



Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat: Studi Kasus pada BAZNAS Kabupaten Sampang

INFO PENULIS

Abd. Mukti
Magister Hukum Islam UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta muktiadaa1@gmail.com

Syaiful Bahri
SDN Jaddih 6 Bangkalan
Syiaifulbahri151@guru.sd.belajar.id

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 5, No. 2, Agustus 2025
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Mukti, A., & Bahri S. (2025). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat: Studi Kasus pada BAZNAS Kabupaten Sampang *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (2), 2323-2331.

Abstrak

Tingkat partisipasi masyarakat dalam menyalurkan zakat melalui lembaga amil zakat masih tergolong rendah, dengan banyak muzakki lebih memilih mendistribusikan zakat secara langsung daripada melalui lembaga resmi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi laporan keuangan, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat melalui Baznas Kabupaten Sampang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 150 responden muslim di Kabupaten Sampang yang dipilih secara purposive sampling. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi laporan keuangan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki membayar zakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan transparansi dalam pengelolaan keuangan dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong partisipasi mereka dalam menyalurkan zakat melalui lembaga amil zakat. Sementara akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan muzakki membayar zakat.

Kata kunci: Zakat, Keputusan Muzakki, Baznas

Abstract

The level of community participation in distributing zakat through zakat institutions is still relatively low, with many muzakki preferring to distribute zakat directly rather than through official institutions. This study aims to analyze the influence of financial report transparency, accountability, and service quality on muzakki's decisions to pay zakat through Baznas Sampang Regency. This study employs a quantitative approach with data collection conducted through the distribution of questionnaires to 150 Muslim respondents in Sampang District selected via purposive sampling. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) with the assistance of SmartPLS 3 software. The results indicate that financial report transparency and service quality have a positive and significant influence on muzakki decisions to pay zakat. These findings indicate that improving transparency in financial management and service quality can enhance public trust and encourage their participation in channelling zakat through zakat management institutions. Meanwhile, accountability does not influence the decision of zakat payers to pay zakat.

Key Words: Zakat, Muzakki Decision, Baznas.

A. Pendahuluan

Kementerian Agama mencanangkan peningkatan 10 persen realisasi zakat nasional pada tahun 2025. Meski akumulasi zakat terkini telah mencapai Rp 42 triliun, angka ini baru menyentuh 12,8 persen dari total potensi maksimal sebesar Rp327 triliun (kemenag.go.id). Salah satu faktor esensial yang menyebabkan tidak tercapainya realisasi pengumpulan zakat adalah keputusan muzakki untuk tidak menyalurkan zakat pada organisasi pengelola zakat dan lembaga pengelola zakat yang sudah ada (Nurhasanah, 2018). Efektifitas pengumpulan dan pengalokasian dana zakat dapat dicapai melalui pengelolaan zakat secara terpadu yang difasilitasi oleh Organisasi Pengelolaan Zakat, salah satunya melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). BAZNAS merupakan salah satu Organisasi Pengelolaan Zakat yang dibentuk oleh pemerintah yang mengatur pengelolaan zakat secara nasional. Kesenjangan yang sangat besar antara potensi zakat dan realisasi pengumpulan zakat merupakan fakta yang mengindikasikan adanya persoalan terkait penghimpunan dana zakat. Dengan kata lain, pengumpulan dana zakat dibanding dengan potensi yang dimiliki masih jauh dari kata optimal (Pertiwi, 2020).

Tabel 1. Penghimpunan Zakat Kabupaten Sampang

Tahun	2021	2022
Total (Rp)	15.122.581	17.666.000

Sumber: Baznas Kabupaten Sampang, 2022

Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa realisasi pengumpulan zakat oleh Baznas Kabupaten Sampang nominalnya masih sangat kecil. Memang, tidak ditemukan data terkait potensi zakat yang dimiliki Kabupaten Sampang, namun melihat realisasi yang kurang dari dua puluh juta dengan jumlah penduduk muslim sebanyak 1.033.665 jiwa (BPS Kab. Sampang, 2025) angka tersebut dapat dikatakan rendah. Artinya, Baznas Kabupaten Sampang belum berjalan optimal yang disebabkan oleh berbagai masalah dalam pengelolaan zakat, yang menyebabkan minimnya kepercayaan muzakki. Persoalan tersebut meliputi kurangnya transparansi laporan keuangan, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan oleh Baznas Kabupaten Sampang.

Publikasi laporan keuangan zakat kepada masyarakat merupakan bentuk dari transparansi dan tanggung jawab lembaga pengelola zakat (Arifah dan Muhammad, 2021). Dengan mempublikasikan laporan keuangan zakat, masyarakat menjadi tahu dana zakat telah dikelola dengan baik dan disalurkan tepat sasaran. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menyalurkan zakatnya. Sebuah badan atau lembaga dapat dikatakan sehat apabila pengelolaan yang terjadi dilakukan secara transparan (Albugis, 2016).

Dalam hal ini, Baznas Kabupaten Sampang belum sepenuhnya menerapkan prinsip transparansi. Pada website resmi Baznas (<https://kabsampang.baznas.go.id>), Baznas Kabupaten Sampang hanya sekali mempublikasikan laporan keuangan zakat, yaitu laporan

keuangan tahun 2022. Pada tahun-tahun sebelumnya dan setelah tahun 2022 tidak ditemukan data laporan keuangan.

Faktor lain yang dapat memengaruhi keputusan muzakki untuk menyalurkan zakatnya adalah akuntabilitas. Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban tersebut (Mardiasmo, 2024). Dengan kata lain, akuntabilitas dapat didefinisikan sebagai kewajiban Baznas untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS) kepada para muzakki (pemberi zakat) melalui penyampaian laporan keuangan yang transparan serta dokumentasi program dan kegiatan yang telah dilaksanakan.

Baznas Kabupaten Sampang belum menjalankan prinsip akuntabilitas secara maksimal, hal ini dapat dilihat dari laporan kinerja mereka dalam mengumpulkan, mengelola, dan mendistribusikan zakat belum *update* sejak tahun 2022. Sebelum dan sesudah tahun 2022 belum ada laporan kinerja oleh Baznas Kabupaten Sampang.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepercayaan muzakki untuk menyalurkan zakatnya. Kualitas pelayanan dari kinerja amil atau karyawan perlu menjadi perhatian. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra lembaga amil zakat. Pelayanan yang baik dapat memberikan kenyamanan kepada muzakki sehingga dapat mempengaruhi pertumbuhan lembaga amil zakat (Aisyah dan Sutejo, 2020).

Baznas Kabupaten Sampang telah menerapkan Prinsip Kualitas Pelayanan yang baik kepada para muzakki dengan memberikan layanan yang ramah saat pembayaran zakat dilakukan langsung di kantor Baznas. Selain itu, Baznas juga memudahkan masyarakat dalam menunaikan zakat tanpa harus datang ke kantor secara fisik, yaitu melalui *website* resmi yang disediakan oleh Baznas Kabupaten Sampang. Dengan adanya berbagai opsi pembayaran ini, Baznas Kabupaten Sumenep menunjukkan komitmennya dalam menjalankan Prinsip Kualitas Pelayanan secara optimal (Kusumadewi, dkk., 2023).

Penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan mengingat besarnya potensi zakat yang seharusnya mampu menjadi salah satu instrumen strategis dalam mengurangi kemiskinan. Namun, fakta di lapangan menunjukkan adanya ketimpangan antara potensi zakat dan realisasi penyerapannya. Dalam konteks ini, lembaga zakat memegang peran krusial dalam membangun kepercayaan dan motivasi masyarakat untuk menunaikan zakat. Penerapan transparansi laporan keuangan, akuntabilitas yang baik, serta pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan publik. Dengan demikian, masyarakat akan terdorong untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat yang terpercaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadan, dkk (2024) ditemukan bahwa transparansi, akuntabilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan muzakki membayar zakat di lembaga amil zakat. Grhesti, dkk (2023) juga menemukan dalam penelitiannya bahwa akuntabilitas, kredibilitas, dan transparansi berpengaruh terhadap keputusan muzakki membayar zakat di lembaga amil zakat. Temuan Pindo, dkk (2021) dalam penelitiannya juga menemukan hasil yang sama, yaitu akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan memengaruhi keputusan muzakki untuk membayar zakat di lembaga amil zakat.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian kembali mengenai "Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat (Studi Kasus Baznas Kabupaten Sampang).

B. Metodologi

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan mengandalkan data primer sebagai sumber utama. Subjek penelitian terdiri dari para muzakki yang menunaikan zakat melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Sampang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert sebagai instrumen pengukuran.

Penentuan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 150 orang dari populasi muzakki BAZNAS Kabupaten Sampang. Untuk menganalisis data yang terkumpul, penelitian ini memanfaatkan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) yang dioperasikan melalui perangkat lunak SmartPLS versi 3. Indikator transparansi (Hamsyi, dkk., 2023): Adanya

sistem terstandarisasi yang menjamin keterbukaan dalam seluruh proses pelayanan publik, Ketersediaan saluran komunikasi untuk menampung pertanyaan masyarakat terkait kebijakan dan layanan publik, mekanisme yang memungkinkan pelaporan dan diseminasi informasi, termasuk pengaduan penyimpangan, dan perilaku aparaturnya dalam menjalankan tugas pelayanan.

Indikator akuntabilitas Islam (Syafiq, 2016): Orientasi kegiatan pada peningkatan kesejahteraan umat sebagai wujud amanah kekhilafahan, Pelaksanaan aktivitas organisasi secara adil dan berkeadilan, dan prinsip ramah lingkungan dalam semua operasional organisasi. Indikator kualitas pelayanan: Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Indikator keputusan muzaki membayar zakat meliputi: Kemantapan, kebiasaan dan merekomendasikan (Afandi, dkk., 2022).

C. Hasil and Pembahasan

1. Hasil

Uji Validitas

Uji validitas merupakan metode untuk mengevaluasi kesahihan suatu kuesioner. Menurut Sugiyono (2016), suatu instrumen penelitian dinyatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mampu mengukur secara tepat apa yang menjadi tujuan penelitian. Dalam studi ini, pengujian validitas dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS 3, dengan nilai r tabel sebesar 0,600 sebagai batas minimal validitas.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel penelitian memenuhi kriteria validitas, meliputi:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konvergen Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer loading	Hasil
Transparansi Laporan	X1.1	0,822	Valid
	X1.2	0,843	Valid
Keuangan (X1)	X1.3	0,827	Valid
	X1.4	0,834	Valid
Akuntabilitas (X2)	X2.1	0,781	Valid
	X2.2	0,797	Valid
	X2.3	0,782	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X2.4	0,932	Valid
	X3.1	0,829	Valid
	X3.2	0,831	Valid
	X3.3	0,849	Valid
	X3.4	0,840	Valid
Keputusan Muzakki Membayar Zakat (Y)	X3.5	0,856	Valid
	X4.1	0,831	Valid
	X4.2	0,815	Valid
	X4.3	0,804	Valid

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan tabel 3 ditemukan bahwa masing-masing variabel pada kuisisioner penelitian yang berjumlah 15 indikator mempunyai nilai outer loading lebih besar dari 0,600

Tabel 3. Validitas Diskriminan

	X3	X4	Y	X2	X1
Kualitas Pelayanan (X3)	0,841				
Keputusan Muzakki Membayar Zakat(Y)	0,458	0,676	0,857		
Akuntabilitas (X2)	0,537	0,641	0,626	0,798	
Transparansi Laporan Keuangan (X1)	0,464	0,730	0,707	0,703	0,827

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2025

Table 3 menunjukkan nilai akar kuadrat AVE pada setiap variabel yaitu variabel kualitas pelayanan 0,841, variabel keputusan Muzakki membayar zakat sebesar 0,857, variabel

akuntabilitas sebesar 0,798, dan variabel transparansi laporan keuangan sebesar 0,827. Nilai-nilai tersebut nilainya di atas nilai korelasi antar konstruk yang lain atau lebih besar dari 0,5. Artinya, penelitian ini memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan metode untuk mengevaluasi konsistensi suatu kuesioner sebagai alat ukur variabel atau konstruk penelitian. Dalam studi ini, penentuan reliabilitas kuesioner didasarkan pada nilai *Cronbach's alpha* (α), dengan kriteria bahwa kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai $\alpha > 0,600$ dan tidak reliabel jika nilai $\alpha \leq 0,600$ (Sugiyono, 2016). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik SmartPLS 3. Hasil analisis reliabilitas untuk variabel-variabel seperti transparansi laporan keuangan, akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan keputusan muzakki dalam membayar zakat dapat dilihat pada tabel *output* yang disajikan berikut:

Tabel 4. Cronbach's Alpha

	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X3)	0,868	Reliabel
Keputusan Muzakki Membayar Zakat (Y)	0,877	Reliabel
Akuntabilitas (X2)	0,840	Reliabel
Transparansi Laporan Keuangan (X1)	0,859	Reliabel

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2025

Dari data yang disajikan dalam tabel 4, terlihat bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's alpha* di atas 0,600. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel telah memenuhi syarat reliabilitas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Uji Hipotesis

Tabel 5 Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pengaruh	<i>Original sample</i> (O)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
H1	X1 > Y	0,310	3,197	0,001
H2	X2 > Y	0,100	1,161	0,108
H3	X3 > Y	0,107	2,028	0,033

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2025

Berdasarkan analisis statistik, diperoleh nilai t-statistik untuk variabel transparansi laporan keuangan sebesar 3,197 (lebih besar dari nilai kritis 2,012) dengan signifikansi 0,001 (lebih kecil dari $\alpha=0,05$). Temuan ini mengindikasikan adanya pengaruh yang signifikan antara transparansi laporan keuangan terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat di Baznas Kabupaten Sampang, sehingga hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini terbukti. Sebaliknya, pada variabel akuntabilitas menunjukkan hasil yang tidak signifikan dengan t statistik 1,161 < 2,012 dan p-value 0,108 > 0,05. Hal ini menolak hipotesis kedua (H2) bahwa akuntabilitas turut memengaruhi keputusan muzakki dalam menyalurkan zakatnya, yang berarti hipotesis kedua (H2) ditolak.

Selanjutnya, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan dengan nilai t-statistik 2,028 atau > 2,012 dan p-value 0,033 atau di bawah tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembayaran zakat di BAZNAS Kabupaten Sampang juga memperoleh dukungan empiris.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variasi yang terjadi pada variabel dependen (Y). Melalui analisis ini, dapat diketahui sejauh mana model penelitian mampu menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Nilai R² yang semakin tinggi menunjukkan bahwa variabel independen memberikan kontribusi yang lebih besar dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Sebaliknya, nilai R² yang rendah mengindikasikan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen relatif kecil (Sugiyono, 2016).

Berikut hasil uji R² dengan bantuan software SmartPLS 3:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

	<i>R square</i>	<i>R square Adjusted</i>
Keputusan Pembelian	0,602	0,597

Sumber Data: Data Primer Diolah, 2025

Dari tabel 6 diperoleh nilai R-square adalah sebesar 0,602 berarti 60,2 persen sebaran variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sisanya, sebesar 40 persen dapat dijelaskan oleh variabel di luar variabel independen (komponen error).

Pembahasan

Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden menyatakan persetujuannya terhadap indikator-indikator Transparansi Laporan Keuangan. Temuan ini mengindikasikan bahwa masyarakat Muslim di Sampang menilai positif pelaksanaan transparansi laporan keuangan oleh Baznas Kabupaten Sampang. Analisis statistik memperlihatkan bahwa Transparansi Laporan Keuangan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat. Artinya, peningkatan kualitas transparansi laporan keuangan akan berdampak pada meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menunaikan zakat melalui Baznas.

Respon dari para partisipan penelitian mengungkapkan bahwa praktik transparansi mampu membangun kepercayaan muzakki. Menurut Ngakil dan Kaukab (2020), transparansi dalam pelaporan keuangan tidak hanya memperkuat kepercayaan masyarakat tetapi juga meningkatkan efisiensi pengelolaan dana zakat serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam berzakat.

Dalam kerangka teori agensi, transparansi laporan keuangan berperan penting dalam memastikan akuntabilitas penggunaan dana zakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Praktik ini dapat meminimalisir potensi penyimpangan atau penyalahgunaan dana. Implementasi transparansi yang baik memungkinkan Baznas untuk menyajikan laporan keuangan yang komprehensif, sehingga dapat memenuhi ekspektasi berbagai pemangku kepentingan.

Seperti diungkapkan Zaki, dkk. (2023), transparansi laporan keuangan yang efektif akan meningkatkan akuntabilitas pengelolaan zakat dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga amal zakat. Kondisi ini pada akhirnya akan mendorong masyarakat untuk lebih memilih Baznas sebagai saluran utama dalam penyaluran zakat mereka.

Penelitian Fatika (2022) mengungkapkan adanya hubungan positif yang signifikan antara Transparansi Laporan Keuangan dengan keputusan muzakki dalam membayar zakat. Temuan ini menunjukkan bahwa praktik transparansi yang dilaksanakan oleh Baznas secara komprehensif akan berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat, sehingga lebih banyak muzakki yang memilih menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut. Sebaliknya, ketiadaan transparansi dalam pengelolaan zakat dapat mengurangi minat muzakki untuk menggunakan layanan Baznas sebagai saluran pembayaran zakat mereka.

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat

Hasil penelitian menyatakan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan Muzakki membayar zakat. Dengan kata lain akuntabilitas tidak menjadi salah satu aspek penentu bagi muzakki dalam membayar zakat di lembaga amal zakat, dalam hal ini Baznas Kabupaten Sampang. Meskipun secara statistik, akuntabilitas dinyatakan tidak berpengaruh terhadap keputusan membayar zakat, tetapi setiap lembaga amal zakat khususnya dalam hal ini Baznas Kabupaten Sampang tetap harus menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas.

Dalam Islam, akuntabilitas merupakan salah satu aspek yang sangat diperlukan, utamanya bagi lembaga amal zakat, sebab akuntabilitas adalah pertanggungjawaban seseorang yang mendapat amanah kepada pemberi amanah, yaitu Allah SWT. Dengan demikian akuntabilitas disini yaitu pertanggungjawaban lembaga zakat kepada muzakki dalam kegiatan baik dalam menyajikan informasi, laporan keuangan, dan segala aktivitas yang menjadi tanggungjawabnya tentunya dilaksanakan sesuai dengan syari'at Islam.

Dalam perspektif teori agensi, akuntabilitas menjadi fondasi utama bagi Baznas

Kabupaten Sampang untuk menjalankan amanah pengelolaan zakat secara profesional. Konsep ini menekankan pentingnya transparansi dan pertanggungjawaban dalam setiap tahap pengelolaan dana zakat, mulai dari penghimpunan hingga pendistribusiannya. Dengan menerapkan prinsip akuntabilitas, Baznas dapat memastikan bahwa seluruh dana yang terkumpul dikelola secara hati-hati dan dialokasikan sesuai dengan ketentuan syariat serta tujuan sosial zakat.

Menurut Ngakil dan Kaukab (2020), praktik akuntabilitas yang konsisten mampu menciptakan hubungan yang harmonis antara Baznas sebagai agent dan masyarakat sebagai principal. Dalam konteks ini, akuntabilitas berfungsi sebagai mekanisme pengawasan yang mencegah potensi penyimpangan sekaligus memastikan bahwa pengelolaan zakat benar-benar berorientasi pada kemaslahatan umat. Dengan demikian, Baznas Kabupaten Sampang tidak hanya menjadi lembaga yang dipercaya, tetapi juga mampu mengoptimalkan peran zakat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Daniati (2018) yang menemukan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap keputusan pengusaha (muzakki) membayar zakat di lembaga amil zakat. Bertolak belakang dengan hasil temuan Ramadan, dkk (2024) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap keputusan muzakki membayar zakat di lembaga amil zakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Muzakki Membayar zakat

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan secara statistik terhadap keputusan muzakki dalam membayar zakat. Temuan ini menunjukkan bahwa penyediaan layanan yang berkualitas oleh Baznas berpotensi meningkatkan kecenderungan masyarakat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut.

Implementasi standar pelayanan yang unggul memberikan manfaat strategis bagi lembaga, terutama dalam membangun citra positif dan memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Sebagaimana diungkapkan oleh Munjin dan Dewi (2024), optimalisasi kualitas pelayanan pada lembaga amil zakat terbukti efektif dalam mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menunaikan kewajiban zakat.

Teori agensi memberikan kerangka penting untuk memahami hubungan antara amil zakat dan muzakki. Ketika pelayanan zakat dilaksanakan dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa amil zakat benar-benar bertindak sebagai wakil yang bertanggung jawab untuk mewakili kepentingan muzakki. Esensi dari hubungan ini terletak pada pelaksanaan tugas dengan penuh efisiensi dan keterbukaan.

Bagi muzakki, ada beberapa hal mendasar yang menjadi perhatian utama. Mereka ingin memastikan bahwa setiap rupiah dari zakat yang mereka keluarkan dikelola secara profesional, didistribusikan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, dan benar-benar memberikan manfaat nyata bagi mereka yang membutuhkan. Inilah yang menjadi hakikat dari amanah yang diberikan kepada lembaga amil zakat.

Masalah muncul ketika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan. Dalam situasi seperti ini, potensi konflik antara muzakki dan pengelola zakat menjadi semakin besar. Muzakki mungkin mulai meragukan cara dana mereka dikelola atau mempertanyakan efektivitas distribusinya. Ketidakpuasan ini jika dibiarkan dapat mengikis kepercayaan yang menjadi fondasi utama dalam sistem zakat.

Oleh karena itu, membangun sistem pelayanan yang berkualitas bukan sekadar tentang peningkatan prosedur administratif. Lebih dari itu, ini tentang menciptakan mekanisme yang mampu memelihara kepercayaan, mencegah potensi kesalahpahaman, dan memastikan bahwa tujuan mulia zakat untuk membantu sesama dapat terwujud secara optimal. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi jaminan bahwa hubungan antara muzakki dan amil zakat tetap harmonis dan produktif.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan muzakki dalam menyalurkan zakat. Ketika Baznas memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, kecenderungan masyarakat untuk membayar zakat melalui lembaga tersebut akan semakin besar. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang memadai, hal ini dapat mengurangi kepercayaan dan minat muzakki dalam menyalurkan zakatnya melalui Baznas (Aisyah dan Sutejo, 2020).

D. Kesimpulan

Hasil analisis data penelitian ini mengungkap beberapa temuan kunci: Pertama, terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Transparansi Laporan Keuangan dengan keputusan muzakki dalam membayar zakat di Baznas Kabupaten Sampang. Kedua, Akuntabilitas tidak menunjukkan hubungan positif yang signifikan terhadap keputusan pembayaran zakat. Ketiga, Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan muzakki.

Dalam konteks praktik pengelolaan zakat, Baznas Kabupaten Sampang belum sepenuhnya menerapkan prinsip akuntabilitas yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Temuan penelitian menunjukkan bahwa lembaga ini belum memenuhi aspek-aspek syariat seperti transparansi, efisiensi, keadilan, pertanggungjawaban, dan pengawasan ketat. Penerapan prinsip-prinsip ini memastikan dana zakat dapat didistribusikan secara optimal kepada mustahik sesuai dengan tujuan syar'i.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Minimnya referensi empiris dan studi pendahuluan dengan tema serupa menjadi tantangan dalam proses verifikasi dan validasi temuan. Keterbatasan ini menyulitkan peneliti untuk melakukan perbandingan yang lebih komprehensif terhadap hasil penelitian yang diperoleh.

E. Referensi

- Afandi, Ahmad, dkk. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Transparansi dan Reputasi Lembaga Terhadap Keputusan Muzaki Dalam Membayar Zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kota Yogyakarta. *Journal of Islamic Social Finance Management*, 3(1), 38 – 52.
- Aisyah, Siti dan Bambang Sutejo. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. *Keizai*, 1(1), 50 – 59.
- Arifah, dan Rifki Muhammad. (2021). Akuntabilitas Kontemporer Organisasi Pengelola Zakat. *JAA: Jurnal Akademi Akuntansi*, 4(1), 26 – 49.
- Baznas Kabupaten Sampang. 2022. Laporan Keuangan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Sampang. <https://kabsampang.baznas.go.id/keuangan>.
- Berlian dan Awaluddin Murtiadi. (2022). Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Berdasarkan Syariah Enterprise Theory (Set). *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(2), 109 – 119.
- BPS Kabupaten Sampang. 2025. Kabupaten Sampang dalam Angka. 15, 134.
- Daniati, Tesa. (2018). Pengaruh Religiusitas Muzaki, Akuntabilitas Dan Kredibilitas Lembaga Amil Zakat Terhadap Keputusan Membayar Zakat Di Lembaga Amil Zakat Periode 2015 – 2017. Universitas Islam Indonesia.
- Fatika, Milani Sindi dan Arif Nugroho. (2022). Pengaruh Religiusitas, Akuntabilitas, Dan Transparansi Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat Di Baznas Sragen. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
- Grahesti, Angrahita, dkk. (2023). Pengaruh Akuntabilitas, Kredibilitas, dan Transparansi Terhadap Minat Membayar Zakat pada Lembaga Amil Zakat di Surakarta. *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 1421 – 1429.
- Hamsyi, Fitriana Nur, dkk. (2023). Bagaimana Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa pada Desa Lubuk Tajau Kabupaten Sekadau. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 5(4), 1614 – 1627.
- Huda, Nurul. 2021. Implementasi Konsep Homo Islamicus Monzer Kahf dalam Entrepreneurship Kiai Mahmud Ali Zain. *Almusthafa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 6(2), 21 – 34.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press, 61.
- Mardiasmo. 2022. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi, 20.
- Munjin, Ahmad, R., dan Dewi, Siti Murti. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1449 – 1455.
- Ngakil, Ibnu dan M. Elfan Kaukab. (2020). Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa di Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 3(2), 92 – 107.

- Nurhasanah, Siti. (2018). Akuntabilitas Laporan Keuangan Lembaga Amil Zakat Dalam Memaksimalkan Potensi Zakat. *Akuntabilitas*, 11(2), 327 – 348. <https://doi.org/10.15408/akt.v11i2.8826>
- Pertiwi, Intan Suri Mahardika. (2020). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Literasi Zakat dan Kepercayaan terhadap Minat Masyarakat Dalam Membayar Zakat pada Baznas Provinsi Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 8(1), 1 – 9.
- Pindo, Rapindo, dkk. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau. *ECOUNTBIS: Economic, Accounting and Business Journal*, 1(1), 121 – 135.
- Ramadan, Alfindo, dkk. (2024). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat (Studi Pada Baznas Provinsi Lampung). *JAAIS: Jurnal Akuntansi dan Audit Syariah*, 05(01), 33 – 50.
- Rizky Pratama Putra and Sri Herianingrum. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 1(9), 622 – 635.
- Sawir, Muhammad. 2022. *Akuntabilitas Organisasi Publik, Konseptuan dan Praktik*. Sleman: Deppublish, 1.
- Sholahuddin. (2006). *Ekonomi Islam*. Muhammadiyah University Press. Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syafiq, Ahmad. (2016). Urgensi Peningkatan Akuntabilitas Lembaga Pengelola Zakat. *Ziswaf: Jurnal Zakat dan Wakaf*, 3(1), 19 – 39.
- Yuwono, Sony. (2005). *Penganggaran Sektor Publik: Pedoman Praktis Penyusunan, Pelaksanaan, dan Pertanggungjawaban APBD (Berbasis Kinerja)*. Malang: Bayumedia Publishing, 58.
- Zaki, Naufal Ananda, dkk. (2023). Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Kecamatan Tuntang: Perspektif Teori Keagenan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 23 – 37.
- Zulfajrin, Zulfajrin, dkk. (2022). Teori Agensi Islam Sebagai Lokomotif Moral Hazard Dan Adverse Selection. *Jurnal Asy Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(2), 120 – 131.