.E., M.S.I.**

**NIP. 197504242002121001**



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

Alamat: Jalan Letkol H. Endro Suratmin Sukarame, Bandar Lampung 35131 Phone: (0721) 780887

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI (Studi Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung)”** disusun oleh, **Edi Sudrajat, NPM 1551030029**, Program Studi **Ekonomi Syariah (Konsentrasi Akuntansi Syariah)**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/tanggal : **Jumat/ 14 Februari 2020**

**Ketua : A. Zuliansyah, S.Si., M.M** (.....)

**Sekretaris : Gustika Nurmalia, M.Ek** (.....)

**Penguji I : Fatih Fuadi, M.S.I** (.....)

**Penguji II : Dr. H. Nasrudin, M.Ag** (.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.Si**

**NIP. 198008012003121001**

## MOTTO

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ  
وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ١٠٣

Artinya: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.” (QS. At – Taubah : 103)



## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahiim*

*Alhamdulillah* rabbil *A'lam*in, Puji syukur kepada Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan kasih sayang-Mu serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini sebagai rasa bangga dan dan terimakasih kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Darsum (alm) sebagai tanda bakti, hormat dan terimakasih atas limpahan kasih sayang semasa hidup. Salahsatu keinginanmu sudah aku wujudkan, semoga Engkau tersenyum di surga sana, dan untuk ibuku Sumiyati terimakasih atas segala dukungan dan semangat yang kau berikan yang tiada mungkin semuanya dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan cinta dan persembahan.
2. Kakakku Romi Safrudin dan Adikku Nur Lela yang turut menjadi penyemangat selain ayah dan ibu.
3. Keluarga besar Samar Scout yang selalu menjadi penyemangatku dalam menggapai keberhasilan ini serta selalu ada dikala suka maupun duka.

## RIWAYAT HIDUP

Edi Sudrajat dilahirkan di Kelurahan Sumber Agung, Kecamatan Kemiling, Kota Bandar Lampung pada tanggal 5 Juni 1997. Anak kedua dari tiga bersaudara buah hati dari bapak Darsum (alm) dan ibu Sumiyati.

Pendidikan dimulai dari Madrasah Ibtidaiyah (MI) Hidayatul Islamiyah Bandar Lampung lulus pada tahun 2009. Dilanjutkan pada jenjang Madrasah Tsanawiyah di (MTs) Hidayatul Islamiyah Bandar Lampung lulus pada tahun 2012. Kemudian dilanjutkan kembali pada jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 7 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2015. Kemudian pada tahun 2015, melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mengambil program studi Ekonomi Syariah (Konsentrasi Akuntansi Syariah).

Bandar Lampung, Januari 2020  
Penulis,

Edi Sudrajat  
NPM. 1551030029

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahiim*

*Alhamdulillah* rabbil *A'lam*in, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas *Muzzaki* (Studi Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung)” dengan tepat waktu, sholawat teriring salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan seluruh umat Islam.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari bahwa jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

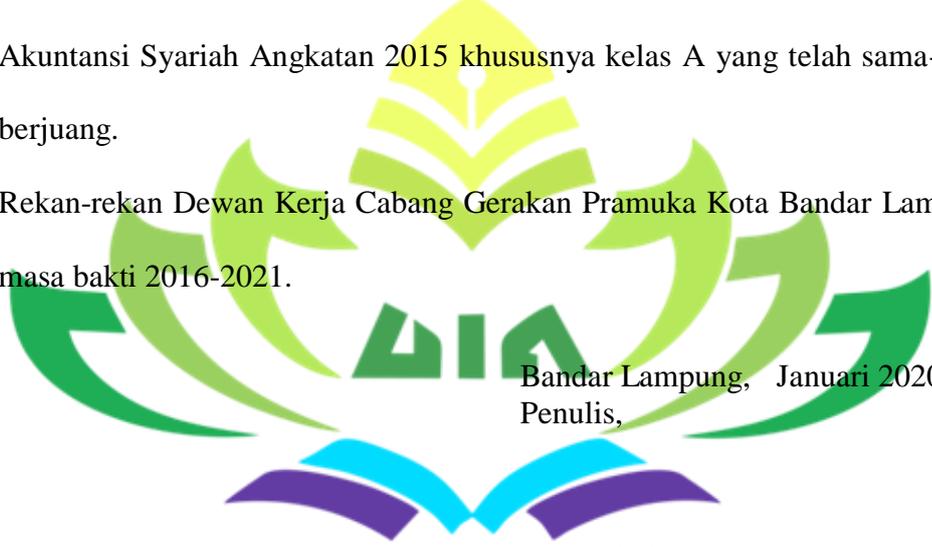
Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sedalam dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Ruslan Abdul Gofur, M.S.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak Madnasir, S.E., M.S.I. selaku ketua program studi Ekonomi Syariah, terimakasih atas nasihat dan pengarahan yang di berikan selama ini.
3. Any Eliza, M.S.Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah yang senantiasa sabar dalam memberi arahan serta selalu memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Dr. M. Nasrudin, M.Ag. selaku pembimbing akademik satu yang telah banyak meluangkan waktunya serta banyak memberikan arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Bapak Agus Kurniawan, S.E., M.Ak. selaku pembimbing akademik dua yang telah meluangkan waktunya dan dengan sabar memberikan arahan dalam membimbing serta banyak memberikan banyak motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak ibu dosen dan karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang banyak memberikan ilmu yang bermanfaat serta banyak motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
7. Pemerintah Kota Bandar Lampung, terimakasih atas program pendidikan gratis sehingga saya dapat melanjutkan pendidikan sampai ke jenjang perkuliahan.
8. Keluarga Samar Scout, Kak Santomas dan Bunda Cikal yang selalu memberikan semangat serta motivasi dan dukungan baik moril maupun materil dari awal perkuliahan sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
9. Saudara seperjuanganku KELUARGA LOMBOK UYE, Ahmad Arief, Ekid Rohadi, Wangga Satra Wijaya, Imam Ismail S.Pd., Candra Tirta Atmaja, Amd.Kep., Dwi Putra Sarino, Dion Saputra, Yopi Hidayatullah, yang selalu yang selalu menemani dikala suka maupun duka, memberikan doa, semangat dan motivasi yang tiada henti serta tempat ternyaman dalam bertukar fikiran

kapanpun dan dimanapun, terimakasih atas canda tawa dan kebersamaannya selama ini.

10. Sahabat-sahabatku dibangku perkuliahan, Khususnya Ikhsan Habib Fabillah, M. Anur Ridwan, M. Amir Nurdin, dan Ellang Bayu Pangestu, Rizka Fitria Nofitasari, Baitul Jannah, Galuh Nurani, dan Melianah yang selalu memberikan semangat serta tempat bertukar pikiran selama kuliah.
11. Teman-teman seperjuanganku mahasiswa dan mahasiswi Konsentrasi Akuntansi Syariah Angkatan 2015 khususnya kelas A yang telah sama-sama berjuang.
12. Rekan-rekan Dewan Kerja Cabang Gerakan Pramuka Kota Bandar Lampung masa bakti 2016-2021.



Bandar Lampung, Januari 2020  
Penulis,

Edi Sudrajat  
NPM. 1551030029

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
ABSTRAK .....	
SURAT PERNYATAAN .....	
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	
PENGESAHAN .....	
MOTTO .....	
PERSEMBAHAN.....	
RIWAYAT HIDUP .....	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR LAMPIRAN .....	

### BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	3
C. Latar Belakang.....	4
D. Batasan Masalah.....	12
E. Rumusan Masalah.....	12
F. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13

### BAB II TEORI UMUM PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI

A. Teori Keagenan ( <i>Agency Theory</i> ) .....	15
B. Tinjauan Tentang Zakat .....	18
1. Pengertian Zakat.....	18
2. Tujuan Zakat .....	19
3. Syarat-Syarat Harta Kekayaan yang Wajib Terkena Zakat .....	20
4. Waktu Mengeluarkan Zakat.....	22
5. Syarat-Syarat Bagi Orang yang Mengeluarkan Zakat .....	23
6. Macam-Macam Zakat .....	24
C. Tinjauan Tentang Akuntabilitas.....	25
1. Pengertian Akuntabilitas .....	25
2. Prinsip Akuntabilitas.....	26
3. Macam-Macam Akuntabilitas.....	27
4. Tujuan Akuntabilitas.....	27
5. Akuntabilitas Dalam Perspektif Akuntansi Syariah.....	28
D. Tinjauan Tentang Transparansi.....	30
1. Pengertian Transparansi .....	30
2. Manfaat Transparansi.....	31
3. Transparansi Dalam Perspektif Islam .....	32
E. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	34
1. Pengertian Kualitas .....	34

2. Pengertian Pelayanan .....	34
3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	35
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	37
F. Kajian Pustaka.....	39
G. Kerangka Berfikir.....	43
H. Perumusan Hipotesis .....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	48
B. Populasi dan Sampel .....	49
C. Data dan Sumber Data .....	50
D. Teknik Pengumpulan Data .....	50
E. Definisi Operasional Variabel.....	52
F. Teknik Pengolahan Data .....	56
1. Statistik Deskriptif .....	57
2. Uji Validitas .....	58
3. Uji Reliabilitas .....	58
4. Uji Asumsi Klasik .....	59
a. Uji Normalitas.....	59
b. Uji Multikolinearitas .....	60
c. Uji Heteroskedastisitas .....	60
5. Uji Hipotesis.....	60
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
b. Uji Parsial (Uji T).....	61
c. Uji Simultan (Uji F).....	61
d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum LAZISNU Provinsi Lampung .....	63
1. Sejarah Berdirinya LAZISNU Provinsi Lampung .....	63
2. Sejarah dan Perkembangan .....	63
3. Visi dan Misi LAZISNU Provinsi Lampung .....	66
4. Susunan Pengurus LAZISNU Provinsi Lampung .....	67
B. Gambaran Umum Responden .....	68
1. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
2. Berdasarkan Usia .....	69
3. Berdasarkan Penghasilan .....	70
4. Berdasarkan Profesi .....	71
C. Gambaran Jawaban Responden .....	71
1. Variabel Akuntabilitas (X1) .....	72
2. Variabel Transparansi (X2).....	73
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	75
4. Variabel Loyalitas <i>Muzakki</i> (Y) .....	77
D. Hasil Analisis Data.....	80
1. Uji Validitas .....	80
2. Uji Reliabilitas.....	81

3. Uji Asumsi Klasik .....	82
a. Uji Normalitas .....	82
b. Uji Multikolinearitas .....	83
c. Uji Heteroskedastisitas .....	84
4. Uji Hipotesis.....	86
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
b. Uji Parsial (Uji T).....	87
c. Uji Smultan (Uji F) .....	89
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	90
E. Hasil Analisis Data LAZISNU Provinsi Lampung .....	91
1. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> .....	91
2. Pengaruh Transparansi Terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> .....	92
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> ...	92
4. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas <i>Muzakki</i> .....	93

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	95
B. Saran.....	95

## **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

1. Perolehan Dana Zakat, Infaq, Dan Shodaqoh LAZISNU Provinsi Lampung Tahun 2016-2017 .....	11
2. <i>Mapping</i> Penelitian Terdahulu .....	39
3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	69
5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	70
6. Klasifikasi Responden Berdasarkan Profesi .....	71
7. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Akuntabilitas (X1) .....	72
8. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Transparansi (X2) .....	74
9. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	76
10. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas <i>Muzakki</i> (Y) .....	78
11. Hasil Uji Validitas .....	80
12. Hasil Uji Reliabilitas .....	82
13. Hasil Uji Normalitas .....	83
14. Hasil Uji Multikolinearitas .....	84
15. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	86
16. Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	88
17. Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	89
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	90

## DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pemikiran.....43
2. Uji Heteroskedastisitas .....85



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Guna mempelajari persepsi pokok bahasan supaya terhindar dari kekeliruan pemahaman judul yang dimaksud oleh penulis, maka perlu penjelasan judul dengan makna dan definisi yang terkandung didalamnya, judul karya ilmiah ini adalah “**Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Pada Lembaga Amil Zakat Infaq, dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung )**”.

Beberapa istilah yang terdapat dalam judul karya ilmiah ini, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Pengaruh

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), pengaruh adalah suatu daya atau kekuatan yang ada atau timbul dari segala sesuatu baik itu orang atau benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada di sekitarnya.<sup>1</sup>

##### 2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada

---

<sup>1</sup>Hasan Alwi, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005)

unit organisasi pemerintah dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

### 3. Transparansi

Transparansi adalah menyediakan informasi keuangan yang terbuka bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.<sup>2</sup>

### 4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna.<sup>3</sup>

### 5. Lembaga Amil Zakat

Lembaga Amil Zakat merupakan lembaga pengelola zakat yang dibentuk oleh swasta atau diluar pemerintah.<sup>4</sup>

### 6. Loyalitas

Loyalitas secara bahasa diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup>Gede Edy Prasetya, *Penyusunan Dan Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah* (Yogyakarta: ANDI, 2005), h.8

<sup>3</sup>Zurni Zahara Samosir “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU” *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi, Vol. 1, No.1* (Juni 2005), h.28-29

<sup>4</sup>“Definisi Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat” (Online) Tersedia Di: <https://www.kompasiana.com> (29 Juni 2019)

<sup>5</sup>Junaedi, *Loyalitas Pelanggan Memasang Iklan Televisi Dalam Acara Tembang Pantura*, Cetakan Pertama (Sleman: CV Budi Utama, 2015), h.17

## 7. *Muzakki*

*Muzakki* adalah seorang muslim yang dibebani kewajiban mengeluarkan zakat disebabkan terdapat kemampuan harta setekah sampai *nisbah* dan *haul*-nya.<sup>6</sup>

### B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan memilih judul “**Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas *Muzakki*(Studi Pada Lembaga Amil Zakat Infaq, dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung )**” berdasarkan alasan objektif dan subjektif

#### 1. Alasan Objektif

Secara objektif, banyaknya Lembaga Amil Zakat tidak menimbulkan persaingan namun memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat yang dipercayai sehingga setiap Lembaga Amil Zakat tersebut akan berusaha menunjukkan program dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat. Lembaga Amil Zakat yang amanah akan berupaya memberikan kepercayaan dan pelayanan yang maksimal sehingga para *muzakki* tidak berpindah tempat ataupun menyalurkan zakatnya sendiri kepada *mustahik*. Maka LAZ harus terus berupaya untuk mempertahankan para *muzakki* yang telah mereka miliki sehingga akan terbentuk loyalitas,

---

<sup>6</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Pertama (Jakarta: Prenadamedia Group, 2009), h.409

karena *muzakki* memiliki pengaruh yang besar bagi LAZ. *Muzakki* yang terus menerus membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) akan berpengaruh pada peningkatan penerimaan zakat lembaga tersebut. Oleh karena itu peneliti meneliti bagaimana pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan pada lembaga amil zakat terhadap loyalitas *muzakki*.

## 2. Alasan Subjektif

Alasan subjektif, permasalahan yang ada dalam judul penelitian ini relevan dengan bidang keilmuan yang penulis tekuni di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Serta adanya referensi yang mendukung sehingga dapat membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

## C. Latar Belakang

Ditengah problematika perekonomian, zakat muncul menjadi instrument pembangunan ekonomi dan pengentasan kemiskinan umat di daerah. Zakat memiliki banyak keunggulan dibandingkan instrumen fiskal konvensional yang kini telah ada. Banyak pemikiran dan teori yang dikemukakan oleh para ahli dalam rangka menanggulangi masalah kemiskinan. Namun tidak semua teori dapat dipraktekkan dan dapat menanggulangi kemiskinan. Diharapkan dengan pengelolaan zakat yang

secara profesional dan pendayagunaan secara produktif mampu memberikan kontribusi bagi penanggulangan kemiskinan.<sup>7</sup>

Masalah kemiskinan selalu menjadi masalah yang tak kunjung usai sejak berabad-abad tahun yang lalu. Sejak zaman dahulu, manusia selalu terbagi menjadi kaum kaya miskin, penindas tertindas, penguasa dikuasai. Berbagai upaya untuk mendistribusikan kekayaan telah dilakukan pada setiap peradaban. Namun upaya ini seringkali tidak membuahkan hasil yang signifikan. Ketika Islam hadir, maka mulai dikenal istilah zakat yang merupakan salah satu instrumen keuangan yang berfungsi untuk mengurangi jurang perbedaan antara orang-orang kaya dan miskin.<sup>8</sup>

Zakat merupakan kewajiban untuk mengeluarkan sebagian pendapatan atau harta seseorang yang telah memenuhi syarat syariah islam guna di berikan kepada berbagai unsur masyarakat yang telah ditetapkan dalam dalam syariah islam.<sup>9</sup> Dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 103 dijelaskan:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ١٠٣

*Artinya: "Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui."*(QS. At-Taubah: 103)

---

<sup>7</sup>Ali Sakti, *Analisis Teoritis Ekonomi Islam Jawaban Atas Kekacauan Ekonomi Modern*, (Jakarta : Paradigma & AQSA Publishing, 2007), h.192

<sup>8</sup>Indri Yuliafitri, Nur Khoiriyah, "Pengaruh Keuasan Muzakki, Transparansi Dan Akunrtabilitas Pada Lembaga Amil Zakat(Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)" *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.7 No.2 (Juli-Desember 2016), h.206

<sup>9</sup>Mustafa Edwin Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam* (Depok: Kencana, 2006), h.205

Selain suatu kewajiban bagi umat islam melalui zakat, Al-Qur'an menjadikan suatu tanggungjawab bagi umat islam untuk tolong menolong antar sesama. Dalam kewajiban zakat terkandung unsur moral, sosial dan ekonomi. Dalam bidang moral zakat mengikis habis mengikis habis ketamakan dan keserakahan orang kaya, menyucikan jiwa orang yang menunaikannya dari sifat kikir, menyucikan dan mengembangkan harta miliknya. Walaupun secara *zhahir* harta *muzakki* berkurang jumlahnya, namun secara hakikatnya harta tersebut berkembang dan akan bertambah keberkahannya. Dalam bidang sosial, dengan zakat orang fakir dan miskin dapat berperan dalam kehidupannya, melaksanakan kewajibannya kepada Allah. Dengan zakat pula orang fakir dan miskin merasakan bahwa mereka bagian dari anggota masyarakat, bukan kaum yang disia-siakan dan diremehkan. Dalam bidang ekonomi, zakat mencegah terjadinya penumpukan kekayaan pada segelintir orang saja dan mewajibkan orang kaya untuk mendistribusikan harta kekayaannya pada orang miskin. Zakat merupakan sumber dana yang potensial untuk mengentaskan kemiskinan, zakat dapat berfungsi seagai modal kerja bagi orang miskin untuk dapat membuka lapangan pekerjaan, sehingga ia bisa berpenghasilan dan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.

Tujuan aturan zakat adalah menciptakan distribusi pendapatan menjadi lebih merata. Islam menjadikan instrumen zakat untuk memastikan keseimbangan pendapatan dimasyarakat. Hal ini mengingat tidak semua orang mampu bergelut dalam kancah ekonomi. Dengan kata

lain, sudah menjadi sunatullah jika di dunia ini ada yang kaya dan ada yang miskin.<sup>10</sup> Dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 60 dijelaskan:

﴿إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمَلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ  
وَالْغُرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنَاءِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ٦٠﴾

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

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

---

<sup>10</sup>Rozalinda, *EKONOMI ISLAM Teori Dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014), h.247-249

yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan (*accountability*) yang memadai serta dapat dipertanggungjawabkan pada *stakeholders*.<sup>11</sup>

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

Menurut KNKG, transparansi merupakan kondisi dimana lembaga menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Sedangkan menurut NCG, para pengelola wajib menjalankan prinsip keterbukaan dalam proses keputusan dan dalam menyampaikan informasi. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi maksudnya adalah bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar dan tepat waktu kepada semua pihak pemangku kepentingan.<sup>12</sup>

Para *muzakki* yang telah membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) harus sangat diperhatikan, karena *muzakki* tersebut memiliki pengaruh yang besar bagi LAZ. *Muzakki* yang terus menerus membayar zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat (LAZ) akan

---

<sup>11</sup>Dina Fitria Septiarini “Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Pengumpulan Dana Zakat, Infaq, Dan Shodaqoh Pada LAZ Di Surabaya” *AKRUAL Jurnal Akuntansi*, 2011, h.173

<sup>12</sup>Sutomo *et.al.* “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen Vol.3 No.1 Januari 2017*, h.210

berpengaruh pada peningkatan penerimaan zakat lembaga tersebut. Maka LAZ harus terus berupaya untuk mempertahankan para *muzakki* yang telah mereka miliki sehingga akan terbentuk loyalitas *muzakki*.<sup>13</sup>

Menurut Bramasetia, banyaknya LAZ tidak menimbulkan persaingan namun memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat yang dipercayai sehingga setiap LAZ akan berusaha menunjukkan program dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat. LAZ juga akan berusaha menjaga kepuasan muzakki dalam menyalurkan zakatnya sehingga tidak berpindah ke lembaga zakat lain atau menyalurkannya secara langsung kepada penerima zakat (mustahik). LAZ yang amanah, bertanggungjawab dan memiliki kredibilitas, dapat menyebabkan masyarakat percaya dan menyalurkan zakatnya. Jika pelayanan yang diberikan juga memuaskan, tentunya masyarakat akan puas serta semakin percaya dan loyal dalam menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut. Oleh karena itu, penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan LAZ terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki menjadi penting untuk dilakukan.<sup>14</sup>

Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung adalah lembaga institusi yang menangani pengelolaan Zakat, Infaq dan shodaqoh yang beralamat di Jalan Cut Mutia Nomor 28 Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung. LAZIS NU

---

<sup>13</sup>Indri Yuliafitri, Nur Khoiriyah, "Pengaruh Keuasan Muzakki, Transparansi Dan Akunrtabilitas Pada Lembaga Amil Zakat(Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)" ... h.207

<sup>14</sup>Sutomo *et.al.* . "Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)" .... h.60-61

Provinsi Lampung memiliki visi sebagai lembaga pengelola dana yang didayagunakan secara amanah dan profesional untuk kesejahteraan umat.

Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung muncul setelah di *launching* pada akhir tahun 2014 oleh PWNU Lampung, dan pertama kali melakukan aktivitas zakat, infaq, dan shodaqoh yaitu pada bulan Januari – Mei 2015 tepatnya di kantor LAZIS NU Provinsi Lampung, komplek ruko jalan Urip Sumoharjo dengan ketua Ust. H. Surya M. Nur, S.Sos., M.M. dan Direktur manajemen bapak Rahmatullah. Seiring berjalannya waktu kepengurusan tidak berjalan mulus terjadi kefakuman di antara bulan Juni 2015 Hingga Februari 2016, kemudian di awal bulan maret terjadi pergantian di tubuh manajemen LAZIS NU dengan kefakuman yang berlarut-larut pada bulan Maret 2016 Direktur manajemen LAZIS NU Provinsi Lampung dinahkodai oleh Bapak Anto Purwo Santoso, namun hanya hitungan 3 bulan Bapak Anto Purwo Santoso mendapat amanah untuk menjadi salah satu petinggi di kampus IBI DARMAJAYA sehingga pada bulan Juni 2016 Bapak Anto Purwo Santoso digantikan Oleh saudara DIDI WAHYUDI Sebagai direktur manajemen LAZIS NU Provinsi Lampung hingga akhir tahun 2017.

Kondisi *muzakki* pada Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung fluktuatif atau tidak tetap. Dikarenakan banyaknya lembaga amil zakat yang muncul sehingga menimbulkan pilihan baru bagi masyarakat. Sebagai organisasi nirlaba,

Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung memiliki tuntutan yang sangat tinggi untuk dapat mengumpulkan zakat, infaq, dan shodaqoh sebanyak mungkin dan mendayagunakan yang berhasil yang dikumpulkan secara lebih efektif dan efisien. Akuntabilitas sangat penting karena pada umumnya digunakan untuk menggambarkan tingkat pertanggungjawaban seseorang ataupun suatu lembaga tertentu.<sup>15</sup> Selain itu transparansi perlu, karena digambarkan sebagai lingkungan dalam organisasi yang berpengaruh pada proses internal dan eksternal, transparansi juga menyediakan hasil yang bermanfaat untuk membangun hubungan dan kepercayaan.<sup>16</sup> Akuntabilitas, transparansi, serta kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan agar kinerja Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung optimal dalam meningkatkan jumlah perolehan dana dari para *muzakki* dan dana tersalur pada *mustahik*.

**TABEL 1.1**  
**PEROLEHAN ZIS LAZIS NU PROVINSI LAMPUNG (2016-2017)**

Tahun	Perolehan (Rupiah)
2016	Rp 184.205.000,-
2017	Rp 126.700.000,-

(Sumber: LAZIS NU Provinsi Lampung)

Dengan demikian telah diuraikan permasalahan diatas, penelitian kali ini mencoba menggali pengaruh secara simultan antara Akuntabilitas,

<sup>15</sup>Muslikun mashadi, *Akuntabilitas Ideal*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2018), h.5

<sup>16</sup>Tri Purwani dan Luthfi Nurcholis, *Strategi Peningkatan Kinerja Rantai Pasokan*, Cetakan Pertama (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2015), h.17

Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas *Muzakki*. Apakah dengan uji dan teknik analisa yang berbeda akan menghasilkan simpulan yang berbeda atau sebaliknya, sehingga akan menambah literature penelitian dan menjadi masukan bagi pihak yang berkepentingan. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas *Muzakki* (Studi Pada Lembaga Amil Zakat Infaq, dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung ”.**

#### **D. Batasan Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas, maka peneliti membatasi hal sebagai berikut yakni penelitian ini dilakukan pada Lembaga Amil Zakat Infaq, dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung dengan alasan pada objek ini hasil audit eksternal tidak di publikasikan dan tidak dapat dilihat pada *website* lembaga tersebut.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* secara partial?
2. Bagaimanakah pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* secara simultan?

## **F. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara partial akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki*.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki*.

### **b. Manfaat Penelitian**

Suatu penelitian diharapkan mampu menghasilkan sebuah manfaat.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

#### **1. Manfaat Akademik**

Sebagai bahan referensi lebih lanjut serta menambah literatur yang berbeda dan menjadi masukan bagi pihak yang berkepentingan, dalam studi pada Lembaga Amil Zakat Infaq, dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama Provinsi Lampung . Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan konseptual bagi peneliti sejenis maupun aktivitas akademika lainnya dalam rangka mengembangkan ppenelitian tentang Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas *Muzakki*.

## 2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi Lembaga terkait atau bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan loyalitas *muzakki*.



## BAB II

### TEORI UMUM

#### PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI

##### A. *Agency Theory* (teori keagenan)

*Agency theory* (teori keagenan), adalah konsep yang mendeskripsikan hubungan antara prinsipal (pemberi kontrak) dan agen penerima kontrak, prinsipal mengontrak agen untuk bekerja demi kepentingan atau tujuan kepada agen untuk mencapai tujuan tersebut. Agen bertanggung jawab atas pencapaian tujuan tersebut dan agen menerima balas jasa dari prinsipal. Dalam organisasi perusahaan prinsipal adalah pemegang saham dan agen adalah manajemen puncak (dewan komisaris dan direksi), prinsipal dapat juga manajemen puncak dan manajemen pusat pertanggungjawaban dalam organisasi. Biasanya, semakin tinggi pencapaian tujuan prinsipal maka semakin tinggi pula balas jasa yang diterima oleh agen.

Salah satu hal yang sangat penting dalam teori keagenan adalah desentralisasi atau pendelegasian wewenang pembuatan keputusan dari prinsipal kepada agen. Hubungan keagenan diharapkan dapat menciptakan keselarasan tujuan antara prinsipal dan agen. Sistem pengendalian digunakan oleh prinsipal agar agen membuat keputusan sesuai dengan harapan prinsipal, yaitu dapat mencapai tujuan prinsipal. Sistem

pengendalian dapat didesain dengan baik melalui strategi pengendalian, misalnya melalui skema pemantauan (oleh auditor eksternal dan auditor internal, rencana insentif dan hukuman, dan pilihan pemindahan resiko).<sup>17</sup>

Teori agensi, menjelaskan bahwa terdapat hubungan kontraktual berupa pendelegasian wewenang pengambilan keputusan dari prinsipal (pemilik) kepada orang lain (agen). Hubungan ini memicu terjadinya asimetri informasi mengingat agen memiliki akses yang lebih banyak mengenai kebijakan operasi perusahaan dibandingkan dengan prinsipal sementara kedua belah pihak memiliki.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *agency theory* antara hubungan antara dua belah pihak dimana pihak agen (penelola) diberikan kewenangan untuk mengelola suatu organisasi (perusahaan) oleh pihak *principal* (pemilik). Jensen dan Meckling mendefinisikan hubungan keagenan sebagai suatu kontrak dimana satu atau lebih pemilik (*principal* dalam hal ini adalah pemegang saham) mempekerjakan seseorang (*agent*) untuk melaksanakan pekerjaan untuk kepentingan mereka dengan cara mendelegasikan beberapa kebijakan dalam mengambil keputusan.<sup>18</sup>

Keagenan sendiri dapat terjadi melalui beberapa cara yaitu, penetapan, perbuatan, ratifikasi, atau disebabkan oleh peraturan hukum.<sup>19</sup> Pola hubungan keagenan ini saling menguntungkan antara kedua belah pihak dan secara jelas tertera dalam kontrak atau perjanjian bisnis untuk

---

<sup>17</sup>R.A. Supriyono, *Akuntansi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), h.63

<sup>18</sup> Budi Santoso, *Keagenan (agency)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), h.2

<sup>19</sup>*Ibid*, h.37

memberikan kewenangan dalam transaksi bisnis selama itu tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan tetap pekerjaan agen diawasi oleh pihak *principal*. Berdasarkan pemaparan diatas ciri utama dalam hubungan keagenan adalah:<sup>20</sup>

- 1) Terdapatnya pihak yang memberikan kewenangan untuk melakukan perbuatan hukum tertentu pada pihak lain yaitu pihak pemilik.
- 2) Terdapatnya pihak yang diberikan kewenangan untuk melakukan tindakan bisnis tertentu dan atas nama orang lain, yaitu pengelola.
- 3) Hubungan tersebut menyebabkan adanya sebuah hak dan kewajiban tertentu bagi para pihak.

Tidak semua pihak pengelola melakukan semua perintah dan bertindak sesuai dengan kemauan *stakeholders*, hal ini karena adanya *moral hazard*. *Moral hazard* ini timbul karena pihak pemilik (*principal*) yang telah memberikan wewenang kepada pihak pengelola untuk melakukan operasional perusahaan. Sehingga dapat dikatakan wajar apabila pihak pengelola lebih mengerti seluk beluk perusahaan atau organisasi tersebut dibandingkan dengan pihak pemilik.

*Agency problem* ini tidak dapat dihindari meskipun kedua belah pihak saling membutuhkan. Teori agensi ini juga menjelaskan tentang monitoring berbagai macam biaya dan memaksakan hubungan diantara

---

<sup>20</sup> *Ibid*, h.4

kelompok ini. kontrol pengawasan yang dilakukan oleh *pricipal* terhadap tindakan yang dilakukan oleh manajemen merupakan elemen yang penting dalam bangunan keagenan.<sup>21</sup>

## B. Tinjauan Tentang Zakat

### 1. Pengertian Zakat

Menurut istilah , zakat adalah suatu ibadah yang wajib dilaksanakan dengan memberikan sejumlah kadar tertentu dari harta milik sendiri kepada orang yang berhak menerimanya menurut yang ditentukan syariat islam.

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2011, zakat diartikan sebagai harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan syariat islam.

Pegertian zakat ditinjau dari segi bahasa memiliki beberapa arti, yaitu *al-barakatu* yang artinya keberkahan, *al-nama'* yang artinya pertumbuhan dan perkembangan, *ath-thaharatu* yang berarti kesucian, dan *ash-shalahu* yang artinya keberesan. Sedangkan menurut istilah, zakat berarti bagian dari harta dengan persyaratan tertentu yang diwajibkan Allah SWT. Untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya sesuai dengan ketentuan pada Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 60, yang artinya:

---

<sup>21</sup> *Ibid, h.13*

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمَوْلَاةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ

وَالْغُرْمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ٦٠

*“Sesungguhnya zakat-zakat itu hanya untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk hamba sahaya, untuk orang-orang yang berutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah. Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana.”(QS. At-Taubah: 60)*

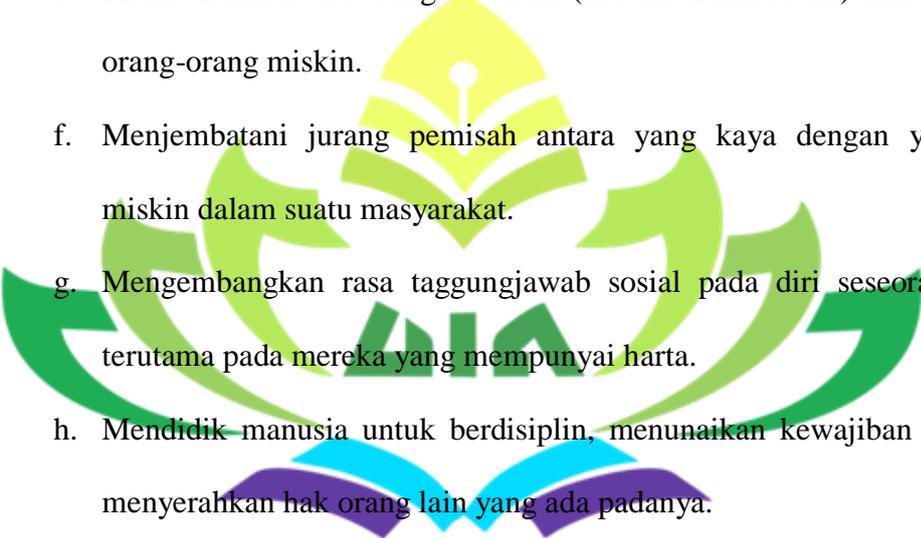
Berdasarkan pengertian pengertian secara bahasa dan istilah tersebut dapat disimpulkan bahwa zakat memiliki empat sifat. Pertama, zakat memberikan keberkahan bagi mereka yang mengeluarkan zakat (*muzakki*). Kedua, tumbuh dan berkembang. Dari harta zakat yang dioptimalkan akan menumbuhkembangkan potensi-potensi baik dari para *muzakki* maupun dari masyarakat secara umum. Ketiga adalah keucian. Dengan zakat, Allah SWT. Menyucikan baik harta maupun jiwa manusia. Keempat, Beres atau keberesan. Sifat ini mengandung pengertian bahwa harta yang selalu dizakati senantiasa terjauhkan dari permasalahan baik di dunia maupun di akhirat.<sup>22</sup>

## 2. Tujuan Zakat

Zakat adalah ibadah yang mengandung dua dimensi, yaitu dimensi *hablum minallah* dan dimensi *hablum minannas*. Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh islam dibalik kewajiban zakat, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>22</sup>Setiawan Budi Utomo, *Metode Praktis Penetapan Zakat*, Cetakan 1 (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2009), h.29-31

- 
- a. Mengangkat derajat fakir miskin dan membantunya keluar dari kesulitan hidup dan penderitaan.
  - b. Membantu pemecahan masalah yang dihadapi oleh *gharim*, *ibnussabil*, *mustahiq* dan lain-lainnya.
  - c. Membentangkan dan membina tali persaudaraan sesama umat Islam dan manusia pada umumnya.
  - d. Menghilangkan sifat kikir dan atau loba pemilik harta kekayaan.
  - e. Membersihkan sifat dengki dan iri (kecemburuan sosial) dari hati orang-orang miskin.
  - f. Menjembatani jurang pemisah antara yang kaya dengan yang miskin dalam suatu masyarakat.
  - g. Mengembangkan rasa tanggungjawab sosial pada diri seseorang, terutama pada mereka yang mempunyai harta.
  - h. Mendidik manusia untuk berdisiplin, menunaikan kewajiban dan menyerahkan hak orang lain yang ada padanya.
  - i. Sarana pemerataan pendapatan (rezeki) untuk mencapai keadilan sosial.

### **3. Syarat-Syarat Harta Kekayaan yang Wajib Terkena Zakat**

Menurut para ahli hukum Islam yang diperjelas oleh Yusuf Qardawi, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi agar kewajiban zakat dapat dibebankan pada harta kekayaan yang dimiliki seorang muslim, ialah:

a. Pemilikan yang pasti/milik penuh (*almikuttam*)

Pemilikan yang pasti/milik penuh (*almikuttam*), yang berarti bahwa harta itu sepenuhnya berada dalam kekuasaan yang punya, baik kekuasaan pemanfaatan maupun kekuasaan menikmati hasilnya, dan tidak tersangkut didalamnya hak orang lain.

b. Berkembang (*an namaa'*)

Berkembang (*an namaa'*), artinya bahwa harta itu berkembang, baik secara alami secara sunnatullah maupun bertambah karena ikhtiar karena usaha manusia, baik kekayaan itu berda ditangan yang punya maupun ditangan orang lain atas namanya.

c. Melebihi kebutuhan pokok

Melebihi kebutuhan pokok, yaitu bahwa harta yang dipunyai oleh seseorang itu melebihi kebutuhan pokok atau kebutuhan rutin oleh diri dan keluarganya untuk hidup secara wajar sebagai manusia.

d. Bebas dari hutang (sisa hutang)

Bebas dari hutang (sisa hutang), artinya bahwa harta yang dimiliki oleh seseorang itu bersih dari utang, baik utang kepada Allah (*nazar* dan *wasiat*) maupun utang kepada sesama manusia.

e. Mencapai *nishab*

Mencapai *nishab*, artinya bahwa harta tersebut telah mencapai jumlah tertentu dengan ketepatan syara', sedangkan harta yang

tidak mencapai *nishab* terbebas dari zakat, terutama dikeluarkan ialah infaq.

f. Berlaku satu tahun (*al haul*)

Berlaku satu tahun (*al haul*), berarti bahwa harta itu harus mencapai waktu tertentu mengeluarkan zakat, biasanya dua belas bulan atau setiap kali setelah menuai atau panen.

#### 4. Waktu Mengeluarkan Zakat

Adapun waktu untuk mengeluarkan zakat ialah sebagai berikut:

- a. Zakat wajib dikeluarkan segera, tidak lama setelah iya memenuhi syarat-syarat wajib mengeluarkan zakat.
- b. Kewajiban membayar zakat tidak akan gugur (tidak akan terhapus) dengan kematian pemilik harta dan ini dianggap sebagai hutang yang wajib ditunaikan dalam harta pusaka tanpa memandang itu diwasiatkan ataupun tidak.
- c. Kewajiban membayar zakat tidak akan gugur (tidak akan terhapus) dengan berlakunya masa.
- d. Apabila harta yang ingin dikeluarkan zakat itu rusak setelah cukup haul maka kewajiban membayar zakat digugurkan (dihapuskan) dengan 2 syarat:
  - 1) Harta tersebut rusak sebelum mampu membayar zakatnya
  - 2) Bukan karena kelalaian pemilik harta dalam menjaga hartanya.

- e. Apabila hasil tanaman atau buah-buahan rusak disebabkan oleh suatu bencana (hama, musibah) sebelum sempat dipetik kewajiban zakatnya akan gugur, kecuali apabila iya masih meninggalkan sisa yang mencukupi *nishab* ataupun lebih dari sisa tersebut wajib dikeluarkan zakatnya.
- f. Tanggung jawab harta terletak ditangan seorang amil yang bertugas memungut dan mengumpulkan zakat, tetapi jika harta zakat tersebut rusak karena tidak sengaja dan bukan karena kelalaiannya maka tidak wajib menggantikan.

#### **5. Syarat-Syarat Bagi Orang yang Mengeluarkan Zakat**

Syarat-syarat bagi orang yang mengeluarkan zakat yaitu sebagai berikut:

- a. Mukmin dan muslim

Zakat merupakan salah satu dari rukun islam, oleh karena itu hanya diwajibkan kepada orang mukmin dan muslim.

- b. Baliqh dan berakal sehat

Anak-anak yang belum baliqh dan orang-orang yang tidak waras akalnya tidak wajib baginya dan kewajiban zakat hartanya dibebankan kepada walinya atau orang yang mengurus hartanya itu.

- c. Memiliki harta yang mencapai *nishab* dengan milik sempurna

Dapat diartikan bahwa harta yang akan dikeluarkan sudah mencakup jumlah dan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan syariaah agama.

## 6. Macam-macam Zakat

Secara umum zakat terbagi menjadi dua macam, zakat jiwa (*nafs*) zakat fitrah dan zakat harta/zakat (*maal*).

- a. Zakat *nafs*/zakat fitrah

Pengertian fitrah ialah ciptaan, sifat asal, balat, perasaan keagamaan, dan perangai, sedangkan zakat fitrah adalah zakat yang berfungsi mengembalikan manusia muslim kepada fitrahnya, dengan menyucikan jiwa mereka dari kotoran-kotoran (dosa-dosa) yang disebabkan oleh pengaruh pergaulan dan sebagainya sehingga manusia itu menyimpang dari fitrahnya.

- b. Zakat harta/zakat *maal*

Zakat harta/zakat *maal* ialah zakat yang dikenakan atas harta (*maal*) yang dimiliki oleh seorang atau lembaga dengan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

*Maal* (harta) menurut bahasa ialah segala sesuatu yang diinginkan sekali oleh manusia untuk menyimpan dan memilikinya, sedangkan menurut hukum islam adalah segala yang dapat dipunyai (dikuasai) dan dapat digunakan (dimanfaatkan) menurut kebiasaanya.

Pada umumnya dalam fiqih islam, harta kekayaan yang wajib dizakati atau dikeluarkan zakatnya digolongkan kedalam beberapa kategori, yaitu sebagai berikut:

- 1) Emas, perak, dan uang (simpanan)
- 2) Barang yang diperdagangkan/harta perniagaan
- 3) Hasil pertanian
- 4) Hasil peternakan
- 5) Hasil tambang dan barang temuan
- 6) Lain-lain (zaat profesi, saham, rezeki tidak terduga, undian (kuis) berhadiah.

Masing-masing kelompok berbeda *nishab*, *haul*, dan kadar zakatnya.<sup>23</sup>

## C. Tinjauan Tentang Akuntabilitas

### 1. Pengertian 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.

---

<sup>23</sup>Elsi Kartika Sari, *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*, (Jakarta: PTGrasindo, 2006) h.15-25

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.<sup>24</sup>

## 2. Prinsip Akuntabilitas

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Badan Pemeriksaan Keuangan dan Pembangunan disebutkan bahwa pelaksanaan akuntabilitas, perlu diperhatikan prinsip-prinsip akuntabilitas, yaitu:

- a. Harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf untuk melakukan pengelolaan pelaksanaan misi agar akuntabel.
- b. Harus dapat mewujudkan tingkat pencapaian tujuan dan sarana yang telah ditetapkan.
- c. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber daya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Harus berorientasi pada pencapaian visi, misi dan manfaat yang sudah diperoleh.

---

<sup>24</sup> Yossi Dian Endahwati, "Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS)", *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, Vol. 4, No. 1 (Desember, 2014), h.1357-1358

- e. Harus jujur, obyektif, transparan dan inovatif sebagai peran perubahan dalam bentuk pemutakhiran metode dan tehnik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.<sup>25</sup>

### 3. Macam-macam Akuntabilitas

Akuntabilitas terbagi menjadi beberapa macam, menurut mardiasmo membagi akuntabilitas menjadi dua macam yaitu, sebagai berikut:

#### a. Akuntabilitas Horizontal

Akuntabilitas horizontal adalah pertanggungjawaban kepada masyarakat luas, khususnya para pengguna atau penerima layanan organisasi yang bersangkutan.

#### b. Akuntabilitas Vertikal

Akuntabilitas vertikal yaitu pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, seperti pertanggungjawaban unit-unit kerja, kepada pemerintah daerah, pertanggungjawaban pemerintah daerah ke pusat, dan pemerintah pusat ke MPR.<sup>26</sup>

### 4. Tujuan Akuntabilitas

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

---

<sup>25</sup>LAN Dan BPKP, *Akuntabilitas Dan Good Governance* (Jakarta: LAN, 2000), h.43

<sup>26</sup>Mardiasmo, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2004), h.21

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.<sup>27</sup>

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.

#### **5. Akuntabilitas Dalam Perspektif Akuntansi Syari'ah**

Akuntabilitas tersirat dalam Al – Qur'an surat Al – Baqarah ayat 282, yang mewajibkan pencatatan dari sertiap aktivitas transaksi. Pencatatan transaksi ini akan memberikan informasi dan akuntabilitas (kekuatan untuk dipertanggungjawabkan) terhadap kondisi riil yang ada kepada publik sebagai obyek, pihak yang juga punya hak untuk mempertanyakannya.

Akuntansi syari'ah memandang bahwa akuntabilitas yang dianggap sebagai suatu kesatuan yang tidak 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

---

<sup>27</sup>J.B. Ghartery, *Akuntansi Keuangan Daerah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), h.308

*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.<sup>28</sup>

Nilai pertanggungjawaban, keadilan dan kebenaran selalu melekat dalam sistem akuntansi syariah. Ketiga nilai dasar tersebut tentu saja sudah menjadi prinsip dasar yang umum dalam operasional akuntansi syariah. Makna yang terkandung dalam tiga prinsip tersebut adalah:

1) Prinsip pertanggungjawaban

Pertanggungjawaban selalu berkaitan dengan konsep amanah yang merupakan hasil transaksi manusia dengansang khaliq mulai dari alam kandungan. Implikasi dalam bisnis dan akuntansi adalah bahwa individu yang terlibat dalam praktik bisnis harus selalu melakukan pertanggungjawaban atas apa yang telah diamanatkan dan yang telah diperbuat kepada pihak-pihak yang terkait. Biasanya wujud pertanggungjawabannya dalam bentuk laporan keuangan.

2) Prinsip Keadilan

---

<sup>28</sup> Yossi Dian Endahwati, "Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS)" .... h.1360

Prinsip keadilan tidak saja merupakan nilai yang sangat penting dalam etika kehidupan sosial dan bisnis, tetapi juga merupakan nilai yang secara interen melekat pada fitrah manusia. Hal ini berarti bahwa manusia pada dasarnya memiliki kapasitas energi untuk berbuat adil dalam setiap aspek kehidupan.

### 3) Prinsip Kebenaran

Prinsip kebenaran ini sebenarnya tidak dapat dilepaskan dari prinsip keadilan. Dalam akuntansi kita akan selalu dihadapkan pada masalah pengakuan, pengukuran dan pelaporan. Kebenaran ini akan menciptakan keadilan dalam mengakui, mengukur, dan melaporkan setiap terjadinya transaksi-transaksi ekonomi.<sup>29</sup>

## **D. Tinjauan Tentang Transparansi**

### **1. Pengertian Transparansi**

Transparansi adalah kebalikan dari kerahasiaan, transparansi digambarkan sebagai lingkungan dalam organisasi yang berpengaruh pada proses internal dan eksternal. Transparansi menyediakan hasil yang bermanfaat untuk membangun hubungan dan kepercayaan. Transparansi juga dapat dilihat sebagai kondisi relasional atau variabel yang mempromosikan akuntabilitas, kolaborasi, kerjasama dan komitmen. Pengambilan keputusan organisasional dan proses operasional yang transparan akan berdampak pada akuntabilitas.

---

<sup>29</sup> Sri Dewi Anggadini, "Perlunya Akuntansi Syari'ah di Lembaga Bisnis (Keuangan) Syari'ah". *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, Vol. 4 No.1 (Juni 2018), h.22

*Stakeholder* internal dan eksternal juga dapat melihat letak tanggung jawab. Transparansi organisasional juga dapat meningkatkan kepercayaan dan akuntabilitas melalui peningkatan kolaborasi dan kerjasama.

## 2. Manfaat Transparansi

Peran penting transparansi lebih ditujukan untuk memahami bagaimana mentransfer kepercayaan dalam konteks sosial organisasi untuk kepentingan organisasi dan *stakeholder*. Transparansi mempunyai manfaat sebagai berikut:

- a. Dapat merencanakan dan bertindak untuk menyesuaikan,
- b. Menghubungkan dan mendorong untuk bertindak dan berubah,
- c. Membantu melihat kekuatan yang mempengaruhi lini dasar,
- d. Memungkinkan pesan konsisten dan menghindari distorsi berita-berita melalui gosip,
- e. Menciptakan konsistensi dan memotivasi untuk merespon dengan cara serupa. Perusahaan yang konsisten cenderung sehat dan stabil, karena transparansi dan konsistensi adalah dua sisi mata uang yang sama,
- f. Menyebabkan eksekusi cepat, efisien, memfasilitasi penyaluran dan menciptakan rasa mendesak bersama,
- g. Menyembuhkan perpecahan kita atau mereka yang bekerja pada tujuan yang berbeda.

- h. Membuat orang berkinerja tinggi tetap ingin bekerja pada perusahaan yang memperlakukan mereka dengan hormat (*Quint studer CEO Studer Group*).<sup>30</sup>

### 3. Transparansi Dalam Perspektif Islam

Menurut Al-Ghazali dalam *Ihya 'Ulum al-din*, *shidq* atau kejujuran mengandung enam makna: kejujuran dalam berbicara, kejujuran dalam niat dan kemauan, kejujuran dalam perencanaan, kejujuran dalam melaksanakan rencana, kejujuran dalam melaksanakan tindakan, kejujuran dalam merealisasikan semua ketentuan agama.

Secara singkat, dalam bahasa mutakhir, *shidq* adalah kejujuran dalam menerima, mengolah, dan menyampaikan informasi.

Transparansi juga tersirat dalam Al – Qur'an surat Al – Baqarah ayat 143:

وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ وَيَكُونَ الرَّسُولُ عَلَيْكُمْ شَهِيدًا  
وَمَا جَعَلْنَا الْقِبْلَةَ الَّتِي كُنْتَ عَلَيْهَا إِلَّا لِنُعَلِّمَ مَنْ يَتَّبِعُ الرَّسُولَ مِمَّنْ يَنْقَلِبُ عَلَى عَقْبَيْهِ  
وَإِنْ كَانَتْ لَكَبِيرَةً إِلَّا عَلَى الَّذِينَ هَدَى اللَّهُ وَمَا كَانَ اللَّهُ لِيُضِلَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ بِالنَّاسِ  
لِرَأْوْفٍ رَّحِيمٍ ١٤٣

Artinya: “Dan demikian (pula) Kami telah menjadikan kamu (umat Islam), umat yang adil dan pilihan agar kamu menjadi saksi atas (perbuatan) manusia dan agar Rasul (Muhammad) menjadi saksi atas (perbuatan) kamu. Dan Kami tidak menetapkan kiblat yang menjadi kiblatmu (sekarang) melainkan agar Kami mengetahui (supaya nyata) siapa yang mengikuti Rasul dan siapa yang membelot. Dan sungguh (pemindahan kiblat) itu terasa amat berat, kecuali bagi orang-orang yang telah diberi petunjuk oleh Allah; dan Allah tidak akan menyia-

---

<sup>30</sup>Tri purwani dan Lutfi Nurcholis, *Strategi Peningkatan Kinerja Rantai Pasokan*, Cetakan Pertama (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015) h.17-18

*nyiakan imanmu. Sesungguhnya Allah Maha Pengasih lagi Maha Penyayang kepada manusia.”*

Arti dari ayat diatas menjelaskan bahwa umat islam dijadikan umat yang adil dalam mendapatkan maupun menyampaikan pilihan, karena mereka akan menjadi saksi atas perbuatan orang yang menyimpang dari kebenaran baik didunia maupun diakhirat.

Transparansi anggaran adalah salah satu bentuk *shidq*. Menyembunyikan anggaran sebaliknya adalah bentuk kebohongan yang paling jelas. *Shidq* adalah kewajiban, dalam pengelolaan anggaran kejujuran ini tidak bisa dijalankan kecuali dengan transparansi anggaran. Berdasarkan kaidah itu, maka menjalankan transparansi anggaran adalah wajib. Ini berarti dalam pandangan islam, menghindari transparansi anggaran adalah kemaksiatan yang dapat menghapuskan semua pahala ibadat kepada tuhan.

Walhasil, dalam perspektif islam, menegakkan transparansi anggaran adalah kewajiban agama yang mulia. Ia bukan hanya mengantarkan manusia pada berbagai kebajikan, tetapi juga mengantarkan mereka kepafta surga yang dijanjikan. Secara duniawi, transparansi anggaran, dalam kata kata Imam ‘Ali adalah upaya memerangi musuh negara, menyejahterakan penduduk, dan memakmurkan negeri.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup>Jalaluddin Rakhmat, *Islam Dan Pluralisme Akhlak Quran Menyikapi Perbedaan*, (Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2006), h.288-292

## E. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian kualitas

Kualitas menurut Kotler dan Keller adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Goestch dan Davis, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>32</sup>

Kualitas menurut kotler adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>33</sup>

### 2. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller, pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Terdapat lima kategori dari pelayanan yang dapat dibedakan dari:

#### a. *Pure tangible* (produk fisik murni)

Penawaran semata-mata hanya terdiri atas produk fisik, tanpa ada pelayanan atau pelayanan yang melengkapinya.

---

<sup>32</sup>Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Cetakan Pertama (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), h.23-24

<sup>33</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 1 Dan 2*, (Jakarta: PT. Indeks Jakarta, 2005), h.57

- b. *Tangible good with accompanying service* (produk fisik dengan pelayanan pendukung)

Kategori berupa produk fisik disertai dengan satu atau beberapa pelayanan pelengkap untuk meningkatkan daya tarik produk bagi pelanggan.

- c. *Hybrid*

Dalam kategori ini, penawaran sama besarnya antara barang dan pelayanan.

- d. *Major service with accompanying minor goods and service*

(pelayanan yang utama dilengkapi dengan barang dan pelayanan yang minor) penawaran terdiri dari suatu pelayanan pokok bersama-sama dengan pelayanan tambahan (pelengkap) atau barang-barang pendukung.

- e. *Pure service* (pelayanan murni)

Penawaran hampir seluruhnya pelayanan.

### 3. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Definisi ini didasarkan pada tiga landasan konseptual utama yaitu, (1) kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi pelanggan dibandingkan dengan kualitas barang, (2)

persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan, (3) evaluasi kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan atas hasil pelayanan, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian pelayanan.

Kemudian penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan dilanjutkan oleh Zeithmal *et al.* yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan atas evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya.

Menurut Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan.<sup>34</sup>

Pengertian kualitas pelayanan menurut J. Supranto adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus di kerjakan dengan baik.<sup>35</sup>

Suatu jalan untuk mempertahankan agar organisasi atau perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain sebagai berikut:

- a. memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasi.

---

<sup>34</sup>Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Edisi 1 (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016), h.57

<sup>35</sup>Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Ketiga (Jakarta: Rinepka Cipta, 2006), h.118

- b. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan.
- c. Memperlakukan pelanggan dengan pola yang terbaik.<sup>36</sup>

#### 4. Dimensi kualitas pelayanan

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat kualitas layanan yang disebut *SURVQUAL* (*Service Quality*), *SURVQUAL* ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang tepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada

---

<sup>36</sup>Asep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), h.14

pelayan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:

1. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
2. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran.
3. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima.
4. *Competence* (kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
5. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

- e. *Empaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.<sup>37</sup>

## F. Kajian pustaka

Kajian pustaka pada penelitian ini berfungsi untuk mendapatkan gambaran yang akan diteliti dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Adapun beberapa penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Mapping Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Tahun</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Indri Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah	Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi Dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah	2016	Hasil penelitian ini adalah bahwa kedua variabel independen yaitu kepuasan muzakki dan transparansi mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas <i>muzakki</i> .

<sup>37</sup>Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan ....* h.58-60

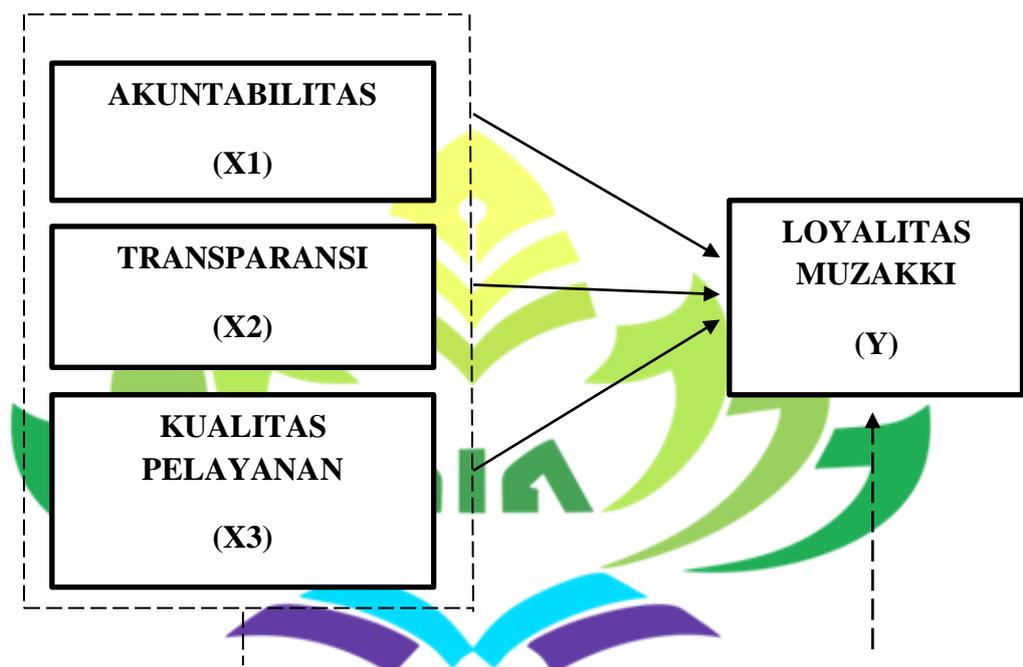
	Zakat)		Sedangkan variabel independen akuntabilitas tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas <i>muzakki</i>
Sotomo et.al	Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas <i>Muzakki</i> (Studi kasus LAZ PKPU Yogyakarta)	2017	Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dimensi yaitu <i>compliance</i> , <i>assurance</i> , <i>reliability</i> dan <i>empaty</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan <i>muzakki</i> mempengaruhi loyalitas dan nilai

			<p>indeks <i>muzakki</i> sebesar 82,34% yang berarti <i>muzakki</i> telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan tingkat loyalitas <i>muzakki</i> sebesar 84,7% berarti <i>muzakki</i> loyal kepada LAZ PKPU yogyakarta.</p>
Aizalia Taraferuatie Taufik	<p>Pengaruh kualitas layanan, dan akuntabilitas pengelolaan dana zakat pada lembaga amil zakat terhadap loyalitas <i>muzakki</i></p>	2017	<p>Hasil penelitian ini adalah bahwa kedua variabel independen yaitu kualitas layanan dan akuntabilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i>.</p>

Tefur Rochman et.al	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas <i>Muzakki</i> Di Amil Zakat Daerah Kabupaten Cilacap	2017	Hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas <i>muzakki</i> .
Annisa Fitria	Pengaruh Transparansi Informasi dan Akuntabilitas Serta Manfaat BAZDA Terhadap Kepuasan dan Loyalitas <i>Muzakki</i>	2014	Hasil penelitian ini adalah bahwa kedua variabel independen yaitu transparansi informasi dan manfaat BAZDA memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas <i>muzakki</i> .  Sedangkan variabel independen akuntabilitas tidak berpengaruh

			terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki.
--	--	--	--

### G. Kerangka Berfikir



Gambar 2.1

### Kerangka Berfikir

Keterangan:

—————> : Uji Partial

- - - - -> : Uji Simultan

Pada kerangka berfikir diatas penulis mencoba menguraikan apakah terdapat hubungan antara variabel X terhadap variabel Y. Adapun variabel X meliputi (Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan)

dan variabel Y yaitu (*Loyalitas Muzakki*). Sehingga dari kerangka berfikir diatas dapat dibuat menjadi hipotesis penelitian.

## H. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>38</sup> Hipotesis nol menyatakan tidak adanya perbedaan antara dua variabel, atau tidak adanya pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Hipotesis alternatif menyatakan adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y atau adanya perbedaan antara dua kelompok.<sup>39</sup>

Berdasarkan rumusan masalah yang sebagaimana telah diuraikan maka yang menjadi hipotesis yaitu sebagai berikut :

### 1. Pengaruh akuntabilitas terhadap loyalitas muzakki

Menurut NCG (*National Committee on Governance*), prinsip akuntabilitas adalah prinsip bahwa para pengelola berkewajiban untuk membina sistem akuntansi yang efektif dalam rangka untuk menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya. Selain itu, akuntabilitas juga mengandung unsur kejelasan fungsi dalam organisasi dan cara mempertanggungjawabkannya.<sup>40</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Indri Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, menunjukkan hasil akuntabilitas tidak memiliki pengaruh terhadap

---

<sup>38</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Afabeta, 2016), h.134

<sup>39</sup>Suharsami Arikunto, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.112-113

<sup>40</sup>*Supra* Catatan Kaki Nomor 23

loyalitas *muzakki*. Maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

**H01: Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki***

**Ha1: Akuntabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas *muzakki***

## 2. Pengaruh transparansi terhadap loyalitas *muzakki*

Dalam konteks pengelolaan zakat, prinsip transparansi yang dimaksud adalah keterbukaan informasi yang berkaitan dengan pengelolaan zakat itu sendiri. Hal ini sangat penting dilakukan oleh lembaga pengelola zakat karena aktivitas utama yang dilakukan oleh lembaga-lembaga tersebut adalah menjalankan amanah publik dalam pengelolaan dana umat. Oleh karena itu, transparansi diduga akan mempengaruhi loyalitas *muzakki* terhadap lembaga amil zakat.<sup>41</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Indri Yuliafitri dan Asma Nur Khoiriyah, menunjukkan hasil bahwa variabel independen yaitu transparansi mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas *muzakki*. Kemudian penelitian oleh Annisa Fitria, menunjukkan hasil bahwa variabel independen transparansi informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas *muzakki*. Maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>41</sup>Indri Yuliafitri, Nur Khoiriyah, "Pengaruh Keuasan Muzakki, Transparansi Dan Akunrtabilitas Pada Lembaga Amil Zakat(Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)".... h.215

**H02: Transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki***

**Ha2: Transparansi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas *muzakki***

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki*

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan.<sup>42</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Tefur Rochman et.al, hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas *muzakki*. Maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

**H03: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas *muzakki***

**Ha3: Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas *muzakki***

4. Pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas *muzakki*.

Dalam penelitian ini diketahui apakah semua variabel independen yaitu akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan berpengaruh

---

<sup>42</sup>Supra catatan kaki nomor 17

secara simultan terhadap variabel independen yaitu loyalitas *muzakki*, maka hipotesis yang digunakan adalah:

**H<sub>0</sub>4: Akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* tidak berpengaruh secara simultan**

**H<sub>a</sub>4: Akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas *muzakki* berpengaruh signifikan secara simultan**



## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Departemen pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005.
- Ariefianto Moch Doddy, *Ekonometrika Esensi Dan Aplikasinya*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- Barata Asep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Bhuono Agung Nugroho, *strategi jitu memilih metode statistik penelitian dengan SSPS*, Yogyakarta : ANDI, 2008.
- Definisi Badan Amil Zakat dan Lembaga Amil Zakat” (Online) Tersedia Di: <https://www.kompasiana.com> 29 Juni 2019.
- Dina Fitria Septiarini “Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Pengumpulan Dana Zakat, Infaq, Dan Shodaqoh Pada LAZ Di Surabaya” *AKRUAL Jurnal Akuntansi*, 2011
- Ghartery J.B., *Akuntansi Keuangan Daerah*, Jakarta: Salemba Empat, 2004.
- Ghazali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Univ. Diponegoro, 2006.
- Husein Umar, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Indri Yuliafitri, Nur Khoiriyah, “Pengaruh Keuasan Muzakki, Transparansi Dan Akunrtabilitas Pada Lembaga Amil Zakat(Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)” *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.7 No.2 Juli-Desember 2016.
- Jalaluddin Rakhmat, *Islam Dan Pluralisme Akhlak Quran Menyikapi Perbedaan*, Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta, 2006.
- Juliandi Azuar, Irfan, Saprial Manurung, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Medan : UMSU PRESS, 2014.
- Junaedi, *Loyalitas Pelanggan Memasang Iklan Televisi Dalam Acara Tembang Pantura*, Cetakan Pertama, Sleman: CV Budi Utama, 2015.
- Kaelan, M.S. *Metode Penelitian Kualitatif Interdisiplinier*, Yogyakarta : Paradigma, 2012.
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi 11 Jilid 1 Dan 2*, Jakarta: PT. Indeks Jakarta, 2005.
- Kuncoro Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi Edisi 4*, Jakarta: Erlangga, 2014.

- LAN Dan BPKP, *Akuntabilitas Dan Good Governance*, Jakarta: LAN, 2000.
- Mardiasmo, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2004.
- Mashadi Muslikun, *Akuntabilitas Ideal*, Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2018.
- Nasution Mustafa Edwin, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, Depok: Kencana, 2006.
- Prasetya Gede Edy, *Penyusunan Dan Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah* Yogyakarta: ANDI, 2005.
- Priyanto Duwi, *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Dan Penelitian SPSS*, Yogyakarta: Gava Media, 2010.
- Purwani Tri dan Lutfi Nurcholis, *Strategi Peningkatan Kinerja Rantai Pasokan*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015.
- Purwani Tri dan Luthfi Nurcholis, *Strategi Peningkatan Kinerja Rantai Pasokan*, Cetakan Pertama Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2015.
- Rangkuti Freddy, *Riset Pemasaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rozalinda, *EKONOMI ISLAM Teori Dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014.
- Sakti Ali, *Analisis Teoritis Ekonomi Islam Jawaban Atas Kekacauan Ekonomi Modern*, Jakarta : Paradigma & AQSA Publishing, 2007.
- Santoso Budi, *Keagenan (agency)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.
- Sari Elsi Kartika, *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*, Jakarta: PTGrasindo, 2006.
- Soemitra Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Edisi Pertama, Jakarta: Prenadamedia Group, 2009.
- Sri Dewi Anggadini, "Perlunya Akuntansi Syari'ah di Lembaga Bisnis (Keuangan) Syari'ah". *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, Vol. 4 No.1, Juni 2018.
- Sudarso Andriasan, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Edisi 1, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, Bandung: Alfabeta 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Afabeta, 2016.
- Suhardi, purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, ( Jakarta : Salemba Empat, 2007.

- Suharsami Arikunto, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Ketiga, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Supriyono R.A., *Akuntansi Keperilakuan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018.
- Suryati Lili, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015.
- Sutomo *et.al.* “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen Vol.3 No.1 Januari 2017*.
- Utomo Setiawan Budi, *Metode Praktis Penetapan Zakat*, Cetakan 1 Bandung: PT Mizan Pustaka, 2009.
- Yossi Dian Endahwati, “Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS)”, *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika, Vol. 4, No. 1*, Desember, 2014.
- Zurni Zahara Samosir “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU” *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi, Vol. 1, No.1 Juni 2005*.

