

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian Munjiah (2017) yang dilakukan pada Baznas Provinsi Banten, menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas pelayanan dan transparansi zakat mempunyai pengaruh simultan yang positif terhadap kepuasan Muzakki. Hasil penelitian tersebut memberikan pengaruh penting dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan para Muzakki dalam mengenai pelayanan dan transparansi dalam pengelolaan zakat. Dengan demikian, penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi lembaga pengelola zakat, serta memperkuat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan dana zakat.

Tiara, (2023) melakukan penelitian pada BAZNAS Provinsi Banten menemukan bahwa terdapat pengaruh variabel akuntabilitas pelayanan dan transparansi terhadap kepuasan Muzakki. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi BAZNAS dan lembaga amil zakat lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan zakat agar tercipta kepuasan muzakki yang lebih tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Decka et al., (2022) menemukan bahwa akuntabilitas dan transparansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Muzakki pada BAZNAS Kota Jambi. Data dalam penelitian ini diambil menggunakan kuesioner yang di sebarakan kepada muzakki yang membayar zakat di BAZNAS Kota Jambi. Metode

analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Kabib et al., (2021) meneliti terkait pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap minat muzakki membayar zakat di BAZNAS Sragen. Pada penelitian tersebut menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian tersebut menggunakan teknik *non probability sampling* dengan teknik *insidental sampling* yang menemukan hasil bahwa akuntabilitas dapat memengaruhi secara signifikan pada minat Muzakki, sedangkan transparansi tidak berpengaruh signifikan pada minat Muzakki membayar zakat di BAZNAS

Berdasarkan revidu penelitian mengungkapkan bahwa akuntabilitas dan transparansi tidak selalu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki. Hal tersebut sangat bergantung pada data yang diperoleh secara keseluruhan.

## **2.2 Tinjauan Pustaka**

### **2.2.1 Akuntabilitas**

Akuntabilitas berasal dari bahasa Inggris "*accountability*", yang berarti pertanggungjawaban. Ini mencakup seluruh komponen dalam kegiatan perusahaan sesuai dengan tugas dan kewenangan. Menurut Lopita, (2021) akuntabilitas adalah tanggung jawab organisasi untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada pihak-pihak yang berkepentingan, baik dalam hal keberhasilan maupun kegagalan, dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pertanggungjawaban ini dilakukan secara berkala melalui media yang telah ditentukan. Bentuk tanggung jawab pengelolaan dan pengendalian sumber daya oleh lembaga

atau entitas diwujudkan dalam laporan keuangan. Laporan keuangan merupakan bagian dari proses pelaporan keuangan. Laporan keuangan yang lengkap biasanya meliputi neraca (laporan posisi keuangan), laporan laba rugi, laporan perubahan posisi keuangan, laporan arus kas, catatan atas laporan dan materi lain yang perlu diungkapkan dalam laporan keuangan.

Suryaningsih, (2018) berpendapat bahwa akuntabilitas merupakan sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia yang meliputi akuntabilitas internal dan eksternal seseorang. Dari sisi internal seseorang, akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban orang tersebut kepada Tuhan-nya. Sedangkan akuntabilitas eksternal seseorang adalah akuntabilitas orang tersebut kepada lingkungannya baik lingkungan formal (atasan-bawahan) maupun lingkungan masyarakat. Akuntabilitas mensyaratkan bahwa pengambil keputusan berperilaku sesuai dengan mandat yang diterimanya. Untuk ini, perumusan kebijakan, bersama-sama dengan cara dan hasil kebijakan tersebut harus dapat diakses dan dikomunikasikan secara vertikal maupun horizontal dengan baik.

### **2.2.2 Transparansi**

Prinsip-prinsip yang menjadi dasar dalam pengelolaan keuangan mencakup transparansi, akuntabilitas, dan *value for money*. Transparansi terhadap konsumen adalah ketika seorang produsen terbuka mengenai mutu, kuantitas, komposisi, unsur-unsur kimia dan lain-lain agar tidak membahayakan dan merugikan konsumen. Transparansi memiliki makna keterbukaan dalam seluruh tahapan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan anggaran. Sudrajat, (2020) menyatakan bahwa transparansi

adalah menyediakan informasi keuangan yang terbuka bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Transparansi berarti juga mempersempit peluang korupsi di kalangan pejabat publik dengan “terlihatnya” segala proses pengambilan keputusan atau kebijakan melalui akses informasi yang mudah.

Abid & Muljaningsih (2023) berpendapat bahwa transparansi merupakan keterbukaan suatu lembaga dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Tujuan utama dari transparansi adalah komunikasi dan keterbukaan. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi maksudnya adalah bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar dan tepat waktu kepada semua pihak pemangku kepentingan. Apapun bentuknya, kejujuran tetap menjadi prinsip utama sampai saat ini. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai (Inayah & Muanisa, 2018)

### **2.2.3 Kepuasan**

Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kebersamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan pengguna (masyarakat). Kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu layanan dengan harapan-harapan individu. Munjiah, (2017) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan

senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya.

Tiara (2023) menyatakan bahwa kepuasan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan akan menentukan keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan publik tersebut. Kepuasan juga merupakan evaluasi di mana apakah layanan memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Di sisi lain, ketidakpuasan timbul ketika hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan yang telah terbentuk sebelumnya. Dengan demikian, kepuasan dan ketidakpuasan menjadi indikator penting dalam memahami respons pelanggan terhadap layanan.

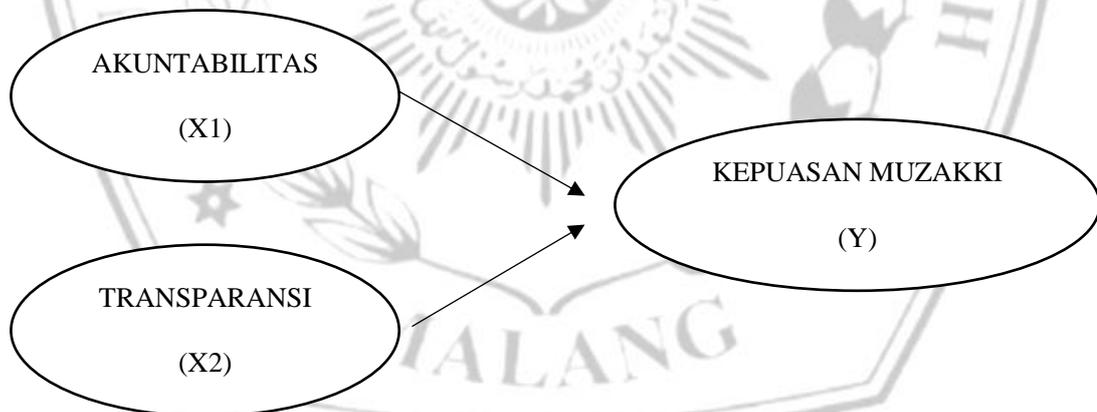
#### **2.2.4 Organisasi Nirlaba**

Organisasi nirlaba atau organisasi non profit merupakan salah satu komponen organisasi dalam masyarakat yang peranannya sangat penting. Tanpa disadari dalam kehidupan sehari-hari semakin banyak keterlibatan Lembaga-lembaga nirlaba contohnya yayasan, pendidikan, organisasi jasa sukarelawan, organisasi keagamaan, dan masih banyak lagi. Menurut Rahayu et al., (2020) menyatakan bahwa organisasi nirlaba atau organisasi non profit adalah suatu organisasi yang bersasaran pokok untuk mendukung suatu isu atau perihal di dalam menarik perhatian publik untuk suatu tujuan yang tidak komersil, tanpa ada perhatian terhadap hal-hal yang bersifat mencari laba (moneter).

Menurut Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK No. 45), bahwa organisasi nirlaba memperoleh sumber daya dari para anggota dan para penyumbang lain yang tidak mengharapkan imbalan apapun dari organisasi tersebut (IAI, 2011:45.1). Walaupun organisasi ini tidak mencari keuntungan, namun mereka tetap bergelut dalam urusan keuangan, karena mereka mempunyai anggaran seperti, tenaga kerja, listrik dan air, serta urusan keuangan lainnya (Rizqi & Nurfadliyah, 2020).

Organisasi nirlaba memiliki potensi besar untuk mempengaruhi norma social dan keagamaan dalam masyarakat, tetapi penting juga untuk mempertimbangkan factor-faktor yang mempengaruhi dan memastikan transparansi serta akuntabilitas.

### 2.3 Kerangka Pemikiran



H1: Akuntabilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Muzakki

H2: Transparansi berpengaruh terhadap Kepuasan Muzakki

**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## **2.4 Pengembangan Hipotesis**

### **2.4.1 Akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan Muzakki**

Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan informasi termasuk informasi keuangan sebagai bentuk perwujudan tanggung jawab organisasi. Wujud informasi keuangan yang dimaksud adalah laporan keuangan. Laporan keuangan merupakan laporan yang disusun secara sistematis, mengenai posisi keuangan suatu entitas pada saat tertentu dan kinerja entitas pada periode tertentu (Munjiah, 2017). Laporan ini dianggap sebagai strategi untuk meningkatkan tingkat akuntabilitas dan transparansi kepada Muzakki, terutama kepada Tuhan, dengan harapan dapat membangun kepuasan dari pihak Muzakki

Akuntabilitas merupakan pilar penting dalam pengelolaan LAZISNU. Dengan menerapkan prinsip akuntabilitas, LAZISNU dapat menjalankan amanah umat dengan baik, meningkatkan kepercayaan publik, dan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi Masyarakat Penelitian Alicia (2022), menyatakan bahwa hasil dari variabel akuntabilitas menjadi perhatian untuk setiap Lembaga Amil Zakat untuk selalu amanah dan bertanggungjawab dalam menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan aktifitas pengumpulan dan penyaluran zakat.

Kepuasan merupakan kondisi emosional yang timbul Ketika kebutuhan atau keinginan seseorang terpenuhi seperti perasaan senang, lega, dan terpuaskan yang muncul setelah mencapai tujuan atau mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Munjiah, (2017) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan

antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya.

Organisasi nirlaba, seperti LAZISNU Kota Mojokerto, berfokus pada misi sosial tanpa mencari keuntungan finansial, sehingga transparansi dan akuntabilitas menjadi faktor krusial dalam menjaga kepercayaan masyarakat, khususnya muzakki. Akuntabilitas yang baik, melalui pelaporan yang jelas dan penggunaan dana yang efisien, dapat meningkatkan kepuasan muzakki karena mereka merasa kontribusinya digunakan dengan tepat.

Pada penelitian Chandra et al (2024) melakukan penelitian dengan hasil bahwa akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Selain itu juga penelitian yang dilakukan oleh walidah (2020) penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Penelitian lainnya oleh aisyah et al (2022) yang membuktikan bahwa akuntabilitas memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka peneliti mengajukan hipotesis yang pertama sebagai berikut.

H1 : Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan Muzakki

#### **2.4.2 Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki**

Transparansi merupakan kondisi dimana lembaga menyediakan informasi yang material yang relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan (Yuliafitri & Khoiriyah, 2016). Transparansi dari sebuah Lembaga Pengelola Zakat akan memengaruhi kepuasan Muzakki. Hal ini dikarenakan adanya dorongan dalam diri

seseorang untuk memilih Lembaga yang transparan. Prinsip transparansi bertujuan menciptakan kepercayaan timbal balik antara lembaga pengelola zakat dengan publik melalui informasi yang memadai dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat.

Penelitian yang dilakukan oleh Fadhil (2021), penerapan nilai-nilai transparansi dalam sebuah lembaga yang bertanggungjawab mengelola zakat sangatlah penting karena hal ini menyangkut amanah ataupun kepuasan dari Muzakki yang menipikan atau membayarkan zakatnya pada lembaga pengelola zakat. Apabila tidak dikelola dengan transparan maka tingkat kepuasan Muzakki akan menurun, yang kemudian berdampak pada Muzakki yang tidak lagi menyalurkan zakat melalui lembaga, melainkan menyalurkan langsung kepada mustahik.

Tiara (2023) menyatakan bahwa kepuasan merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan akan menentukan keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan publik tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian terhadap sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan ekspektasi yang telah dibentuk sebelumnya. Oleh karena itu, kepuasan dan ketidakpuasan menjadi tolok ukur yang krusial dalam memahami respons pelanggan terhadap layanan yang diterima.

Organisasi nirlaba, seperti LAZISNU Kota Mojokerto, memiliki tanggung jawab untuk mengelola dana yang dihimpun dari masyarakat secara

transparan dan akuntabel. Transparansi laporan keuangan adalah salah satu aspek penting dalam membangun kepercayaan antara organisasi dan muzakki. Muzakki akan lebih puas jika mereka dapat melihat dengan jelas bagaimana donasi yang diberikan digunakan, karena transparansi mencerminkan komitmen organisasi untuk bertanggung jawab.

Pada penelitian yang dilakukan Febri et al (2024) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan pada transparansi terhadap kepuasan. Selain itu juga penelitian yang dilakukan Wibowo et al (2024) yang menyatakan jika transparansi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Pohan et al (2018) juga melakukan penelitian yang menghasilkan bahwa transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. Kabib et al (2021) menyatakan bahwa transparansi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan muzakki. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu maka peneliti mengajukan hipotesis yang kedua sebagai berikut.

H2 : Transparansi laporan keuangan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan Muzakki