

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENGARUH TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN,  
AKUNTABILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPERCAYAAN MUZAKKI UNTUK MEMBAYAR ZAKAT  
PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

*(Di ajukan dalam Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata 1 Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu  
Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)*

**OLEH:****METRI****12070320630****PROGRAM STUDI AKUNTANSI S1****FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****TAHUN 2024/2025**



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA** : METRI  
**NIM** : 12070320630  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**JURUSAN** : AKUNTANSI SI  
**JUDUL SKRIPSI** : PENGARUH TRANSPARANSI, AKUNTABILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MUZAKKI UNTUK MEMBAYAR ZAKAT PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI RIAU  
**TANGGAL UJIAN** : SELASA, 12 NOVEMBER 2024

**DISETUJUI OLEH  
PEMBIMBING**

**Dr. Nanda Suryadi, SE, ME**  
**NIP. 19861101 202321 1 007**

**MENGETAHUI**

**DEKAN**

**KETUA JURUSAN**



**Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM**  
**NIP. 19700826 199903 2 001**

**Faiza Muklis, SE, M.Si, Ak**  
**NIP.19741108 200003 2 004**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
  - Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau terjemahan atau tinjauan suatu masalah.
  - Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

: Metri  
 : 12070320630  
 : S1 Akuntansi  
 : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 : Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Untuk Membayar Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau  
 : 12 November 2024

**Tim Penguji**

**Ketua**

**Dr. Jhon Afrizal, SHL,MA**  
**NIP. 19790911 201101 1 003**

**Penguji 1**

**DR. Andi Irfan, SE, M.Sc, Ak, CA\***  
**NIP. 19830418 200604 1 001**

**Penguji 2**

**Sonia Sisca Eka Putri, SE, M.Ak**  
**NIP. 19940917 201903 2 024**

**Sekretaris**

**Hijratul Aswad, SE, M.Ak**  
**NIP. 19860912 202012 1 006**

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau  
 © Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Staf Kasim Riau



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Metri  
 NIM : 12070320630  
 Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Pinang, 18 Desember 2002  
 Fakultas/Pascasarjana: EKONOMI dan Ilmu Sosial  
 Prodi : AKUNTANSI S1  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas dan Kualitas  
 Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki untuk Membayar  
 Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 23 Desember 2024

Yang membuat pernyataan



Metri

Nim. 12070320630

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **PENGARUH TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN, AKUNTABILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MUZAKKI UNTUK MEMBAYAR ZAKAT PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI RIAU**

**OLEH:**

**METRI**  
**12070320630**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis dan menghasilkan bukti mengenai Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Untuk Membayar Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau. Penelitian menggunakan data primer yaitu menyebarkan kuesioner kepada masyarakat Pekanbaru yang membayar zakat tiga tahun terakhir di BAZNAS Provinsi Riau. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode *Purposive Sampling*. Jumlah muzakki yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah SmartPLS 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Transparansi laporan keuangan, Akuntabilitas dan Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Tingkat kepercayaan.

**Kata Kunci:** **Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan.**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRACT**

***THE INFLUENCE OF FINANCIAL REPORT TRANSPARENCY, ACCOUNTABILITY AND SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF MUZAKKI'S CONFIDANCE TO PAY ZAKAT AT THE NATIONAL ZAKAT AGENCY (BAZNAS) RIAU PROVINCE***

**BY:**

**METRI**

**12070320630**

*The purpose of this study is to test the hypothesis and produce evidence regarding the influence of Financial Report Transparency, Accountability and Service Quality on the level of Muzakki's Trust to Pay Zakat at the National Zakat Agency (BAZNAS) of Riau Province. The study used primary data, namely distributing questionnaires to the Pekanbaru community who had paid zakat in the last three years at BAZNAS Riau Province. The sampling used in this study was the purposive sampling method. The number of muzakki who were sampled in this study was 100 respondents. The analysis method used to test the hypothesis was SmartPLS 3. The result of this study indicate that Financial Report Transparency, Accountability and Service Quality have an influence and are significant on the level of trust.*

**Keywords:** *Transparency of Financial Report, Accountability, Service Quality and Level of Trust.*



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.*

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillah rabbil'alamini, segala puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmatnya. Shalawat beserta salam tak lupa penulis hanturkan kepada baginda nabi besar Muhammad saw. sehingga dengan kerja*

*keras, dukungan serta motivasi yang diberikan oleh keluarga teman-teman dan dosen pembimbing penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul*  
**“Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki untuk Membayar Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau”.**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa, dukungan bimbingan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terimakasih dan hormat penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis selama proses penulisan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan khusus untuk kedua orang tua yang sangat hebat dan begitu berarti bagi penulis, ayahanda tercinta Syahperi dan ibunda tersayang Kasihanila. Ucapan terimakasih setinggi-tingginya dan rasa hormat yang sebesar-besarnya untuk segala limpahan cinta, kasih sayang, do'a, kesabaran, nasehat, dukungan, semangat dan selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk penulis sehingga



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis bisa sampai tahap ini. Semoga Allah Swt. Senantiasa memberikan rahmat, kesehatan, dan keberkahan bagi kedua orang tua penulis, aamiin. Dan juga terima kasih kepada kakak tercinta Sefrizel Rahayu, S.Pd yang telah menemani penulis dalam mengerjakan skripsi dan selalu memberikan dukungan serta selalu membersamai penulis baik suka maupun duka dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih juga penulis ucapkan kepada keluarga yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberi semangat dan mendo'akan penulis untuk bisa sampai ditahap ini. Dengan berbagai omongan dari keluarga sendiri penulis buktikan bahwa ayah dan ibu penulis mampu membiayai penulis hingga sampai kuliah dan menyelesaikan Strata 1. Selain itu penulis ingin menyampaikan terimakasih serta rasa hormat kepada, yth:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta staf.
2. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, SH, MH selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Ibu Faiza Muklis, S.E., M.Si, Akt. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr. Nanda Suryadi, SE, ME selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing serta memberikan ilmu, saran dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Febri Rahmi, SE, M.Sc selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bantuan, dukungan dan masukan selama perkuliahan penulis.
9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh staff program studi akuntansi, staff akademik dan karyawan karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak membantu dalam pengurusan administrasi dikampus.
11. Bapak ibu serta teman-teman Bidikmisi Pemprov Riau 2020 yang telah menemani, kebersamai proses perkuliahan, dan pengalaman selama pembinaan serta banyak memotivasi dalam dunia perkuliahan, dan suka duka selama 4 tahun sangat berharga dalam perkuliahan penulis.
12. Bapak H. Masriadi Hasan, Lc, M.Sha selaku ketua BAZNAS Provinsi Riau yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di instansi yang beliau pimpin.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Paman Ahyarul Abrar, M.E,Sy dan Bibi Desi Susanti, SE,Sy.,ME yang telah membantu dan membimbing penulis dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi.
14. Pak Onsu Ahmad Sofyan dan Ante Suar Siti Khadijah (Atik) serta keluarga, Pak Uwo Nazarudin dan Mak Uwo Dewi Sartika beserta keluarga untuk segala dukungan do'a serta motivasinya untuk penulis.
15. Sahabat seperjuangan di bangku perkuliahan "Anak Damai" hafidah, S.Ak (piduy) dan Syahda Falihah, S.Ak (syahdut). Banyak suka duka dan rintangan yang dilalui bersama dan alhamdulillah bisa dilalui, saling menguatkan satu sama lain. terimakasih untuk semua waktu, bantuan dan kebersamannya selama perkuliahan.
16. Sahabat KKN penulis (kakak) Titin Avinda, S.Pd, (mamak) Nurul Ulumi, S.Si, (bestod) Haryanti, S.Ak, dan (mbak) Lin Nurul Hidayah, S.Ak yang telah menemani dan berjuang bersama dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman seperjuangan penulis Rosda Yanti PE, S.Pd yang telah membantu dan menemani penulis dalam proses menyelesaikan skripsi.
18. Keluarga KKN Serusa 2023, Kecamatan Bangko, Kabupaten Rohil yang pernah hidup bersama selama 2 bulan yang begitu berarti bagi penulis dan telah kebersamai dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
19. Teman-teman angkatan 2020 terkhusus Jurusan Akuntansi kelas G dan Akuntansi Syariah serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah bersedia untuk menemani, membantu serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan dukungan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga semua bantuan, do'a dan dukungan yang telah diberikan menjadi amal baik serta mendapat ridho dan dibalas oleh Allah swt. Aamiin. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki baik mengenai materi maupun penulisan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan waktu, kemampuan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Pada kesempatan inilah penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu dalam penulisan skripsi selanjutnya agar lebih baik lagi dan dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca khususnya.

Demikianlah skripsi ini diselesaikan dengan semampu penulis, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* penulis menyerahkan diri dan memohon pertolongan.

**Wassalamu'alaikum Waraohmatullahi Wabarokatuh.**

**Pekanbaru, 25 September 2024**  
**Penulis**

**Metri**  
**12070320630**



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	17
1.3    Tujuan Penelitian .....	17
1.4    Manfaat Penelitian .....	18
1.5    Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
2.1    Teori Keagenan ( <i>Agency Theory</i> ).....	20
2.2    Zakat .....	22
2.2.1 Definisi Zakat .....	22
2.2.2 Dasar Hukum Zakat.....	24
2.2.3 Jenis Zakat .....	26
2.2.4 Syarat Wajib Zakat .....	27
2.2.5 Syarat Sahnya Zakat .....	28
2.2.6 Rukun Zakat.....	29
2.2.7 Penerima Zakat .....	29
2.2.8 Manfaat Zakat.....	31
2.2.9 Organisasi Pengelola Zakat .....	33
2.2.10 Hikmah dan Tujuan Zakat .....	34



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.11	Faktor-faktor yang mempengaruhi Zakat .....	35
2.3	Kepercayaan .....	38
2.3.1	Pengertian Kepercayaan.....	38
2.3.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan..	41
2.3.3	Indikator Kepercayaan .....	44
2.3.4	Dimensi Kepercayaan .....	45
2.4	Transparasi Laporan Keuangan .....	46
2.4.1	Pengertian Transparasi Laporan Keuangan .....	46
2.4.2	Karakteristik Transparasi Laporan Keuangan .....	47
2.4.3	Indikator Transparasi Laporan Keuangan.....	47
2.4.4	Dimensi ransparasi Laporan Keuangan .....	48
2.5	Akuntabilitas.....	48
2.5.1	Pengertian Akuntabilitas.....	48
2.5.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas.	51
2.5.3	Indikator Akuntabilitas .....	52
2.5.4	Dimensi Akuntabilitas .....	53
2.6	Kualitas Pelayanan.....	55
2.6.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	55
2.6.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	56
2.6.3	Indikator Kualitas Pelayanan .....	57
2.6.4	Prinsip Kualitas Pelayanan .....	57
2.6.5	Dasar-dasar Kualitas Pelayanan .....	58
2.6.6	Bentuk-bentuk Kualitas Pelayanan .....	59
2.6.7	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	60



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7	Penelitian Terdahulu .....	60
2.8	Kerangka Berfikir .....	62
2.9	Pengembangan Hipotesis .....	63
2.9.1	Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan.....	63
2.9.2	Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Tingkat Kepercayaan .....	64
2.9.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan. ....	65
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
3.1	Desain Penelitian .....	66
3.2	Populasi dan Sampel.....	66
3.2.1	Populasi.....	66
3.2.2	Sampel .....	67
3.3	Teknik pengambilan sampel .....	67
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	69
3.5	Variabel Penelitian.....	70
3.6	Definisi Operasional Variabel .....	70
3.7	Instrument Penelitian .....	73
3.8	Teknik Analisis Data .....	74
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	74
3.8.2	Analisis <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	75
3.8.3	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	75
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
4.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian .....	79
4.1.1	BAZNAS Provinsi Riau .....	79

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.2	Visi dan Misi BAZNAS Provinsi Riau .....	82
4.1.3	Program BAZNAS Provinsi Riau .....	84
4.2	<i>Pilot Test</i> .....	85
4.2.1	Uji Validitas .....	86
4.2.2	Uji <i>Reliability</i> .....	87
4.3	Hasil Penelitian .....	88
4.3.1	Profil Responden .....	88
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	88
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	88
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	89
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Membayar Zakat .....	90
4.4	Statistik Deskriptif .....	90
4.5	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	96
4.5.1	Uji Validitas .....	96
4.5.2	Uji Reabilitas .....	115
4.6	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> ) .....	116
4.6.1	Nilai <i>R-Square</i> .....	116
4.6.2	<i>Path Coefficient</i> .....	116
4.7	Pembahasan .....	120
4.7.1	Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Tingkat Kepercayaan .....	120
4.7.2	Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Tingkat Kepercayaan .....	123
4.7.3	Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan .....	127

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>131</b>
	5.1 Kesimpulan .....	131
	5.2 Keterbatasan .....	132
	5.3 Saran .....	133
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>134</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>140</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Muzakki dan Tingkat Pertumbuhannya.....	8
Tabel 1.2 Laporan keuangan BAZNAS Provinsi Riau .....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	60
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	70
Tabel 3.2 Instrumen <i>Skala Likert</i> .....	74
Tabel 4.1 Jumlah Mahasiswa/i Berdasarkan Jenis Kelamin .....	85
Tabel 4.2 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)(Pilot Test)</i> .....	87
Tabel 4.3 <i>Cronbach's Alpha dan Composite Relability (Pilot Test)</i> .....	87
Tabel 4.4 Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	88
Tabel 4.5 Jumlah Responden berdasarkan Usia.....	88
Tabel 4.6 Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan .....	89
Tabel 4.7 Jumlah Responden berdasarkan Berapa Lama Membayar Zakat	90
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif .....	91
Tabel 4.9 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	96
Tabel 4.10 <i>Fornell Larcker</i> .....	98
Tabel 4.11 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	98
Tabel 4.12 <i>Cronbach's Alpha dan Composite Relability</i> .....	115
Tabel 4.13 Nilai <i>R-Square</i> .....	116
Tabel 4.14 Nilai <i>Path Coefficient</i> .....	118

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir.....	63
Gambar 4.1 Nilai <i>Loading Factor</i> ( <i>Pilot Test</i> ).....	86
Gambar 4.2 Nilai <i>Loading Factor</i> .....	96
Gambar 4.3 Hasil <i>Boothstraping</i> .....	117



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Zakat adalah kewajiban setiap muslim yang mampu dan bagi yang berhak karena merupakan rukun Islam. Karenanya, seluruh umat Islam yang cakap secara hukum wajib mengeluarkan zakat sesuai dengan ketentuan syariat Islam yang berlaku. Zakat adalah kewajiban umat Islam, dan mereka yang memiliki kemampuan untuk mengatur dan memberikannya kepada orang-orang yang berhak atasnya. Zakat adalah dana potensial yang dapat digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan umum jika dikelola dengan baik (Istikhomah & Asrori, 2019). Zakat adalah ibadah Maliyah yang paling penting dan pilar sosial yang paling terlihat dari semua rukun Islam. Karena Zakat merupakan hak orang banyak yang dipikul oleh individu (Ardini & Asrori, 2020). Sesuai dengan ketentuan hukum syariah, zakat juga merupakan kewajiban bagi umat Islam untuk membayar sejumlah uang tertentu (Zahroh & Harkaneri, 2020).

Zakat berarti penyucian, dan kegiatan yang berkaitan dengan pembayaran Zakat dianggap sebagai bentuk investasi sosial. Peraturan pengelolaan zakat di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 dan Peraturan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 109 Menyesuaikan format pelaporan keuangan transaksi zakat itu sendiri.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Membayar Zakat adalah wajib bagi umat Islam, dan seperti halnya pajak, Zakat juga memiliki peraturan dan ketentuan yang memenuhi kriteria tertentu. Zakat juga dipungut dari pihak dan lembaga tertentu yang memenuhi syarat. Perbedaan zakat dan pajak adalah zakat wajib bagi umat Islam yang memenuhi syarat di seluruh dunia, sedangkan pajak merupakan kewajiban yang dibebankan kepada partai dan organisasi di suatu negara, apa pun agamanya (Alfitriah et al., 2021).

Pasal 3 UU Pengelolaan Zakat No. 23 Tahun 2011 menyatakan bahwa “Tujuan pengelolaan zakat adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pengelolaan zakat serta meningkatkan manfaat zakat bagi kesejahteraan masyarakat dan pengentasan kemiskinan” berarti bahwa pemerintah telah memfasilitasi pembentukan sistem zakat yang memiliki kemampuan untuk memberikan akuntabilitas keuangan, syariah, dan pengelola, debitur, dan penerima zakat.

Pengelolaan zakat di Indonesia secara tradisional dilakukan secara turun-temurun. Artinya, muzakki atau zakat harus diberikan secara langsung kepada orang yang berhak. Dengan cara ini perpindahan terjadi dengan mudah, cepat dan langsung (Istikhomah & Asrori, 2019).

Zakat mempunyai ciri khas tersendiri dibandingkan dengan syariat agama lainnya, yaitu tidak hanya sekedar muatan ibadahnya saja, namun juga mempunyai muatan sosial ekonomi. Perintah membayar zakat dijelaskan berturut-turut dalam Al-Quran, mengulangi perintah shalat sebanyak 28 kali. Selain itu zakat mencakup dua unsur ibadah, yaitu



hubungan baik dengan Allah Subhanahu Wa Ta'ala (hablumminallah) dan hubungan baik dengan manusia (hablumminannas). Jika ibadah zakat dilakukan secara terus menerus dan dengan keikhlasan yang utuh maka akan menguatkan keimanan, mensucikan jiwa, mengembangkan dan juga dapat memberkahi harta (Sya'bandani & Pudjihardjo, 2023).

Allah berfirman dalam Q.S. At-Taubah ayat 103 yang berbunyi:

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

*“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.”*

Dalam surat At-Taubah ayat 103, Allah meminta dan meminta zakat dari beberapa sifat Muzakki, yang merupakan perintah yang wajib. Selain itu, ada kelompok yang memiliki otoritas untuk memaksa para Muzakki untuk menyerahkan sebagian dari hartanya (Marsela, 2023).

Zakat dimaksudkan untuk mengurangi kemiskinan dan mengurangi perbedaan antara orang kaya dan miskin. Zakat oleh karena itu memainkan peran penting dalam kehidupan bermasyarakat, karena tujuan zakat adalah untuk membagi kekayaan sehingga ekonomi umum dapat didistribusikan secara merata. Ini dapat dicapai melalui pengelolaan dan pembagian zakat yang berbeda, yang diberikan secara khusus kepada setiap mustahiq. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa tujuan dan keuntungan zakat dapat tercapai dengan efektif, pengumpulan zakat harus dilakukan oleh lembaga yang bertanggung jawab untuk mengelolanya (Musarofah, 2022).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Zakat dapat menjadi sumber pendapatan utama pemerintah secara keseluruhan. Ini dapat dicapai jika penduduk negara yang sebagian besar beragama Islam taat dalam membayar zakat dan didukung oleh seorang amil yang menjamin sistem penyelenggaraan zakat yang adil, jelas, dan transparan. Indonesia berpenduduk 275.361.267 jiwa dan 86,8% penduduknya beragama Islam. Organisasi pengelola zakat di Indonesia terdiri dari Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Pemerintah membentuk BAZ di bawah Kementerian Agama dan menjangkau hampir semua tingkatan, baik tingkat nasional, provinsi, kabupaten/kota, dan kecamatan (Musarofah, 2022).

Dengan mendirikan Organisasi Pengelola Zakat (OPZ), pemerintah Indonesia membantu para muzakki memenuhi kewajiban zakatnya. Lembaga administratifnya terdiri dari Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). BAZ didirikan oleh pemerintah di bawah Kementerian Agama dan beroperasi di hampir semua tingkat, termasuk nasional, provinsi, dan kabupaten/kota. Salah satu provinsi ekonomi Indonesia yang paling cepat berkembang adalah Riau. Tentu saja, hal ini berdampak pada besarnya potensi zakat yang ada di Provinsi Riau (Rapindo et al., 2021).

Dalam hal penyelenggaraan zakat, Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Riau adalah lembaga Amil Zakat daerah yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan dari Badan Amil Zakat Nasional (pusat). Pengelolaan dapat dilakukan dalam bentuk pengumpulan dan pendistribusian

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(*allocation and use*). Dalam pendistribusian Zakat, Kantor Amil Zakat Nasional mengikuti Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 118 tentang Pembentukan Badan Amil Zakat Provinsi dan Tata Tertib Kantor Amil Zakat Nasional Republik Indonesia nomor 3 Tahun 2018 tentang Pendistribusian dan Pendayagunaan Zakat. Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Riau mengelola zakat yang terkumpul untuk disalurkan kepada pihak yang berhak menerimanya (Sudaryanto et al., 2023).

Kepercayaan adalah sikap yakin terhadap seseorang atau kelompok lain atas konsistensi keyakinannya. Kepercayaan muncul dari suatu proses yang lambat laun terakumulasi dalam bentuk kepercayaan, Dengan kata lain, kepercayaan adalah keyakinan kita bahwa suatu produk memiliki karakteristik tertentu, yang didasarkan pada pengamatan dan pengalaman berulang. Sesuai dengan firman Allah Surat An Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

“*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*”

Diriwayatkan bahwa kalimat pertama إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا Sesungguhnya Allah memerintahkanmu untuk menunaikan keimanan yang ayat ini diturunkan pada kasus Utsman bin Thalha, ketika kunci Ka'bah ada di tangannya sebagai orang yang menjamu para peziarah, tanya Rasulullah. kepadanya untuk mendapatkan kunci Ka'bah di waktu subuh



Fathu makkah, lalu Rasulullah salat 2 rakaat di Ka'bah lalu keluar, Al Abbas bersabda: "Berikanlah kepadaku kunci itu wahai Rasulullah, agar aku dapat menerima perintah itu dan memberi makan minum jamaah haji.

Maka barang siapa yang menitipkan sesuatu kepadanya, wajib menjaganya hingga amanah itu terkabul dan diserahkan kepada orang yang tepat. Oleh karena itu, ayat ini ditujukan kepada para pemimpin umat Islam “apabila kamu menghakimi antar manusia, hakimilah menurut keadilan” yang merupakan keseimbangan antara kebaikan dan kezaliman. Pada saat yang sama, tujuan keadilan adalah untuk mengalihkan seluruh hak kepada mereka yang mempunyai hak kepada setiap orang. Allah memerintahkan kaum muslimin, para pemimpinnya, dan umatnya agar menunaikan kewajibannya dan mengadili secara adil, agar kehidupan dapat bangkit dengan keimanan dan keadilan (Fikri, 2020).

Rasa percaya seseorang terhadap lembaga penyedia jasa dapat diukur melalui tiga indikator yaitu kehandalan, kompetensi dan sikap moral. Reliabilitas berkaitan dengan penilaian Muzakki bahwa penyedia jasa (lembaga zakat) dapat dipercaya. Kompetensi tersebut menunjukkan keterampilan dan pengetahuan amil zakat untuk memberikan pelayanan yang diharapkan oleh Muzaki. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepercayaan para muzakki dalam berzakat, maka penyelenggaraan zakat harus transparan sehingga para muzakki dapat yakin bahwa zakatnya terdistribusi secara merata (Marsela, 2023).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rasa percaya para Muzakki harus menjadi perhatian utama BAZNAS. Karena Muzakki mempunyai dampak yang besar terhadap BAZNAS, artinya jika Muzakki tetap membayar zakat ke BAZNAS maka penggunaan uang zakat di BAZNAS akan semakin meningkat. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap tata kelola zakat dengan menerapkan tata kelola zakat yang baik, seperti penyediaan laporan keuangan yang transparan dan akurat (Putra & Irawan, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibuk Desi Susanti selaku responden (muzakki) yang membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Riau, menyebutkan bahwa alasan pertamanya untuk membayar zakat pada baznas Provinsi Riau adalah kepercayaan. Artinya saya telah melihat sendiri bagaimana BAZNAS Provinsi Riau mengelola dana zakatnya dengan transparan dan bertanggung jawab. Mereka selalu memberikan laporan keuangannya dengan jelas dan rinci, sehingga saya merasa yakin bahwa zakat yang saya bayarkan dikelola dengan baik dan tersalurkan kepada yang berhak.

Dalam penelitian ini, Tingkat kepercayaan muzakki dapat dilihat melalui data pertumbuhan dibawah ini:

**Tabel 1.1 Jumlah Muzakki dan Tingkat Pertumbuhannya Pada BAZNAS Provinsi Riau**

Tahun		Jumlah (Muzakki)		Pertumbuhan (%)
2019	2020	8.052	10.971	36.3%
2020	2021	10.971	10.543	-3.9%
2021	2022	10.543	13.079	24.1%
2022	2023	13.079	167.926	1,183.9%

Sumber: Statistik Zakat Nasional

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah muzakki mengalami fluktuasi. Yang mana pada tahun 2019-2020 meningkat sebesar 36,3%, pada tahun 2020-2021 jumlah muzakki mengalami penurunan sebesar -3,9%. Di tahun 2021-2022 mulai meningkat lagi sebesar 24,1%. Dan kemudian pada tahun 2022-2023 mengalami peningkatan jumlah muzakki yang signifikan sebesar 1,183.9%. sehingga dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa ditahun 2021 mengalami penurunan dan ditahun 2023 mengalami pertumbuhan yang signifikan. Pertumbuhan yang signifikan ini bisa disebabkan karena adanya transparansi laporan keuangan, akuntabilitas dan kualitas dari BAZNAS Provinsi Riau itu sendiri yang dapat menyebabkan muzakki percaya menyalurkan zakatnya melalui Baznas ini.

Tingkat kepercayaan Muzakki terlihat dari transparansi laporan keuangannya. Sejauh mana muzakki dapat mengandalkan lembaga zakat sangat dipengaruhi oleh transparansi pengelolaan dananya. Transparansi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



juga telah menjadi kebutuhan sosial sehingga menjadi perhatian bersama lembaga keuangan publik (Hasrina et al., 2018).

Transparansi ini mengacu pada bagaimana seluruh laporan, termasuk laporan operasional, program, dan keuangan, dipublikasikan dan didistribusikan kepada Muzakki. Semakin transparan penyelenggaraan zakat, maka semakin besar pula kepercayaan muzakki untuk menyalurkan uang zakatnya melalui penyelenggaraan zakat (Rapindo et al., 2021). Selain itu, transparansi juga menjadi faktor penting bagi muzakki dalam pendistribusian zakat. Muzakki dipengaruhi oleh transparansi pelaporan keuangan di BAZNAS yang membantu pendistribusian zakat secara efisien. Dengan demikian, pemerintah atau lembaga publik bertanggung jawab terhadap masyarakat sebagai pemilik sumber daya utama (Afandi et al., 2022).

Faktor transparansi organisasi pengelola zakat dapat diwujudkan dengan mencatat setiap Untuk mencapai faktor transparansi organisasi pengelola zakat , disarankan untuk mendokumentasikan setiap kegiatan pengelolaan dana zakat untuk menghilangkan ketidakpercayaan antarpribadi dan memastikan informasi yang akurat, tepat waktu, dan akuntabel dari lembaga amil zakat hingga administrasi publik (Lesmana et al., 2022).

Transparansi pelaporan keuangan dana zakat Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau dilihat dari pengumpulan ZIS (Zakat, Infak dan Sedekah ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.2 Laporan Keuangan BAZNAS Provinsi Riau**

Tahun	pengumpulan Dana Zakat (Rp)	Penyaluran Dana Zakat (Rp)	Efektivitas Penyaluran Terhadap Penerimaan Zakat (%)
2020	14.523.256.085	15.023.333.698	103.44%
2021	15.789.022.086	12.820.464.822	81.20%
2022	38.742.032.078	34.106.070.573	88.03%
2023	55.821.946.061	46.670.023.340	83.61%

Sumber: Laporan Keuangan Tahunan Audited BAZNAS Provinsi Riau

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa pengumpulan dan penyaluran dana zakat pada BAZNAS Provinsi Riau mengalami ketidakstabilan. Yang mana di tahun 2020 pengumpulan dana zakat sebesar 14.523.256.085 sedangkan penyaluran dana zakat sebesar 15.023.333.698 dan efektivitas penyalurann terhadap penerimaan zakat yaitu 103.44%. pada tahun 2021 pengumpulannya sebesar 15.789.022.086 sedangkan penyalurannya sebesar 12.820.464.822 dan efektivitas penyalurann terhadap penerimaan zakatnya yaitu 81.20%. di tahun 2022 pengumpulan dana zakat mencapai 38.742.032.078 sedangkan penyaluran dana zakatnya sebesar 34.106.070.573 dan efektivitas penyalurann terhadap penerimaan zakat yaitu 88.03%. kemudian di tahun 2023 dana pengumpulannya mengalami peningkatan yang signifikan sebesar 55.821.946.061 sedangkan penyalurannya sebesar 46.670.023.340 dan efektivitas penyalurann terhadap penerimaan zakat yaitu 83.61%.

Tantangan pengelolaan zakat kedepan adalah meningkatkan koordinasi antar lembaga zakat dalam pengelolaan dana zakat di



Indonesia. Organisasi Pengelola Zakat akan mencapai optimalisasi penghimpunan zakat yang baik jika Organisasi Pengelola Zakat dapat menghilangkan keraguan muzakki terhadap profesionalisme Organisasi Pengelola Zakat dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Dengan demikian terlihat ketidakpercayaan penyelenggara zakat yang memaksa muzakki menghitung zakatnya dan menyalurkannya kepada mustahik sendiri. Faktor yang diketahui menyebabkan rendahnya kepercayaan muzakki terhadap organisasi pengelola zakat antara lain akuntabilitas dan transparansi yang diterapkan oleh pengelola zakat (Kabib et al., 2021).

*(Accountability is a concept that refers to the responsibility and obligation of a person or entity to provide accountability for actions, decisions, or management of resources that have been entrusted to them. In the context of business and organizations, accountability reflects the obligation of individuals or groups to report and be responsible for their duties or responsibilities to interested parties, such as shareholders, management, or external parties).* Akuntabilitas adalah konsep yang mengacu pada tanggung jawab dan kewajiban seseorang atau badan untuk mempertanggungjawabkan tindakan, keputusan, atau pengelolaan sumber daya yang telah dipercayakan kepadanya. Dalam konteks bisnis dan organisasi, akuntabilitas mencerminkan kewajiban individu atau kelompok untuk melaporkan dan bertanggung jawab atas tugas atau tanggung jawab

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mereka kepada pihak-pihak yang berkepentingan, seperti pemegang saham, manajemen, atau pihak eksternal (Djamil & Maiza, 2023).

Akuntabilitas dapat dicapai melalui pelaporan keuangan zakat yang bertanggung jawab dan transparan. Pengelola Baznas harus mempublikasikan laporan keuangan secara berkala. Laporan ini merupakan strategi untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi muzakki (Arsyad & Harkaneri 2022). Akuntabilitas merupakan istilah bahasa Inggris, yaitu *accountability* yang diartikan sebagai pertanggungjawaban, keadaan untuk dipertanggungjawabkan, atau keadaan untuk diminta pertanggungjawaban (Desmawati et al., 2023). Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban atas kinerja seluruh organisasi dan pelaporan keuangan pihak yang bertanggung jawab atas pencapaian tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu (Walidah & Anah, 2020).

Penerapan prinsip pelaporan dalam pengelolaan zakat merupakan bagian dari penerapan tata kelola yang baik untuk menghindari pengungkapan laporan keuangan perusahaan yang tidak transparan kepada pemegang saham dan pihak berkepentingan lainnya. Tugas Dewan Zakat adalah membangun kepercayaan terhadap muzakki dan masyarakat secara keseluruhan. Kepercayaan yang tinggi mendorong muzakki untuk lebih berpartisipasi dalam membayar zakat (Putra & Irawan, 2023).

Kepercayaan Muzakki tidak hanya dipengaruhi oleh transparansi dan akuntabilitas laporan keuangan, namun juga oleh kualitas pelayanan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Jika masyarakat mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu dan merasa pelayanan tersebut lebih tinggi dari yang diharapkan, serta masyarakat tetap menggunakan produk atau jasa tersebut, maka dapat dikatakan masyarakat percaya terhadap lembaga atau perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan zakat dapat diartikan sebagai penilaian terhadap penyelenggaraan zakat dan sikap produktif penyelenggara zakat terhadap muzakki (Marsela, 2023).

Kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan tingkat keunggulan administrasi untuk memenuhi keinginan sasaran. Pada dasarnya, kualitas layanan bergantung pada dua faktor: apakah masyarakat mengharapkan atau mempersepsikan layanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dialami sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima atau dialami melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih lemah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk. (Pebrianti et al., 2023).

Fenomena dalam penelitian ini yaitu efektivitas penyaluran terhadap penerimaan zakat pada BAZNAS Provinsi Riau mengalami ketidakstabilan. Selain itu juga terdapat pada jumlah muzakki yang mengalami penurunan ditahun 2021 dan mengalami pertumbuhan yang signifikan ditahun 2023. Pertumbuhan yang signifikan ini bisa disebabkan karena adanya transparansi laporan keuangan, akuntabilitas dari BAZNAS

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Provinsi Riau itu sendiri yang dapat menyebabkan muzakki percaya menyalurkan zakatnya melalui Baznas ini.

Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki dalam membayar zakat, dimana Baznas harus mampu memberikan pelayanan yang baik agar dapat menarik minat muzakki untuk menunaikan zakatnya ke BAZNAS Provinsi Riau. Dengan layanan berkualitas tersebut, Muzakki yakin akan menyalurkan uang zakatnya langsung ke Baznas Provinsi Riau. dan secara tidak langsung jumlah penerima mustahik dan dana zakat juga meningkat seiring dengan tersedianya dana dari muzakki.

Penelitian ini didasari dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Walidah & Anah, 2020) yang mana hasilnya menunjukkan bahwa variable akuntabilitas dan transparansi laporan keuangan memberikan pengaruh terhadap kepercayaan. Perbedaan penelitian ini terletak pada subjek penelitian, objek penelitian dan menambahkan variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Penelitian (Walidah & Anah, 2020) subjek yang digunakan adalah muzakki dari kalangan donatur dan objek yang digunakan adalah pada (Laz-Uq) Jombang. Sedangkan dalam penelitian ini subjek yang digunakan adalah muzakki sendiri dan objek yang digunakan pada BAZNAS Provinsi Riau.

Alasan peneliti menambahkan variabel kualitas pelayanan karena Ketika muzakki mendapatkan pelayanan yang berkualitas atau sesuai yang diharapkan maka muzakki akan merasakan kepuasan. Kepuasan yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



didapatkan oleh muzakki dari tingginya kualitas pelayanan yang diberikan lembaga pengelola zakat akan menyebabkan muzakki terus percaya untuk membayarkan zakat melalui lembaga pengelola zakat. Hal ini tentunya akan berdampak pada peningkatan penerimaan dana zakat di lembaga zakat tersebut (Safitri dan Nurkhin, 2019) dalam (Rapindo et al., 2021).

Selain itu, untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik diperlukan salah satunya yaitu ada transparansi dan akuntabilitas. Artinya kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas ini saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain. Tujuan dari pelayanan ini pada dasarnya adalah memuaskan Masyarakat (muzakki). Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan \_ltern dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasrina et al., (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Sedangkan variabel transparansi tidak berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Assa'diyah dan Pramono, (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Sedangkan variabel transparansi berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Husna dan Farid, (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dan Yuliawati, (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat pengguna jasa klinik kesehatan di Kota Bandung (Rapindo et al., 2021). Dari gap hasil penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa ada kesenjangan penelitian, sehingga hal tersebut dapat menimbulkan perbedaan pendapat untuk dijadikan celah untuk diteliti.



Dari uraian yang dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Untuk Membayar Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah transparansi laporan keuangan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzaki untuk membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Riau?
2. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzaki untuk membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Riau?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki untuk membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Riau?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh transparansi laporan keuangan terhadap tingkat kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakatnya pada BAZNAS Provinsi Riau.
2. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas terhadap tingkat kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakatnya pada BAZNAS Provinsi Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepercayaan muzakki dalam pembayaran zakatnya pada BAZNAS Provinsi Riau

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1. Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini menambah ilmu pengetahuan serta berfungsi sebagai dasar untuk studi masa depan dalam pengembangan teori-teori terkait dengan zakat.

#### 2. Praktis

##### a) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk lebih menambah wawasan mengenai teori dan praktik zakat.

##### b) Bagi Lembaga zakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pendapat atau masukan dalam hal pengelolaan dana zakat agar dapat lebih optimal dalam pelaksanaan pengambilan, pengolahan dan pendistribusian zakat.

##### c) Bagi muzakki

Diharapkan dengan adanya penelitian ini para muzaki atau masyarakat sekitar dapat mengetahui kinerja lembaga zakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan muzakki dalam membayar zakatnya pada BAZNAS Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.5 Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Mencakup kata pengantar, perumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan terkait penelitian.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Mencakup analisis konsep teori yang mendukung penelitian, melibatkan landasan teori, penjelasan variabel penelitian, dan informasi yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, bab ini juga membahas penelitian terdahulu dan kerangka berfikir, disertai dengan penyusunan hipotesis dalam penelitian.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Mencakup serangkaian metode yang diterapkan pada penelitian, mencakup aspek objek dan desain, metode populasi dan teknik pengujian, jenis dan sumber informasi, teknik pengumpulan, variabel penelitian, model analisis, dan teknik dasar analisis, termasuk operasional variabel.

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan deskripsi dan hasil serta penjelasan terkait hasil pengamatan pada variabel yang diukur dan digunakan dalam observasi ini.

### BAB V : PENUTUP

Menjelaskan bagian simpulan maupun ringkasan lengkap dengan saran yang diperlukan, dan batasan yang ada dalam Penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Istilah *agent* diartikan sebagai : “*a fiduciary relationship by which a party confides to another the management or some business to be transacted in the former’s name or on his account, and by which such other assumes to do the business and render an account of it*”. Hal ini berarti bahwa dalam persekutuan (*partnership*) terdapat dua elemen utama yang untuk mendukung tujuan bisnis yang diinginkan, yaitu dengan adanya dua orang atau lebih yang melaksanakan sesuatu , secara bersama-sama memiliki dan mempunyai tujuan yang sama.

Pihak yang pertama ini dikenal dengan nama pengelola (*agent*) dan pihak pemilik (*principal*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *agency* adalah hubungan antara dua belah pihak dimana pihak agen (pengelola) diberikan ke wenangan 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 pengambilan keputusan (Fitria, 2020).

Dalam penelitian ini, teori keagenan yang dimaksud sebagai *principal* adalah orang yang membayar zakat (Muzakki) sedangkan *agent*

adalah lembaga yang mengelola (BAZNAS Provinsi Riau). Sehingga, *principal* mendelegasikan wewenang pengambilan keputusan kepada *agent* dan *agent* nantinya bertugas untuk memberikan pertanggungjawabannya kepada *principal*. Pihak *principal* mempercayakan hasil keputusannya dan *agent* menargetkan hasil tersebut terdistribusi kepada yang berhak dengan baik. Teori agensi mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan agent akan selalu bertindak sesuai dengan mandat dari *principal* adalah kecil, sehingga diperlukan pengawasan dari *principal*.

Sebagai *principal* dan *agent*, tentu saja dalam pelaksanaannya harus transparan, jelas dan akuntabel agar bisa dipertanggungjawabkan apa yang telah diberi kepercayaan oleh *principal* (muzakki). Karena muzakki mempercayakan zakatnya kepada Baznas Provinsi Riau agar terdistribusi secara tepat kepada mustahik.

Variabel transparansi laporan keuangan kaitannya dengan *agency theory* adalah demi menjaga kepercayaan antara muzakki dan Baznas, maka laporan keuangan Baznas harus harus bersifat transparan dan jelas. Dengan hal tersebut muzakki percaya bahwa zakat yang mereka bayar dikelola dengan baik dan tersalurkan kepada yang berhak.

Variabel akuntabilitas kaitannya dengan *agency theory* adalah adanya hubungan antara *principal* (muzakki) dan *agent* (Baznas), yang mana *agent* bertanggungjawab untuk memberikan informasi terkait pertanggungjawaban yang telah di amanahkan oleh *principal*. Jadi, dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akuntabilitas ini kepercayaan adalah hal yang sangat penting. Karena muzakki telah mempercayakan zakatnya kepada Baznas untuk dikelola dengan baik dan Baznas harus bisa mempertanggungjawabkan dana zakat tersebut.

Variabel kualitas pelayanan kaitannya dengan *agency theory* disini kompetensi dari *agent* (Baznas) yang baik akan menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan hal ini *principal* (muzakki) akan merasa percaya untuk membayar zakat pada Baznas, karena mereka yakin dengan pelayanan yang baik dari *agent* akan menciptakan kepuasan bagi *principal*. Dengan hubungan yang baik inilah *principal dan agent* saling percaya satu sama lain.

## 2.2 Zakat

### 2.2.1 Definisi Zakat

Zakat berasal dari kata zaka yang berarti keberkahan, pertumbuhan dan kebaikan. Dalam bahasa Arab, kata Zaka berarti kesucian, pertumbuhan, keberkahan dan pujian. Menurut terminologi (Syariah), zakat adalah sejumlah kekayaan yang diwajibkan oleh Allah SWT. dari orang yang berhak menerima zakat (mustahiq) sebagaimana disebutkan dalam Al-Quran (Febi et al., 2017). Menurut fikih Islam, zakat berarti “jumlah harta yang diwajibkan Allah dari orang-orang yang berhak atasnya, yaitu dengan mengeluarkan sejumlah tertentu”, jumlah yang dibelanjakan atas harta itu disebut zakat karena yang diberikan menambah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



jumlahnya yang menjadikannya lebih bermakna nantinya dan melindungi kekayaan dari kehancuran (Apriliyani & Malik, 2020).

Kedudukan zakat dalam Islam suatu keunggulan dalam sistem ekonomi Islam. Zakat menggambarkan perwujudan ketaatan seorang Muslim terhadap Sang Khaliq. Hal ini merupakan suatu penjelmaan dari solidaritas seorang Muslim dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi jika .shalat berusaha membentuk keshalehan pribadi individu, maka zakat berperan membentuk keshalehan sosial bagi setiap individu dalam masyarakat (Suryadi, 2021).

Secara garis besar zakat merupakan lembaga keagamaan yang mempunyai misi mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh umat manusia dengan mengarahkan perhatian dan meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat yang kurang beruntung (Ramadhona et al., 2023). Menurut mazhab Maliki, pengertian zakat adalah memberikan sebagian harta khusus yang telah mencapai nishab (yang memerlukan zakat dalam jumlah tertentu) kepada orang yang berhak menerimanya (mustahiq). Perhatikan bahwa kepemilikan penuh sampai penarikan (satu tahun), tidak ada barang pertambangan dan tidak ada barang pertanian. Namun menurut pemikiran mazhab Hanafi, zakat berarti perolehan suatu harta khusus atas harta istimewa seseorang, yang diatur dalam syariat dengan menyebut nama Allah SWT. Dan menurut pemikiran mazhab Syafi'i, zakat adalah sejenis pelepasan harta atau badan dengan cara yang khusus (Abdullah, 2016).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengertian zakat juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 yang menjelaskan bahwa zakat adalah harta atau usaha yang dimiliki oleh umat Islam, yang dimaksudkan untuk disumbangkan kepada orang yang berwenang menurut syariat Islam.

### 2.2.2 Dasar Hukum Zakat

Dasar hukum kewajiban mengeluarkan zakat terdapat dalam Al Quran maupun Sunnah yaitu sebagai berikut:

#### 1) Al Quran

##### a) QS. Al-Taubah Ayat 60

إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ وَالْغُرْمِينَ  
وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

*“Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, yang dilunakkan hatinya (mualaf), untuk (memerdekakan) hamba sahaya, untuk (membebaskan) orang yang berutang, untuk jalan Allah dan untuk orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai kewajiban dari Allah. Allah Maha Mengetahui, Mahabijaksana”*

##### b) QS. Al-Taubah Ayat 130

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

*“Ambillah zakat dari harta mereka, guna membersihkan dan menyucikan mereka, dan berdoalah untuk mereka. Sesungguhnya doamu itu (menumbuhkan) ketenteraman jiwa bagi mereka. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui”*

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## c) QS Al-Baqarah ayat 43

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَارْكَعُوا مَعَ الرَّاكِعِينَ

“Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat dan ruku”lah beserta orang-orang yang ruku”

## d) QS Al-Bayyinah ayat 5

وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيُؤْتُوا الزَّكَاةَ ۚ وَذَلِكَ دِينُ الْقَيِّمَةِ

“Tidaklah mereka itu diperintahkan, melainkan supaya beribadah kepada Allah dengan ikhlas dan condong melakukan agama karenanya, begitu pula supaya mengerjakan shalat dan mengeluarkan zakat, dan itulah agama yang lurus”

## 2) As-sunnah

Dalam kitab Ausaht dan As Shaghir, Tabrani meriwayatkan dari Ali

R.A. bahwa Nabi SAW telah bersabda:

“Allah SWT telah mewajibkan zakat kepada harta orang-orang kaya kaum muslimin sejumlah yang dapat memberikan jaminan kepada orang-orang miskin dikalangan mereka. Fakir miskin tidak akan menderita kelaparan dan kesulitan sandang pangan melainkan disebabkan perbuatan golongan kaya. Ingatlah bahwa Allah SWT akan mengadili mereka secara tegas dan menyiksa mereka dengan azab yang pedih akibat perbuatannya”

Ahmad Tirmidzi meriwayatkan dari Abu Hurairah Rosulullah SAW

bersabda:

“Sesungguhnya Allah SWT menerima zakat dan mengambilnya dengan tangan kanan lalu mengasuhnya untuk si pemberi sebagaimana salah salah seorang mengasuh anak kudanya hingga sesuap nasi akan menjadi sebesar bukit” (Kasim & Siswanto, 2020).

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.2.3 Jenis Zakat

Zakat dibagi menjadi dua macam yaitu:

#### 1) Zakat Fitrah

Zakat Fitrah yang dibayarkan pada bulan Ramadhan sebelum Idul Fitri merupakan zakat pribadi yang wajib dipatuhi oleh seluruh umat Islam. Berakhirnya bulan Ramadhan merupakan alasan lahiriah mengapa zakat itu wajib, sehingga dinamakan Zakat Fitrah. Fungsi Zakat fitrah adalah mengembalikan akhlak umat Islam dengan mensucikan jiwa. Kadar zakat fitrahnya satu sha'. Satu sha' sama dengan empat mud dan satu mud sama dengan 0,6 kg. Oleh karena itu, satu sha' adalah 2,4 kilogram dibulatkan menjadi 2,5 kilogram. Zakat fitrah yang diwajibkan untuk pembayaran zakat: tepung terigu, gandum, kurma, kismis dan aqit. Di daerah atau negara yang makanan pokoknya bukan kelima hal tersebut, maka mazhab Syafii dan Maliki membolehkan pembayaran zakat dengan makanan pokok lainnya seperti beras, jagung, sagu, dan ubi jalar.

#### 2) Zakat Mal

Selain zakat fitrah, harta juga mempunyai zakat atau zakat yang dihitung berdasarkan kekayaan atau penghasilan yang diterima seseorang. Menurut bahasanya, kekayaan adalah sesuatu yang benar-benar ingin dimiliki, digunakan, dan disimpan oleh manusia. Menurut syariah, harta adalah sesuatu yang dikuasai dan dapat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipergunakan secara bijaksana. Perbedaan zakat fitrah dan zakat mal adalah zakat fitrah merupakan harta pokok yang wajib disedekahkan kepada seorang muslim dan tanggungan lainnya, sedangkan zakat mal sebagian besar didasarkan pada harta yang terbatas dan semua peraturannya diatur oleh Al - Alquran dan Sunnah. Harta tetap yang diwajibkan zakatnya adalah zakat hasil pertanian (tanaman atau buah-buahan), zakat peternakan, zakat emas dan perak, zakat barang, zakat penemuan, zakat barang pertambangan, dan zakat profesi (Murhaban & Merawati, 2018).

#### 2.2.4 Syarat Wajib Zakat

Zakat mempunyai beberapa syarat wajib. Menurut ijma' ulama, syarat wajib zakat adalah:

##### 1) Merdeka

Zakat dikenakan kepada orang-orang yang mandiri dan dapat bertindak secara bebas. sesuai kesepakatan para ulama, zakat tidak wajib bagi budak yang tidak mempunyai hak milik.

##### 2) Muslim

Menurut ijma, zakat tidak wajib bagi orang kafir karena zakat merupakan aliran kekuatan suci, sedangkan orang kafir bukanlah orang suci sehingga tidak wajib mengeluarkan zakat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 3) Baligh dan Berakal Sehat

Tidak perlu mengambil harta dari anak kecil dan orang gila, karena mereka tidak termasuk orang yang wajib menunaikan ibadah seperti shalat dan puasa.

### 4) Kepemilikan Penuh Atas Harta

Kepemilikan harta zakat harus murni milik pribadi dan tidak boleh tercampur dengan harta orang lain. Jika harta kita tercampur dengan milik orang lain pada saat pembayaran zakat, maka hartanya harus dikeluarkan terlebih dahulu.

### 5) Mencapai Nishab

Nishab adalah batas antara wajib atau tidaknya harta kekayaan menurut aturan syariat sebagai tanda kekayaan seseorang, dan tingkat wajib zakatnya. Jika harta yang dimiliki seseorang telah terpenuhi nisabnya, maka berlaku zakat atas harta tersebut, jika nisabnya tidak terpenuhi maka tidak wajib zakat.

### 6) Mencapai Haul

Haul merupakan kekayaan yang dimiliki seseorang setelah lewat satu tahun Hijriah atau mencapai masa yang mewajibkan seseorang mengeluarkan zakat. Padahal syarat hukumnya adalah niat yang berkaitan dengan pelaksanaan zakat (Ikhwandha, 2018: 22-23).

## 2.2.5 Syarat sahnya zakat

- a) Niat muzakki (orang yang mengeluarkan zakat)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Pengalihan kepemilikan dari muzakki ke mustahiq (orang yang berhak menerima zakat).

### 2.2.6 Rukun zakat

Dalam (Suryadi et al., 2022) Rukun zakat ialah mengeluarkan sebagian dari nishab (harta), dengan melepaskan kepemilikannya terhadapnya, menjadikannya sebagai milik orang fakir, dan menyerahkannya kepadanya atau harta tersebut diserahkan kepada wakilnya, yakni imam atau orang bertugas untuk memungut zakat. Adapun yang termasuk rukun zakat adalah:

- a. Pelepasan atau pengeluaran hak milik pada sebagian harta yang dikenakan wajib zakat
- b. Penyerahan sebagian harta tersebut dari orang yang mempunyai harta kepada orang yang bertugas atau orang yang mengurus zakat (amil zakat).
- c. Penyerahan amil kepada orang yang berhak menerima zakat sebagai milik.

### 2.2.7 Penerima Zakat

Dalam penelitian (Aminah, 2021: 26-28) Para ulama setuju bahwa mereka yang menerima zakat termasuk dalam delapan kelompok yang berhak menerimanya, seperti yang disebutkan dalam Surat At-Taubah ayat 60, yang berarti:

*“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 yang sedang dalam perjalanan,*



*sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana”*

1) Fakir

Masyarakat yang tidak mempunyai harta benda dan mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kategori masyarakat miskin yang berhak menerima zakat antara lain anak yatim piatu yang harta warisan atau warisannya tidak mencukupi, korban bencana alam, orang lanjut usia, dan tunawisma.

2) Miskin

Seseorang yang tidak memiliki penghasilan yang cukup, meskipun memiliki pekerjaan, biasanya harus berjuang untuk menyelesaikan kehidupan sehari-harinya.

3) Amil Zakat

Orang yang bertanggung jawab mengumpulkan informasi, mencatat dan menyebarkan zakat. Seseorang yang dapat digolongkan sebagai anggota panitia zakat adalah juru tulis (Al-Kitab), orang yang bertugas mengambil zakat (Al-,Asyri), orang yang menyimpan uang atau barang yang dikumpulkan, dan orang yang menyalurkan zakatnya kepada mustahiq.

4) Muallaf

Individu yang telah melunak hatinya agar tetap teguh dalam cinta dan penerimaan Islam. Sebab, keimanan mereka yang sudah mulai mempelajari Islam masih tergolong lemah. Maka pemimpin harus meyakinkan hati para muallaf dengan mengeluarkan sebagian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

zakatnya. Mereka diharapkan untuk mengikutinya ketika mereka masuk Islam.

#### 5) Riqab (Budak)

Zakat dalam kategori riqab merupakan zakat yang memiliki tujuan dalam memperjuangkan kemerdekaan individu dan juga kelompok tertindas maupun kehilangan haknya supaya dapat memutuskan jalan hidupnya.

#### 6) Gharimin

Individu yang tidak mampu melunasi hutang yang ia miliki, adapun hutang ia miliki tersebut bukanlah hutang yang diperoleh untuk perilaku tercela.

#### 7) Fi Sabilillah

Orang-orang yang berjuang di jalan Allah SWT untuk kepentingan umat manusia.

#### 8) Ibnu Sabil

seseorang yang tidak memiliki perbekalan atau perlengkapan yang diperlukan saat berada di perjalanan (musafir) untuk melakukan sesuatu yang baik, bukan perjalanan yang buruk atau buruk.

### 2.2.8 Manfaat Zakat

Membayar Zakat berarti memberikan sebagian hartanya kepada orang lain, yang berarti juga mengurangi harta yang ada. Namun pada dasarnya memberi zakat meningkatkan kekayaan yang dimiliki. Manfaatnya adalah untuk menghindari kebohongan. Zakat digunakan



untuk melatih dan menguji jiwa agar keinginannya lambat laun berubah menjadi amal. Hingga kemurahan hati menjadi sebuah kebiasaan. Zakat mempunyai banyak manfaat, antara lain:

1. Mendidik jiwa manusia untuk berkorban dan menyucikan jiwa dari kesengsaraan dan kebatilan.
2. Zakat mewakili rasa persaudaraan, mengingat nasib umat manusia. Jadi untuk membantu, membangun mereka, khususnya masyarakat miskin, menuju kehidupan yang lebih baik dan sejahtera, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhannya secara bermartabat. Zakat yang hakiki tidak hanya pada hakikatnya untuk memenuhi kebutuhan mendesak para konsumen tetapi memberikan mereka kecukupan dan kekayaan dengan menghilangkan atau meminimalkan penyebab yang memiskinkan mereka.
3. Zakat menunjukkan bahwa masyarakat tidak hidup sendiri; umat Islam harus menghilangkan sifat egois
4. Zakat dapat mencegah permusuhan dan ketidaksetujuan serta mengurangi perbedaan antara orang miskin dan kaya.
5. Zakat bersifat sosial karena meringankan beban orang miskin dan memberikan berkat Allah kepada manusia.
6. Kemiskinan dipandang oleh Islam sebagai ancaman terhadap iman, akhlak, pemikiran logis, keluarga, dan masyarakat. Seorang Muslim juga melihat hal itu sebagai musibah dan musibah yang harus segera ditanggulangi, sehingga mereka harus segera mencari

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



perlindungan Allah terhadap kesalahan mereka. Akibatnya, kita sebagai umat Islam harus terus meningkatkan keimanan kita kepada Allah SWT, bersabar menghadapi cobaan dan perintah Allah SWT, seperti kemiskinan dan kekurangan harta.

### 2.2.9 Organisasi Pengelola Zakat

Untuk mengumpulkan zakat, pemerintah telah membentuk Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). BAZNAS diurus oleh ulama, cendekiawan, profesional, tokoh masyarakat, dan organisasi pemerintah (Indrayani & Harkaneri, 2022). Undang-undang 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat Lembaga Amil Zakat merupakan lembaga yang mendukung BAZNAS dalam penyelenggaraan, pengumpulan, pendistribusian dan pemanfaatan Zakat (Daniati, 2017). Badan Zakat dan Amir Nasional (BAZNAS) merupakan lembaga pemerintah yang independen, bertanggung jawab, dan non-lembaga. Fungsi BAZNAS diatur dalam Pasal 7 Ayat 1 sebagai berikut :

- a. Perencanaan pengumpulan, pendistribusian dan pemanfaatan Zakat.
- b. Penyelenggaraan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan Zakat.
- c. Mengendalikan pengumpulan, pendistribusian dan pemanfaatan Zakat.
- d. Akuntabilitas dan tanggung jawab pelaksanaan administrasi zakat (Arsyad, 2022: 20-21).

Pada Bab II pasal 2 Undang-Undang No. 23 tahun 2011, dalam hal pengelolaan zakat harus berasaskan :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Syariat islam
2. Amanah
3. Kemanfaatan
4. Legalitas
5. Kejujuran
6. Tanggung jawab

#### 2.2.10 Hikmah dan Tujuan Zakat

Zakat merupakan salah satu bentuk ibadah dalam bidang hikmah dan kekayaan yang mencakup tujuan yang begitu besar dan mulia. Hal ini berkaitan dengan pemberi Zakat (Muzakki), orang yang berhak (Mustahik), harta yang diberi Zakat, dan masyarakat secara keseluruhan (Al Mubarak et al., 2021). Hikmah dan tujuan beribadah Zakat:

- 1) Untuk menunjukkan keimanan kepada Allah SWT, mensyukuri nikmat-Nya, menumbuhkan akhlak mulia dengan rasa solidaritas yang tinggi, menghilangkan keserakahan dan materialisme, membina kehidupan yang tenteram, dan menata harta benda.
- 2) Zakat adalah hak para Mustahik dan Zakat berfungsi untuk membantu dan membimbing mereka, khususnya orang-orang miskin, menuju kehidupan yang lebih baik dan sejahtera serta menjamin terpenuhinya kebutuhan mereka dalam kehidupan yang bermartabat dan ibadah kepada Allah SWT untuk melakukannya. dijauhkan dari bahaya kekafiran, dan tidak lagi merasakan rasa iri dan benci seperti yang dirasakan ketika melihat orang kaya dengan harta yang begitu banyak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Antara orang kaya yang punya cukup uang dan mujahid yang menghabiskan seluruh waktunya berjihad di jalan Allah, ada rukun zakat, sehingga mereka tidak punya uang untuk dirinya dan keluarganya.
- 4) Sumber dana pembangunan fasilitas yang wajib dimiliki umat Islam, seperti: Tempat ibadah, lembaga pendidikan, sosial dan keuangan juga dimanfaatkan untuk pengembangan sumber daya manusia (Ashari, R, et.al, 2017; Syam, A.R. & Syamsul, A., 2017).
- 5) Mengembangkan etika bisnis yang baik karena Zakat bukan berarti menghilangkan harta najis tetapi memberikan hak tertentu kepada orang lain sesuai petunjuk Allah SWT (Ikhwan, A., et.al, 2020).
- 6) Zakat juga berfungsi sebagai alat distribusi pendapatan. Pengelolaan Zakat yang tepat akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pendapatan.
- 7) Perintah orang mukmin untuk mengeluarkan zakat, infaq, dan sedekah begitu ketat sehingga ajaran Islam mendorong manusia untuk bekerja dan berjuang mencari harta, yang memaksa mereka untuk melakukannya. Hal ini tidak hanya memberikan kesempatan untuk memenuhi kebutuhan hidup keluarga, tetapi juga berkompetisi untuk menjadi seorang muzakki. Dan munfiq. Zakat yang dikelola dengan baik dapat menciptakan lapangan kerja dan peluang usaha yang besar.

### 2.2.11 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Berzakat

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi Keputusan membayar zakat (Aulia, 2019) yaitu:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1. Tingkat Pendapatan

Zakat atas kekayaan dan pendapatan keduanya diwajibkan dalam agama Islam. Contohnya adalah pendapatan dari hasil pertanian, hasil barang tambang, dan hasil pekerjaan bebas, yang mencakup pendapatan dari gaji, upah, honorarium, dan hasil lain dari berbagai pekerjaan dan usaha. Dengan demikian, pendapatan seseorang sangat mempengaruhi niat individu untuk membayar zakat. Karena pendapatan memiliki hubungan mengenai apakah harta tersebut sudah mencapai nishab atau belum, disamping pula berpengaruh terhadap besar jumlah zakat yang akan dikeluarkan oleh muzakki.

### 2. Tingkat Pendidikan

Menurut Hanafi, bulugh dan akal merupakan syarat wajibnya zakat, hal itu karena tanpa bulugh dan akal, taqlif pun tidak ada. Begitu juga, karena menurut mereka, zakat itu merupakan ibadah semata. Adapun orang gila dan anak kecil tidak disuruh beribadah. Dengan demikian, keduanya tidak wajib berzakat, sebagaimana tidak berkewajiban melakukan rukun-rukun Islam lainnya. Selain itu, zakat itu syaratnya harus disertai niat, sedangkan orang gila dan anak kecil tidak bisa berniat. Dan kalau yang berniat itu walinya, itu pun tidak sah. Karena ibadah itu tidak bisa dilakukan dengan niat orang lain.

### 3. Jumlah Tanggungan Keluarga



Jumlah anggota keluarga sangat menentukan jumlah kebutuhan keluarga. Semakin banyak anggota keluarga berarti semakin banyak pula jumlah kebutuhan keluarga yang harus dipenuhi. Begitu pula sebaliknya, semakin sedikit anggota keluarga berarti semakin sedikit pula kebutuhan yang harus dipenuhi keluarga. Sehingga dalam keluarga yang jumlahnya anggotanya banyak, akan diikuti oleh banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi. Pada akhirnya, beban rumah tangga untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari akan semakin berat jika rumah tangganya lebih besar. Demikian pula, jumlah anak tertanggung dan anggota keluarga yang cacat atau lanjut usia akan memengaruhi seberapa besar atau kecil pengeluaran keluarga. Mereka tidak dapat membiayai hidup mereka sendiri, jadi mereka bergantung pada kepala keluarga dan istrinya. Anak-anak yang belum dewasa harus mendapatkan bantuan untuk biaya pendidikan, kesehatan, dan biaya hidup lainnya.

#### 4. Religiusitas

Kematangan beragama dicirikan oleh kemampuan seseorang untuk mengidentifikasi atau memahami nilai-nilai agama yang didasarkan pada nilai-nilai luhurnya, dan kemudian menerapkan nilai-nilai tersebut dalam sikap dan perilaku mereka. Kemampuan seseorang untuk memahami, menghayati, dan menerapkan prinsip-prinsip agama yang dianutnya dalam

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kehidupan sehari-hari dikenal sebagai religiusitas. Ia menganut suatu agama karena dia percaya bahwa itu adalah agama terbaik. Akibatnya, ia berusaha untuk menjadi penganut yang baik. Sifat dan perilakunya yang beragama mencerminkan keyakinannya itu.

## 2.3 Kepercayaan

### 2.3.1 Pengertian Kepercayaan

Rasa percaya, juga dikenal sebagai kepercayaan, adalah kepercayaan bahwa tindakan seseorang atau kelompok lain sesuai dengan keyakinannya. Keyakinan adalah keyakinan seseorang bahwa suatu produk memiliki karakteristik tertentu. Ini muncul dari kepercayaan yang secara bertahap dibangun. Keyakinan ini didasarkan pada pengamatan pengalaman dan pembelajaran yang berulang (Rouf, 2014: 34)

Hubungan berhasil jika ada kepercayaan; tanpa itu, hubungan tidak akan bertahan lama. Kepercayaan menurut Ikhwanda (2018), adalah pengetahuan dan kesimpulan yang dibuat oleh pembeli tentang suatu barang, karakteristiknya, dan manfaatnya. Sasaran dapat berupa produk, individu, perusahaan, atau lembaga. Atribut adalah atribut atau sifat yang dimiliki atau tidak dimiliki oleh suatu objek. Kepercayaan seorang muzakki terhadap penyelenggara zakat bergantung pada apa yang mereka ketahui dan pikirkan tentang penyelenggara zakat, Muzakki yang memiliki



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepercayaan pada penyelenggara zakat akan tetap membayarkan zakat kepada mereka (Alfitriah et al., 2021).

Ada dua alasan mengapa kepercayaan sangat penting. Pertama, karena hubungan ini akan berlangsung lama dan setiap pihak harus memiliki komitmen yang didasarkan pada kesetiaan dan integritas. Untuk alasan kedua, klien harus ingin mengungkapkan informasi pribadi pada tahap konseptual, karena ini berdampak pada perencanaan di masa depan (Suryadi & Rimet, 2023).

Untuk mendorong para muzakki untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat, kemandirian pada lembaga tersebut dimaksudkan karena lembaga tersebut merupakan sumber informasi yang handal, amanah, jujur, transparan, dan profesional. Seorang muzakki yang membayar zakat memberikan zakat sebagai prioritas utama, dan dia juga merekomendasikan orang lain untuk menggunakan organisasi pengelola zakat untuk melakukannya. Dana zakat yang terhimpun semakin banyak dan penyalurannya menjadi optimal (Cahyani, 2023).

Dalam penelitian (Retnowati, 2020) empat komponen diperlukan untuk menentukan tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu organisasi adalah:

a. *Exhibiting Trust*

Tujuan Exhibiting Trust adalah untuk mengetahui seberapa besar currently trust (kepercayaan saat ini) yang ada dalam sebuah tim atau organisasi.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. *Achieving Results*

Pemenuhan tugas dan tanggung jawab adalah komponen penting lainnya untuk mendapatkan kepercayaan dalam dunia bisnis atau dalam situasi apa pun yang memerlukan kinerja. Untuk menumbuhkan kepercayaan, setiap anggota organisasi harus menyadari keberhasilan perusahaan dan kelangsungan hidupnya. Mereka juga harus mampu mempertahankan hasil sesuai dengan tanggung jawab mereka.

c. *Acting with Integrity*

Integritas adalah kejujuran dalam perkataan dan tindakan. Untuk mendapatkan atau memperoleh kepercayaan orang lain, integritas harus didasarkan pada konsistensi; ada empat jenis konsistensi yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Penyebaran informasi kepada orang lain menggambarkan pengetahuan sebelumnya.
- 2) Kata-kata harus cocok dengan tindakan.
- 3) Tindakan yang sama dalam semua situasi.
- 4) Perilaku yang sama setiap saat.

Untuk mengembangkan kejujuran dan perilaku yang konsisten dalam suatu organisasi, prinsip-prinsip berikut sangat penting, yaitu:

- 1) Tetapkan strategi yang jelas.
- 2) Jaga agenda tetap terbuka.
- 3) mengakui adanya permasalahan.
- 4) Memperjelas dan memenuhi komitmen.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### d. *Demonstrating Concern*

Seseorang pada dasarnya percaya pada orang lain yang peduli padanya. Setiap individu percaya bahwa jika mereka ingin dipercaya, mereka harus mendengarkan dan mengungkapkan kepentingannya. Oleh karena itu, mengenai kepercayaan terhadap lembaga zakat, konsistensi muzakki dalam membayarnya menunjukkan seberapa percaya mereka.

### 2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan

Adapun faktor yang mempengaruhi kepercayaan (Widianti, 2021) diantaranya:

#### 1. Keterbukaan

Kerahasiaan dan kurangnya transparansi dalam menjalankan sesuatu akan mengganggu *trust building*. Oleh karena itu, agar kedua belah pihak dapat menumbuhkan kepercayaan satu sama lain, keduanya harus tetap terbuka. Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG), Ketika organisasi menyediakan informasi penting dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan, itu disebut transparansi. Namun, National Committee on Governance (NCG) mengatakan bahwa para pengelola harus mematuhi prinsip transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan penyebaran informasi. Keterbukaan informasi berarti informasi harus lengkap, akurat, dan tepat waktu diberikan kepada semua pihak pemangku kepentingan.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Kompeten

Kemampuan untuk melakukan tugas atau peran dengan memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran dikenal sebagai kompetensi. sebagai syarat untuk dianggap mampu melakukan tugas-tugas tertentu di bidang pekerjaan tertentu oleh masyarakat. Dalam sebuah lembaga, keahlian para pengurus sangat memengaruhi kepercayaan mitra, terutama lembaga amil zakat, yang bekerja sebagai ibadah kepada Allah dan bukan hanya hubungan manusia-manusia.

## 3. Kejujuran

Untuk mendapatkan kepercayaan, orang harus jujur untuk menghindari kecurangan yang merugikan orang lain. Jujur berarti korelasi antara berita dan fakta. Dengan kata lain, jujur adalah mengatakan atau memberikan informasi yang benar. Secara hukum, ketepatan pengakuan atau apa yang dibicarakan dengan kebenaran dan kenyataan yang terjadi biasanya digunakan untuk mengukur tingkat kejujuran seseorang. Kejujuran adalah perilaku yang didasarkan pada upaya menjadi orang yang dapat dipercaya baik terhadap diri sendiri maupun orang lain. Ini ditunjukkan melalui tindakan, kata-kata, dan pekerjaan. Deskripsi jujur berarti orang biasanya mengatakan apa yang sebenarnya, apa yang mereka miliki, dan apa yang mereka inginkan; mereka tidak pernah berbohong; mereka biasanya mengakui kesalahan mereka dan mengakui kelebihan orang lain.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 4. Integritas

Integritas didefinisikan sebagai keselarasan antara niat, pikiran, perkataan, dan tindakan seseorang. Dalam prosesnya, mereka berkomitmen untuk menyelesaikan tugas dengan cara yang bersih, jelas, dan profesional, yang berarti mereka akan mengoptimalkan segala kemampuan dan sumber daya mereka untuk memberikan hasil kerja yang optimal. Orang yang berintegritas tinggi memiliki sikap yang tulus, jujur, berperilaku konsisten, dan berpegang teguh pada prinsip kebenaran untuk bertanggung jawab atas apa yang mereka katakan. Integritas juga didefinisikan sebagai keadaan atau sifat yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan dan kejujuran. Integritas juga didefinisikan sebagai gagasan yang menekankan bahwa tindakan seseorang sesuai dengan prinsip atau nilai tertentu yang dia pilih.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan dorongan psikologi sosial yang dimiliki seseorang untuk mempertanggungjawabkan sesuatu yang telah dikerjakan kepada lingkungannya atau orang lain. Akuntabilitas sekiranya dapat diukur dengan pertanyaan-pertanyaan tentang seberapa besar motivasi menyelesaikan pekerjaan dan seberapa besar usaha (daya pikir) untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan tersebut. Akuntabilitas dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

#### 6. Penghargaan

Respek harus ada antara satu sama lain untuk mendorong kepercayaan. Dalam penelitian ini, kepercayaan terhadap lembaga zakat didefinisikan sebagai keinginan muzakki untuk bergantung pada lembaga zakat untuk memberikan zakatnya kepada mustahik zakat karena mereka yakin lembaga tersebut profesional, jujur, dan jujur. Selain akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga zakat, dana zakat yang terkumpul juga akan digunakan dengan lebih efisien. Oleh karena itu, masyarakat akan lebih berkomitmen terhadap lembaga amil zakat, menjadikannya sebagai tempat pertama untuk berzakat dan mengajak orang lain untuk melakukannya juga.

#### 2.3.3 Indikator Kepercayaan

Indikator kepercayaan menurut Chuang et al (2016) dalam (Hartati & Sumitro, 2020) yaitu:

##### 1. Keyakinan Pada Layanan

Kepercayaan seseorang terhadap layanan TI adalah aspek ini. Keyakinan seseorang untuk menggunakan layanan teknologi informasi meningkat jika mereka percaya pada perusahaan yang menyediakan layanan tersebut.

##### 2. Persepsi Kualitas Layanan

Kualitas layanan dipengaruhi oleh dimensi ini. Sebuah layanan teknologi informasi menawarkan berbagai kualitas pengoperasian

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan. Kepercayaan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi meningkat jika mereka merasa puas dengan kualitas transaksi layanan teknologi informasi.

### 3. Persepsi Keamanan Layanan

Keyakinan seseorang terhadap keamanan layanan TI adalah aspek ini. Keamanan data dan kegiatan yang terjadi selama pengoperasian layanan teknologi informasi menentukan keamanan layanan tersebut. Jika seseorang merasa transaksi mereka aman dengan layanan teknologi informasi, mereka akan lebih percaya untuk memberikan layanan tersebut.

#### 2.3.4 Dimensi Kepercayaan

Adapun dimensi kepercayaan (Alfaruki et al., 2023) adalah:

1. *Credibility* (dapat dipercaya), meliputi hal-hal yang berkaitan dengan kepercayaan kepada penyedia jasa, seperti reputasi, prestasi, dll., seperti memberikan informasi yang akurat kepada muzaki.
2. *Competency* (Kemampuan) yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penyedia jasa untuk menyediakan layanan, seperti memberikan insentif kepada muzaki secara keseluruhan.
3. *Cortesy* (sikap modal), meliputi, keramahan, perhatian, dan sikap karyawan, seperti keramahan dalam melayani muzaki dan kesopanan dalam.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.4 Transparansi Laporan Keuangan

### 2.4.1 Pengertian Transparansi Laporan Keuangan

Transparansi berarti bahwa suatu organisasi menyajikan informasi yang relevan, mudah dipahami, dan mudah dipahami oleh pemangku kepentingannya. Untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pemangku kepentingan lengkap, akurat, dan tepat waktu, prinsip transparansi digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Karena transparansi dalam pengelolaan zakat yang berlaku kepada departemen internal dan pihak eksternal, maka dapat membantu membangun sistem pengendalian yang efektif.

Jika pengelolaan zakat menjadi transparan, kualitas buruk dan ketidakpercayaan masyarakat akan berkurang. Hal ini berlaku tidak hanya untuk organisasi zakat itu sendiri, tetapi juga untuk pihak lain seperti muzakki dan masyarakat luas. Meningkatkan transparansi pengelolaan zakat menghasilkan keuntungan bagi kedua pihak, yaitu organisasi dan pemangku kepentingan. Jika organisasi ingin mengurangi skeptisisme, mereka harus memilikinya. dan ketidakpercayaan masyarakat (Cahyani, 2023).

Nilai transparansi mencakup prinsip kejujuran dalam setiap informasi yang dimiliki oleh lembaga atau organisasi, dan tekanan pada sikap transparansi (keterbukaan / kejujuran). Misi transparansi adalah untuk memberikan informasi keuangan yang jujur kepada publik, dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh tentang bagaimana pemerintah mengawasi sumber daya yang dipercaya (Musarofah, 2022).

### 2.4.2 Karakteristik Transparasi Laporan Keuangan

Menurut Mardiasmo (2016) mengemukakan transparansi memiliki 3 karakteristik, diantaranya:

1. *Informative* (Informatif), Penyediaan arus informasi yang jelas dan akurat kepada pihak yang membutuhkan informasi, termasuk berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, dan fakta.
2. *Openness* (Keterbukaan), Keterbukaan informasi publik menegaskan bahwa semua informasi publik harus terbuka dan mudah diakses.
3. *Disclosure* (Pengungkapan), Pengungkapan kepada semua pihak, termasuk masyarakat dan publik, tentang tindakan dan kinerja keuangan.

### 2.4.3 Indikator Transparansi Laporan Keuangan

Adapun indikator transparansi laporan keuangan (Yuliafitri & Khoiriyah, 2016) adalah:

1. Menyediakan informasi yang tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan mudah diakses untuk semua pihak yang berkepentingan.
2. Membuat informasi mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat secara keseluruhan.
3. Berkaitan dengan manajemen zakat, mulai dari pengumpulan dana hingga pembagiannya.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Menyediakan informasi kepada publik secara tertulis dan lisan tentang kebijakan yang diterapkan oleh lembaganya.

#### 2.4.4 Dimensi Transparansi Laporan Keuangan

Dimensi transparansi laporan keuangan (Juli, 2018) yaitu:

1. Transparansi Proses, terkait dengan cara melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan kecukupan informasi yang diberikan kepada publik.
2. Transparansi Kejujuran dan Transparansi Hukum, Transparansi kejujuran mengacu pada keterbukaan terhadap tindakan yang tidak bertentangan dengan penyalahgunaan jabatan (*abuse a power*), sementara transparansi hukum berkaitan dengan menjamin kepatuhan terhadap peraturan dan hukum yang berlaku.
3. Transparansi Program, terkait dengan mempertimbangkan pencapaian tujuan dan program yang menghasilkan hasil terbaik.
4. Transparansi Kebijakan, terkait dengan kewajiban setiap organisasi terkait untuk memberi tahu publik tentang kebijakan yang diambil untuk mencapai tujuan.

#### 2.5 Akuntabilitas

##### 2.5.1 Pengertian Akuntabilitas

Laporan keuangan yang dibuat oleh pihak yang mempercayakan pemegang amanah untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu dikenal sebagai akuntabilitas Nurhayati, 2014 dalam (Nurul



Walidah & Anah, 2020: 92). Dalam hal ini, pihak ketiga yang bertanggung jawab juga harus memberikan penjelasan atau pembenaran yang rasional atas segala kegiatan dan usaha yang dilakukan sehubungan dengan pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan tertentu.

Dalam akuntabilitas, semua pihak dan pemangku kepentingan berhak atas penjelasan tentang tindakan yang telah diambil. Oleh karena itu, pengelola perusahaan atau pemangku kepentingan harus bertanggung jawab. Selain itu, akuntabilitas menjadi bagian penting dari sistem pengelolaan zakat, akuntabilitas mempunyai arti yang sama dengan tanggung jawab atau amanah (Junjunaan et al., 2020). Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa, 4: 58 yang artinya:

*“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.*

Menurut ayat ini, amanah harus diberikan kepada orang-orang yang berada di atasnya dan harus dilakukan dengan cara yang adil. Karena mempengaruhi keinginan muzakki untuk membayar zakatnya, tanggung jawab harus diutamakan. Kesetiaan muzakki untuk membayar zakat kepada mustahiq menunjukkan hubungan antara akuntabilitas lembaga pengelola zakat dengan kepercayaan muzakki (Junjunaan et al., 2020).

Mendokumentasikan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan zakat, termasuk dokumen transaksi dan penyediaan saksi selama proses pendaftaran, dapat membantu menunjukkan kredibilitas

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



organisasi. Selain itu, hal ini dapat dibuktikan dengan mencatat dan menghadirkan saksi sebagai bukti yang menciptakan kepercayaan, kesetiaan, dan keadilan. Ini melindungi hak, menghilangkan ketidakpercayaan antar manusia, dan memberikan informasi yang tepat waktu, akurat, dan dapat diandalkan (Khuma Shinta, 2018). Pengungkapan perhitungan kerja yang benar juga disebut sebagai akuntabilitas.. Namun, aspek moral dan spiritual menunjukkan bahwa organisasi bertanggung jawab kepada Allah SWT, dan mereka berusaha untuk menjalankan operasinya dengan cara yang sesuai dengan etika syariah (Cahyani, 2023).

Menurut Triwuyono dalam Kholmi, 2012 Syariah Enterprise Theory Menurut Triwuyono dalam Kholmi, 2012 Syariah Enterprise Theory, konsep tanggung jawab berasal dari trilogi dimensi tanggung jawab: Allah sebagai pemberi keimanan dan prinsip tertinggi kepada manusia dan alam. Trilogi ini menunjukkan bahwa manusia bertanggung jawab terhadap orang lain seperti halnya mereka bertanggung jawab terhadap alam atau lingkungan mereka. namun, tujuan utama dari kedua kewajiban tersebut adalah kepada Allah (Anggun, 2022). Akuntabilitas juga terkait dengan tanggung jawab dan hak yang diemban sesuai amanah (Salmawati & Fitri, 2018).

Menurut Yuliafitri dan Khoiriyah (2016:211) indikator dari akuntabilitas adalah sebagai berikut:

1. Lembaga Amil Zakat mendefinisikan secara rinci fungsi, tugas dan tanggung jawab masing-masing departemen dalam lembaga tersebut.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Seluruh bagian Lembaga Amil Zakat harus menunaikan tanggung jawabnya.
3. Lembaga Amil Zakat memiliki indikator kinerja yang jelas.
4. Terdapat sistem reward and punishment di Lembaga Amil Zakat.
5. Lembaga Amil Zakat secara berkala meninjau pencapaiannya.
6. Lembaga Amil Zakat mempunyai prosedur untuk menangani pengaduan.
7. Laporan pertanggungjawaban dikirimkan secara berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. Laporan pertanggungjawaban telah diverifikasi oleh Syariah dan badan yang berwenang.

Oleh karena itu, tugas harus dilakukan dengan pengawasan yang baik. Zakat yang diberikan kepada para asnaf yang disebutkan dalam Al-Qur'an, yaitu fakir, fakir, amil, mualaf, hamba, debitur, fisabilillah, dan ibnu sabil, sebagai bentuk pelaksanaan amanah zakat sesuai dengan syariat Islam. Oleh karena itu, jika tanggung jawab dapat menguntungkan sasaran (lembaga), maka minat muzakki untuk memberikan zakat kepada lembaga juga akan menguntungkan (Anggun, 2022).

#### 2.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo (2016), faktor yang mempengaruhi akuntabilitas yaitu:

1. Akuntabilitas Vertikal, merupakan tanggung jawab atas semua tindakan yang dilakukan oleh tingkat yang lebih tinggi.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Akuntabilitas Horizontal, merupakan tanggung jawab atas semua tindakan yang tingkatannya sebanding. Ada lima kategori tingkat akuntabilitas, yaitu:

- a. *Accountability For Probability and Legality* berkaitan dengan pencegahan pelanggaran jabatan, terutama untuk memastikan bahwa dana telah digunakan dengan tepat dan sesuai. Sementara *Accountability for legality* menekankan bahwa otoritas yang diberikan oleh hukum tidak melampaui batas.
- b. *Process Accountability* berkaitan dengan apakah prosedur prosedur yang memadai digunakan untuk melakukan aktivitas tertentu, serta upaya untuk memastikan bahwa aktivitas tertentu dilakukan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c. *Performance Accountability* Menunjukkan bagaimana suatu entitas bekerja ketika ditunjukkan kepada publik.
- d. *Programme Accountability* Menempatkan fokus pada inisiatif yang ditawarkan oleh suatu entitas kepada masyarakat umum.
- e. *Policy Accountability* Menunjukkan kebijakan suatu entitas yang disampaikan kepada masyarakat.

### 2.5.3 Indikator Akuntabilitas

Adapun indikator akuntabilitas (Yuliafitri & Khoiriyah, 2016) yaitu:

1. Menetapkan rincian fungsi, tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian yang terdapat di dalam lembaga tersebut.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Setiap bagian dalam Lembaga melaksanakan tugasnya secara jujur dan memiliki ukuran kinerja yang jelas.
3. Memiliki system penghargaan dan sanksi.
4. Mengevaluasi pencapaian kerjanya secara berkala.
5. Memiliki tata cara pengelolaan keluhan dan pengaduan.
6. Laporan pertanggungjawaban disampaikan secara berkala sesuai dengan aturan yang berlaku.
7. Laporan pertanggungjawaban telah diaudit syariah dan keuangan oleh Lembaga yang berwenang.

#### 2.5.4 Dimensi Akuntabilitas

Dimensi akuntabilitas (Yuliafitri & Khoiriyah, 2016) adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran (*accountability for probity and legality*). Akuntabilitas hukum dan kejujuran mengacu pada kewajiban lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam operasinya dan mematuhi peraturan hukum yang berlaku. Penggunaan dana publik harus dilakukan dengan benar dan dengan izin.
2. Akuntabilitas Manajerial (*managerial accountability*). Pertanggungjawaban lembaga publik untuk mengelola organisasi secara efisien dan efektif dikenal sebagai akuntabilitas manajemen. Akuntabilitas juga dapat berarti kinerja (*performance accountability*). Kegagalan organisasi publik tidak boleh ditanggung oleh pelanggan



atau konsumen, sebaliknya, itu harus menjadi tanggung jawab lembaga yang bersangkutan.

3. Akuntabilitas Program (*program accountability*). Akuntabilitas program berkaitan dengan apakah tujuan dapat dicapai dan apakah organisasi telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil terbaik dengan biaya yang paling rendah. Institusi publik harus bertanggung jawab atas program sampai mereka dilaksanakan. Dengan kata lain, akuntabilitas program berarti bahwa program organisasi harus berkualitas tinggi yang mendukung strategi dan pencapaian tujuan, visi, dan misi organisasi.
4. Akuntabilitas Kebijakan (*policy accountability*). Akuntabilitas kebijakan berkaitan dengan bagaimana lembaga publik bertanggung jawab atas kebijakan yang dibuat. Lembaga publik harus bertanggung jawab atas kebijakan yang telah dibuat dengan mempertimbangkan hasilnya di masa depan. Membuat kebijakan harus mempertimbangkan tujuan, motivasi, sasaran, dan pemangku kepentingan mana yang akan terpengaruh dan memperoleh manfaat atau dampak negatifnya.
5. Akuntabilitas Finansial (*financial accountability*). Akuntabilitas finansial berarti bahwa lembaga-lembaga publik bertanggung jawab untuk menggunakan dana publik secara efektif, ekonomi, dan tanpa korupsi. Akuntabilitas finansial menekankan ukuran anggaran dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



finansial. Karena fokus utama pemerintah akan pada pengelolaan keuangan publik, akuntabilitas finansial sangat penting.

## 2.6 Kualitas Pelayanan

### 2.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yaitu membantu mempersiapkan (menjaga) kebutuhan seseorang. Kualitas mendorong tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan jangka panjang bagi pelanggan. Metode untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan yang dikenal sebagai kualitas pelayanan. Jika orang mengharapkan tingkat layanan tertentu dan layanan tersebut dianggap lebih baik dari yang diharapkan, orang akan terus menggunakan produk atau layanan dari organisasi tersebut (Marsela, 2023).

Dua kriteria digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan: kualitas baik dan kualitas buruk. Kualitas pelayanan tidak tetap; itu fleksibel dan berubah setiap saat. Perubahan tingkat kualitas akan mengarah pada peningkatan layanan. Beberapa hal yang diperlukan untuk mendukung proses mengubah kualitas pelayanan. Misalnya, melakukan survei dan melihat apa yang dilakukan pelanggan atau konsumen. Pada hakikatnya, mutu atau kualitas terkait dengan pelayanan terbaik, yaitu cara karyawan melayani masyarakat atau pelanggan secara memuaskan. Menurut Triguno, pelayanan terbaik adalah “selalu, segera dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memuaskan, sopan, ramah dan membantu, serta profesional dan berpengetahuan”.

Wycof mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan dikelola untuk memenuhi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan pelanggan atau masyarakat sesuai dengan harapannya, maka kualitas pelayanan dikatakan baik; jika tidak, maka kualitas pelayanan dikatakan buruk. Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa serangkaian fitur produk atau jasa yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung atau tidak langsung disebut kualitas pelayanan. Tentu saja, produk pelayanan berkualitas tinggi memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Semakin baik produk atau jasa yang ditawarkan, semakin puas pelanggan (Saffai, 2022).

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2014) adalah cara untuk memenuhi keinginan dan harapan dengan cepat. Lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan: kebencian, daya tanggap, tampilan fisik, jaminan, dan empati (Rapindo et al., 2021).

### 2.6.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Joseph M. Jursan dalam (Rahayu, 2021), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain:

- a. Nilai dan budaya
- b. Proses kerja dan sistem bisnis
- c. Kepastian jumlah individu dan tim

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Penghargaan dan pengalaman
- e. Proses manajemen dan sistem

### 2.6.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Indicator kualitas pelayanan (Jureid, 2020). Yaitu:

1. Daya tanggap (*responsiveness*)
2. Jaminan (*assurance*)
3. Bukti fisik (*tangible*)
4. Empati (*empathy*)
5. Keandalan (*reliability*)

### 2.6.4 Prinsip Kualitas Pelayanan

Adapun prinsip kualitas pelayanan dalam (Rahayu, 2021), antara lain:

#### 1. Kepemimpinan

Strategi kualitas organisasi harus dimulai dan dilaksanakan oleh manajemen puncak. Untuk meningkatkan kinerja kualitas organisasi, manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkannya.

#### 2. Pendidikan

Pendidikan kualitas harus diberikan kepada semua karyawan suatu organisasi, mulai dari manajer puncak hingga karyawan operasional.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Perencanaan Strategi

Pengukuran dan tujuan kualitas harus menjadi bagian dari proses perencanaan strategis yang digunakan untuk mengarahkan suatu organisasi untuk mencapai visi dan misinya.

### 4. Review

Satu-satunya metode yang paling efektif yang dapat digunakan manajemen untuk mengubah perilaku organisasi adalah proses review. Proses ini menunjukkan cara untuk memastikan perhatian terus-menerus terhadap pencapaian sasaran kualitas.

### 5. Komunikasi

Proses komunikasi organisasi dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder lainnya memengaruhi penerapan strategi kualitas dalam organisasi.

### 6. Penghargaan

Dalam menerapkan strategi kualitas, imbalan merupakan komponen penting. Strategi karyawan yang berprestasi harus diberi imbalan dan prestasinya harus diakui.

#### 2.6.5 Dasar-dasar Kualitas Pelayanan

Pelayanan kepada pelanggan atau muzakki pada dasarnya tergantung pada karyawan yang melayaninya. Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang harus dipahami dan dipahami dalam (Rahayu, 2021), yaitu:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani anggota dan menunjukkan kemampuannya.
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.
- h. Mampu meyakini nasabah atau muzakki serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

#### 2.6.6 Bentuk-bentuk Kualitas Pelayanan

Ada tiga bentuk kualitas pelayanan dalam (Rahayu, 2021), yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan, dilakukan oleh karyawan di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi, dan bidang lain yang bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan atau penjelasan kepada mereka yang membutuhkannya. Dengan kata lain, pelayanan lisan adalah cara pelanggan berinteraksi dengan pelanggan secara langsung.
2. Pelayanan dengan tulisan, dilakukan karena jarak yang terlalu jauh antara pelanggan dan produsen. Pelayanan ini terdiri dari petunjuk dan tanggapan tertulis atas permohonan.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pelayanan dengan perbuatan, dilakukan melalui tindakan yang merupakan bagian dari proses pelayanan agar dapat berinteraksi langsung atau bertatap muka dengan konsumen.

### 2.6.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Berikut ini adalah faktor utama penentu kualitas pelayanan:

1. Kualitas interaksi, diukur berdasarkan sikap, perilaku dan keahlian.
2. Kualitas lingkungan fisik, diukur berdasarkan *ambient conditions*, desain dan faktor sosial.
3. Kualitas hasil, diukur berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi.

### 2.7 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan rujukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Rapindo et al., 2021).	Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakat

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

		Pada Baznas Provinsi Riau.	pada BAZNAS Provinsi Riau.
2	(Walidah & Anah, 2020)	Pengaruh Akuntabilitas Lembaga dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur Lembaga Amil Zakat Ummur Quro (Laz-Uq) Jombang.	menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas lembaga dan transparansi laporan keuangan memberikan pengaruh terhadap kepercayaan donatur sebesar 22,1% sedangkan sisanya 77,9% (100%-22,1%) dapat dijelaskan oleh variabel lain.
3	(Junjuna et al., 2020)	Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan IGCG terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat.	Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa transparansi dan penerapan Islamic good corporate governance mampu mempengaruhi secara signifikan dan positif tingkat kepercayaan muzakki. Sementara akuntabilitas dalam penelitian ini tidak mampu mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga amil zakat dompot amanah umat Kabupaten Sidoarjo.
4	(Hasrina et al, 2018)	Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh.	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki (Y), variabel transparansi lembaga zakat (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap tingkat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			kepercayaan muzakki (Y).
5	(Marsela, 2023)	Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan dan Kualitas Pelayanan BAZNAS Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki di BAZNAS Rejang Lebong.	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Transparansi laporan keuangan, Pengelolaan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepercayaan Muzakki.
6	(Saffai, 2022).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada BAZNAS Kabupaten Kampar.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan muzakki.

## 2.8 Kerangka Berfikir

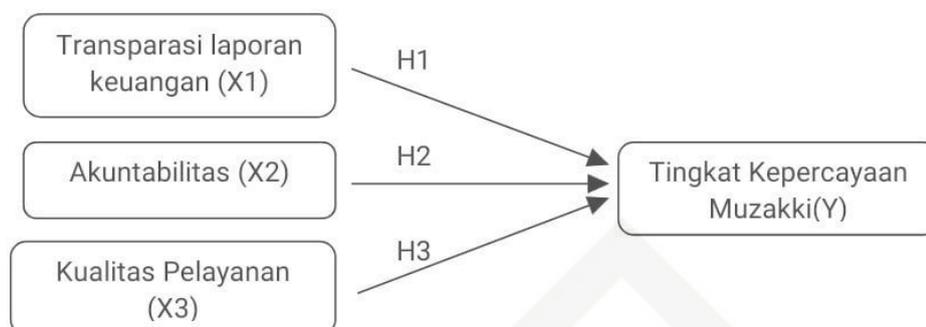
Kerangka berpikir adalah kumpulan ide yang menjelaskan bagaimana suatu teori berhubungan dengan berbagai aspek yang dianggap sebagai masalah penting. Berikut gambaran singkat tentang bagaimana transparansi pelaporan keuangan, akuntabilitas, dan kualitas layanan berdampak pada tingkat kepercayaan terhadap lembaga zakat :

UIN SUSKA RIAU

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir



## 2.9 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis ini hanya bersifat sementara terhadap pernyataan-pernyataan di bagian rumusan masalah; faktanya mereka belum terbukti benar harus dibuktikan melalui pengujian data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini menggunakan hipotesis positif karena mengikuti penelitian terdahulu, yang mana kebanyakan hipotesis pada variabelnya menyatakan pengaruh positif. Hal ini juga bertujuan untuk menguji adanya hubungan positif sebab akibat antara variabel independen dan dependen. Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 2.9.1 Pengaruh transparansi laporan keuangan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

Menurut Nugraha (2019), transparansi lembaga zakat bertujuan untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap lembaga zakat sehingga dianggap bersih, berwibawa, dan profesional. Kebebasan untuk mengakui bahwa masyarakat membutuhkan informasi adalah dasar dari keterbukaan. Pihak-pihak yang membutuhkan informasi akan langsung menerimanya .



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Laporan tahunan tidak hanya disusun tetapi juga terbuka (Nurhayati dkk . 2014).

Keterbukaan informasi sangat penting untuk mendapatkan kepercayaan dari suatu organisasi atau lembaga (Asminar, 2017). Akibatnya, masyarakat lebih percaya pada lembaga yang lebih transparan. Studi oleh Nasim dan Romdhon (2014) menemukan bahwa tingkat kepercayaan muzakki terhadap lembaga amil zakat sangat dipengaruhi oleh transparansi pelaporan keuangan.

Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

**Hipotesis 1:** Transparansi pelaporan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

### 2.9.2 Pengaruh akuntabilitas terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

Organisasi penyelenggara zakat (OPZ) bertanggung jawab untuk melaporkan kepada masyarakat, termasuk muzakki, secara berkala. Menurut Nikmatuniayah (2015), laporan ini dirancang untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi kepada muzakki dan khususnya Tuhan, sehingga menumbuhkan kepercayaan mereka.

Akuntabilitas lembaga zakat telah meningkatkan kepercayaan muzakki dan masyarakat pada umumnya. Muzakiki termotivasi untuk mengeluarkan zakat karena kepercayaan yang tinggi (Nugraha, 2019). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati dkk . (2014),



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

akuntabilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penghimpunan zakat.

Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

**Hipotesis 2:** Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

### 2.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

Suatu lembaga atau perusahaan dapat dinilai berdasarkan kualitas layanannya. Apabila orang mengharapkan tingkat pelayanan tertentu dan menemukan bahwa pelayanannya lebih baik dari yang diharapkan, orang akan tetap menggunakan produk atau jasa lembaga tersebut. Dengan kata lain, masyarakat mempercayai organisasi atau perusahaan (Pramana dan Rastini, 2016). Kualitas layanan yang diberikan oleh dewan zakat sebagai agen atau wali terkait dengan teori keagenan, karena layanan yang baik dapat memenuhi harapan dan menumbuhkan kepercayaan muzakki sebagai prinsipal (pihak yang memberi amanah), sehingga muzakki tetap membayar zakatnya ke lembaga zakat. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Husna dan Farid (2020), yang menunjukkan bahwa kepercayaan muzakki dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan.

Rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

**Hipotesis 3:** Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:13), penelitian kuantitatif merujuk pada filsafat positivisme dan digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian dan menganalisis data secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Suharsimi Arikunto (2014:27), seperti namanya, penelitian kuantitatif memerlukan banyak penggunaan angka sejak awal pengumpulan data, penafsiran data, dan visualisasi hasilnya.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2016), Populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan mengambil kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini melibatkan muzakki yang membayar zakat per maret 2024 yaitu sebanyak 19.763. Populasi mengacu pada setiap aspek dari area penelitian atau objek penelitian secara keseluruhan.



### 3.2.2 Sampel

Prosedur pengambilan data yang dikenal sebagai "sampel" melibatkan pengambilan hanya sebagian dari populasi dan digunakan untuk menentukan karakteristik dan sifat yang diinginkan dari populasi tersebut. Dalam hal mana populasi secara keseluruhan tidak cukup besar atau peneliti memiliki sumber daya finansial, manusia, atau waktu yang terbatas, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Hastari, 2023).

Pada penelitian ini sampel di dasarkan pada jumlah populasi yang berada di Kota Pekanbaru yaitu berjumlah 100 muzakki, yang mana pengambilan sampelnya ditujukan kepada Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau.

### 3.3 Teknik pengambilan sampel

Sugiyono (2014) mengatakan metode sampling adalah metode pengambilan sampel untuk penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*. Menurut Anwar (Yafie, 2016), metode *Purposive Sampling* adalah metode pengambilan sampel dari berbagai sumber data dengan mempertimbangkan sejumlah faktor.

Karena tidak semua sampel memenuhi kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti, teknik *purposive sampling* digunakan. Oleh karena itu, penulis memilih teknik sampel *purposive* karena menetapkan

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pertimbangan atau standar yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini (Maghfira, 2019).

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu:

1. Berdomisili di Pekanbaru
2. Responden memiliki pekerjaan
3. Responden berjenis kelamin laki-laki dan Perempuan
4. Responden yang telah membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Riau selama 3 tahun terakhir.

Dalam penelitian ini, rumus Slovin digunakan untuk menentukan besarnya sampel. Adapun rumus Slovin dalam (Maghfira, 2019) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

1 = Konstanta

$e$  = *Margin of error* (kesalahan maksimum yang bisa ditolerir sebesar 10%)

Besar sampel diperoleh sesuai dengan rumus Slovin berikut:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{19.763}{1+19.763(10\%)^2}$$

$$n = \frac{19.763}{1+19.763(0,01)}$$

$$n = \frac{19.763}{1+197,6}$$

$$n = \frac{19.763}{198,6}$$

$$n = 99,5 \text{ (100 Sampel)}$$

jumlah sampel yang akan digunakan sebagai responden dalam penelitian ini adalah 100 muzakki, yang dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin,

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, kuesioner survei digunakan untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan google formulir yang dikirim secara online kepada muzakki BAZNAS Provinsi Riau.

Kuesioner yang dibagikan berupa daftar pertanyaan pilihan ganda yang terkait dengan transparansi laporan keuangan, akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan muzakki pada lembaga zakat. Penelitian ini membagi kuesioner menjadi dua bagian. Yang pertama membahas identitas responden, dan yang kedua membahas faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi kepercayaan muzakki pada BAZNAS Provinsi Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah karakteristik, sifat, atau nilai individu, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019:68). Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih oleh penulis yaitu Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Untuk Membayar Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau, maka penulis mengelompokkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini menjadi variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Adapun variabel independen atau variabel bebas (X) yaitu Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan variabel dependen atau variabel terikat (Y) yaitu Tingkat Kepercayaan Muzakki.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

No	Variable	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Transparansi laporan keuangan	Transparansi adalah prinsip yang menjamin bahwa setiap orang memiliki akses atau kebebasan untuk memperoleh informasi tentang operasi lembaga,	1. menyediakan segala informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan mudah diakses oleh pihak-	Likert

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	termasuk informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan, serta hasil yang dicapai (Fatmawati, Nurhasanah, Nurdin, 2016).	pihak yang berkepentingan 2. menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat secara luas 3. terkait pengelolaan zakat mulai dari penghimpunan dana zakat hingga pendistribusiannya 4. menyediakan informasi mengenai kebijakan yang diterapkan di dalam lembaganya secara tertulis dan dikomunikasikan kepada publik (Yuliafitri & Khoiriyah, 2016)	
2	Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban atas semua operasi dan tindakan organisasi, yang didokumentasikan dalam pelaporan keuangan oleh pihak	1. menetapkan rincian fungsi, tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian yang terdapat di dalam lembaga tersebut	Likert

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

	<p>yang diberi tanggung jawab kepada pemberi amanah untuk mencapai tujuan organisasi selama jangka waktu yang ditetapkan (Nurhayati, dkk, 2014).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. setiap bagian didalam lembaga melaksanakan tugasnya secara jujur memiliki ukuran kinerja yang jelas</li> <li>3. memiliki sistem penghargaan dan sanksi</li> <li>4. mengevaluasi pencapaian kinerjanya secara berkala</li> <li>5. memiliki tata cara pengelolaan keluhan dan pengaduan</li> <li>6. laporan pertanggung jawaban disampaikan secara berkala sesuai dengan aturan yang berlaku</li> <li>7. laporan pertanggungjawaban telah diaudit syariah dan keuangan oleh lembaga yang berwenang (Yuliafitri &amp; Khoiriyah, 2016)</li> </ol>	
--	--	--	--

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Kualitas Pelayanan	Kualitas adalah semua fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan mereka untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sementara itu, Batingi dan Badu menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</li> <li>2. Jaminan (<i>assurance</i>)</li> <li>3. bukti fisik (<i>tangible</i>)</li> <li>4. empati (<i>empathy</i>)</li> <li>5. keandalannya (<i>reliability</i>) (Jureid, 2020).</li> </ol>	Likert
4	Tingkat kepercayaan muzaki.	Muzaki memilih untuk bergantung pada lembaga zakat untuk memberikan zakatnya kepada mustahiq karena dia percaya bahwa lembaga tersebut profesional, amanah, dan transparan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Credibility</i> (dapat dipercaya)</li> <li>2. <i>Competency</i> (kemampuan)</li> <li>3. <i>Courtesy</i> (sikap moral) (Hasrina dan Agusti, 2018).</li> </ol>	Likert

### 3.7 Instrument Penelitian

Studi ini menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert akan digunakan untuk membagi variabel yang telah diukur menjadi indikator variabel. Sugiyono (2016): 93). Mereka yang menjawab diminta untuk mengisi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pertanyaan dalam skala *likert* verbal yang terdiri dari lima tingkat jawaban dengan pilihan skala dari 1 hingga 5. Bobot pemetaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Instrumen Skala *Likert***

No.	Pertanyaan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3.8 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner selanjutnya akan dianalisis untuk berguna dan digunakan sebagai bahan pertimbangan saat mengambil keputusan untuk langkah berikutnya.

#### 3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah proses mendeskripsikan atau memberikan gambaran tentang subjek penelitian dengan menggunakan catatan atau data populasi yang ada tanpa menganalisisnya dan menarik kesimpulan yang berlaku umum untuk penelitian (Ferdinand, 2014). Analisis deskriptif berarti membandingkan responden berdasarkan karakteristik mereka, memberikan penjelasan tentang subjek penelitian,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan membandingkan kecenderungan jawaban responden terhadap pertanyaan yang berkaitan dengan indikator variabel penelitian (Furadantin, 2018).

Analisis indeks dan mean atau rerata adalah teknik yang paling umum digunakan untuk mengukur tanggapan responden. Nilai rerata adalah jumlah data total dibagi dengan jumlah data terpisah. Karena ukuran data yang paling sederhana, mean biasanya digunakan untuk mengukur tendensi sentral.

### 3.8.2 Analisis *Structural Equation Model* (SEM)

Model persamaan struktural (SEM) digunakan untuk menganalisis penelitian ini melalui program PLS (*Partial Least Square*). Menurut Ghozali (2015: 1), Didasarkan pada ekonometri dan prinsip regulasi psikologi dan sosiologi, SEM menggabungkan model berbagai persamaan. Model ini dapat dijelaskan sebagai variabel tersembunyi (tidak diukur), dan indikator (variabel eksplisit) dapat digunakan untuk mengukurnya secara tidak langsung (Taufiqullah, 2020).

### 3.8.3 *Partial Least Square* (PLS)

Metode statistik multivariat yang disebut *Partial Least Squares* (PLS) melakukan perbandingan antara beberapa variabel dependen dan variabel independen. PLS dimaksudkan untuk menyelesaikan regresi berganda dalam kasus-kasus masalah data seperti tumpang tindih, kehilangan data, dan ukuran sampel yang kecil. Tujuan PLS adalah untuk

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjelaskan hubungan teoritis antara variabel X dan Y dan memprediksi pengaruh mereka. (Abdillah & Jogiyanto, 2015 : 55).

Dua submodel biasanya terdiri dari analisis PLS. Model pengukuran, juga dikenal sebagai model eksternal, digunakan untuk verifikasi dan reliabilitas. Yang kedua adalah model struktural, juga disebut sebagai model internal. Model prediktif atau sebab-akibat diuji dengannya.

### 1) Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Model eksternal, juga dikenal sebagai model pengukuran, menunjukkan bagaimana unit indikator berhubungan dengan variabel tersembunyi, yang disebut variabel eksogen atau endogen. Pemeriksaan validitas menilai kemampuan alat untuk mengukur ide-ide tertentu yang dimaksudkan untuk diukur. Uji konsistensi, yang digunakan untuk mengukur suatu instrumen pengukuran, dianggap masuk akal. Uji ketahanan instrumen juga dilakukan untuk memastikan konsistensi, keakuratan, dan kejelasan rencana pengukuran.

#### a) *Convergent validity*

Untuk menilai validitas konvergen, aturan praktisnya adalah sebagai berikut: nilai stresor untuk penelitian dengan sifat konfirmasi harus lebih dari 0,7; dan nilai stresor untuk penelitian dengan sifat eksplorasi dan varians rata-rata diekstraksi (AVE) harus lebih dari 0,5.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) *Discriminant Validity*

Prinsip yang dianut oleh model pengukuran ini adalah bahwa tidak perlu ada korelasi negatif antara pengukur-pengukur, atau variabel manifes, dari berbagai struktur. Indikator refleksi digunakan untuk mengevaluasi validitas ini. Nilai cross-loading untuk setiap variabel harus lebih dari 0,60. Ini juga berarti membandingkan akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk dalam model.

c) *Composite Reliability*

Ada dua metode yang dapat digunakan untuk mengukur reflektifitas struktur reflektif dalam PLS-SEM: kompresi komposit dan *alpha Cronbach*. Namun, untuk menguji reliabilitas desain, penggunaan *Cronbach's alpha* memberikan nilai yang lebih rendah, sehingga menggunakan campuran reliabilitas lebih tepat. Nilai kumulatifnya harus lebih besar dari 0,7, yang merupakan aturan umum untuk penilaian struktural.

2) **Evaluasi Model Pengukuran(inner model)**

Menurut teori isi, tujuan model pengukuran internal adalah untuk menunjukkan hubungan energi atau estimasi antara variabel laten atau konstruk. Kuadrat R untuk setiap variabel laten endogen dianggap sebagai kekuatan prediksi model struktural dalam model PLS (Latan dan Ghazali, 2012: 78-81).

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) *R-square* ( $R^2$ )

Nilai R-squared dari semua variabel endogen dapat digunakan untuk menggambarkan model prediksi struktural struktural. Selain itu, pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel endogen yang paling penting dapat dijelaskan dengan menghitung perubahan nilai *R-squared*. Model kesimpulan kuat, sedang, dan lemah memiliki nilai R kuadrat 0,75, 0,50, dan 0,25.

b) Uji hipotesis (*Bootstrapping*)

Nilai t-statistik dari setiap jalur hubungan digunakan untuk menguji hipotesis yang dibuat dengan *bootstrapping*. Penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95%, sehingga tingkat presisi atau batas ketidakakuratan ( $\alpha$ ) = 5% = 0,05, sehingga nilai nilai t-tabel adalah 1,96.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dalam kasus dimana nilai t-statistik kurang dari nilai t -tabel (t-statistik < 1.96). Sebaliknya, dalam kasus mana nilai t - statistik lebih besar atau sama dengan nilai t -tabel (t-statistik > 1.96),  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima ( Ghozali dan Latan, 2015) dalam (Furadantin, 2018).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai “Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki untuk Membayar Zakat Pada BAZNAS Provinsi Riau” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Transparansi Laporan Keuangan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki untuk membayar zakat pada Baznas Provinsi Riau. Hal ini berarti semakin tinggi transparansi laporan keuangan Baznas Provinsi Riau maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan muzakki untuk membayar zakat pada Baznas Provinsi Riau.
2. Akuntabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki untuk membayar zakat pada Baznas Provinsi Riau. Hal ini berarti semakin tinggi akuntabilitas Baznas Provinsi Riau maka semakin tinggi tingkat kepercayaan muzakki untuk membayar zakat pada Baznas Provinsi Riau.
3. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki untuk membayar zakat pada Baznas Provinsi Riau. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan Baznas Provinsi Riau maka semakin tinggi tingkat



kepercayaan muzakki untuk membayar zakat pada Baznas Provinsi Riau.

## 5.2 Keterbatasan

1. Variabel yang digunakan hanya transparansi laporan keuangan, akuntabilitas dan kualitas pelayanan, sehingga kemungkinan masih terdapat variabel lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat kepercayaan muzakki untuk membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Riau.
2. Penelitian ini menggunakan data berupa jawaban responden atas pernyataan yang diajukan pada kuesioner penelitian dan pengumpulan data, informasi yang diperoleh tidak selalu mencerminkan keadaan yang sebenarnya yang dialami oleh responden.
3. Pemilihan sampel pada penelitian ini terbatas yaitu dengan menggunakan metode *puposive sampling*, yang mana sampelnya diambil muzakki yang berdomisili dipekanbaru dan membayar zakat tiga tahun terakhir di BAZNAS Provinsi Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### 5.3 Saran

Bedasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis mencoba menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah diharapkan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat muslim tentang pentingnya berzakat. Dan diharapkan dengan adanya sosialisasi tersebut akan meningkatkan potensi dan distribusi zakat yang ada di Indonesia.
2. Bagi Lembaga Pengelola Zakat di Indonesia, terutama dalam penelitian ini Baznas Provinsi Riau, diharapkan penelitian ini bisa menjadi acuan untuk lebih dapat menjaring muzakki baru yang akan menyalurkan zakatnya melalui Baznas Provinsi Riau,. Bisa dengan mengembangkan strategi dan memberikan sosialisasi lebih luas kepada masyarakat.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel yang berbeda karena dari hasil yang di dapat masih ada variabel lain yang mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki untuk membayar zakat melalui lembaga. Serta diharapkan dapat meneliti dengan sampel yang lebih besar dan studi kasus yang berbeda untuk mewakili populasi yang lebih besar.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N. (2016). *Zakat Profesi PNS*. 14124629, 66.
- Afandi, A., Fadhillah, A., & Hidayat, N. W. (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.
- Al Mubarak, M. A. R., Iman, N., & Hariadi, F. W. (2021). *Rekonstruksi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat ( Analisis Hukum Ekonomi Syariah )*. 1(1), 62–79.
- Alfaruki, D., Mustofa, M. A., Faroji, R., Casilam, & Saifuddin. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel*. 1(1), 14–22.
- Alfitriah, R., Nurlina, & Salman, M. (2021). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Muzakki Membayar Zakat di Badan Baitul Mal Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 5(2), 187–196.
- Aminah, V. N. (2021). *Pengaruh Akuntabilitas, Religiusitas, dan Transparansi Terhadap Kepatuhan Muzakki PNS Dalam Membayar Zakat Profesi di Kabupaten Jepara*. 5(3), 248–253.
- Anggun, S. (2022). Peran Religiusitas dalam Peningkatan Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Amil Zakat. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Apriliyani, S., & Malik, Z. A. (2020). Peran Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (Lazismu) Banjarnegara dalam Meningkatkan Perekonomian Kaum Dhuafa. *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 89.
- Ardini, Y., & Asrori. (2020). Kepercayaan Muzakki Pada Organisasi Pengelola Zakat: Studi Empiris tentang Pengaruh Mediasi Akuntabilitas dan Transparansi. *Economic Education Analysis Journal*, 9(1), 133–149.
- Arsyad, M. H. (2022). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas, Pengelolaan Dana dan Religiusitas Muzakki Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Untuk Membayar Zakat Pada Lembaga Amil Zakat LAZISMU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Riau. *Skripsi*.
- Aulia, H. N. (2019). *Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan membayar zakat maal pengunjung mall di kota malang*.
- Cahyani, N. (2023). *Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas Pengelolaan Dana Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki untuk Membayar Zakat Pada LAZ Inisiatif Zakat Sumut Nur*. 3(3), 1879–1896.
- Daniati, T. (2017). *PENGARUH RELIGIUSITAS MUZAKI, AKUNTABILITAS DAN KREDIBILITAS LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP KEPUTUSAN MEMBAYAR ZAKAT DI LEMBAGA AMIL ZAKAT*.
- Desmawati, Yusnelly, A., & Suryadi, N. (2023). Pengaruh Independensi, Akuntabilitas, Time pressure dan Due Professional Care Terhadap Kualitas Audit pada Inspektorat Kabupaten Kampar. *Akuntansi Dan Manajemen*, 14(2), 65–79.
- Djamil, N., & Maiza, A. (2023). *Suppressing the Level of Corruption in Kampar District : A Study of The Impact of Accountability , Audit Opinions , Publication of Financial Statements , Audit Results And Follow-Up Of Audit Results*. 1(1), 11–25.
- Fikri, M. K. (2020). *Pengaruh Kepercayaan, Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Minat Dan Keputusan Muzakki Menyalurkan Zakat Pada Lembaga Amil Zakat, Infaq Dan Shodaqoh Nahdlatul Ulama' (Lazisnu) Kabupaten Banyuwangi* (p. 6).
- Fitria, N. R. (2020). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Laporan Keuangan terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki pada Lembaga Zakat Infaq dan Shadaqoh Nahdatul Ulama Provinsi Lampung. *Satukan Tekad Menuju Indonesia Sehat*.
- Furadantin, N. R. (2018). *Analisis data menggunakan aplikasi smartpls v.3.2.7 2018*. 1–8.
- Hartati, S., & Sumitro. (2020). *KONSUMEN , DAN KEPERCAYAAN TERHADAP SHOPEE ( Studi Kasus Konsumen Komplek TNI-AD I Cakung , Jakarta Timur )*. 1–18.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hasrina, C. D., Yusri, & Agusti, D. R. (2018). *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh*. 2(1), 1–9.
- Hastari, A. S. (2023). *Pengaruh religiusitas, kepercayaan dan pendapatan terhadap minat masyarakat dalam membayar zakat maal*.
- Ikhwandha, M. F. (2018). *Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Kepercayaan Efektif dan Kognitif Terhadap Minat Bayar Zakat Melalui Lembaga Zakat*. *Skripsi*, 1–123.
- Indrayani, H., & Harkaneri. (2022). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerapan PSAK No.109 Pada Lembaga Pengelola Zakat di Provinsi Riau*. 2(109), 76–96.
- Istikhomah, D., & Asrori. (2019). *Pengaruh Literasi Terhadap Kepercayaan Muzaki Pada Lembaga Pengelola Zakat Dengan Akuntabilitas Dan Transparansi Sebagai Variabel Inte*. *Economic Education Analysis Journal*, 2(1), 18–23.
- Juli, S. N. (2018). *Transparansi Tata Kelola Keuangan di Badan Amil Zakat Nasional (BANAS) Kabupaten Enrekang*. 1–86.
- Junjuran, M. I., Asegaf, M. M., & Takwil, M. (2020). *Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan IGCG terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat*. *Akuntansi : Jurnal Akuntansi Integratif*, 6(2), 112–125.
- Jureid. (2020). *IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PADA MINI MARKET DAN SWALAYAN PANYABUNGAN KABUPATEN MANDAILING NATAL GUNA MENCAPAI PROFIT YANG MAKSIMAL DITINJAU DARI EKONOMI ISLAM*. No. 1.
- Kabib, N., Al Umar, A. U. A., Fitriani, A., Lorenza, L., & Mustofa, M. T. L. (2021). *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Sragen*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 341.
- Kasim, M. A. B., & Siswanto, I. E. (2020). *Analisis Efektivitas Pendayagunaan Zakat Produktif Pada Program Pemberdayaan Masyarakat Di Wilayah*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sukabumi (*Studi Kasus: Kampoeng Ternak Dompot Dhuafa*). 2(1), 72–98.
- Lesmana, R., Marliyah, Nasution, Y. S. J., & Hasibuan, S. M. (2022). *Pengaruh Religiusitas , Pelayanan dan Transparansi Terhadap Minat Membayar Zakat Pada Baznas Asahan*. 8(01), 916–927.
- MAGHFIRA, Q. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang pengguna membership supergreen Garuda Miles Maskapai Citilink*. 22–31.
- Marsela, S. (2023). *Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan dan Kualitas Pelayanan BAZNAS terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki di BAZNAS Rejang Lebong*.
- Murhaban, & Merawati. (2018). *Pengaruh Tingkat Pendapatan Dan Pengelolaan Dana Zakat Terhadap Kepatuhan Masyarakat Membayar Zakat Di Kabupaten Bireuen*. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1), 25.
- Musarofah, I. (2022). *Pengaruh Faktor Pendapatan, Religiusitas, Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Zakat terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Melalui BAZNAS Kabupaten Jember*. 25–40.
- Pebrianti, Y., Sucipto, & Anggraeni, L. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan transparansi terhadap minat muzakki dalam membayar zakat pada lembaga amil zakat opsezi kota jambi*. 2(1).
- Putra, J. A., & Irawan, D. (2023). *Kepercayaan Masyarakat Terhadap Penyaluran Dana Zakat ( Studi Kasus Baznas Kota Pekanbaru ) Di Indonesia , zakat tidak hanya diatur oleh agama , tetapi juga sudah diserap dalam hukum negara . Ind*. 130–145.
- Rahayu, R. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan muzakki pada baznas kepahiang*.
- Ramadhan, R. R. (2021). *PENGARUH AKUNTABILITAS, TRASPARANSI DAN KUALITAS LAYANAN LEMBAGA ZAKAT TERHADAP KEPERCAYAAN MUZAKKI DALAM PEMBAYARAN ZAKAT. ( Studi Pada BAZNAS Kabupaten Lampung Tengah)*.
- Ramadhona, L., Salsabila, V. S., & Nurhaliza, S. (2023). *Implementasi Dana Zakat dalam Mengatasi Kesenjangan Sosial (Studi Kasus BAZNAS*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Bengkalis). *Najaha Iqtishod Journal of Islamic Economics and Finance*, 4(1), 1–15.
- Rapindo, Aristi, M. D., & Azhari, I. P. (2021). Pengaruh Akuntabilitas , Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau. *Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 121–135.
- Retnowati, N. (2020). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas, Pengelolaan Dana dan Religiusitas Muzakki Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Untuk Membayar Zakat Pada Lembaga Amil Zakat. *Institut Agama Islam Negeri Surakarta*.
- Saffai, L. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada BAZNAS Kabupaten Kampar*.
- Salmawati, & Fitri, M. (2018). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Religiusitas, Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)*, 3(1), 1.
- Sudaryanto, Sujianto, Muchid, & Febri. (2023). Distribution of Zakat By the Riau Province National Amil Zakat Agency. *Multidisiplin*, 3(1), 11–17.
- Sukmawati, F., & Nurfitriani, A. (2019). *PENGARUH TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP PENGELOLAAN KEUANGAN DESA ( Studi pada Pemerintah Desa di Kabupaten Garut )*. 1, 52–66.
- Suryadi, N. (2021). Zakat Sebagai Pengurang Penghasilan Kena Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 3(1), 83–98.
- Suryadi, N., Museliza, V., Rimet, & Nurani, R. (2022). The Effect Of Zakat Knowledge And Trust In Baznas Kampar Regency On Muzakki's Interest In Paying Zakat. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 1672–1683.
- Suryadi, N., & Rimet. (2023). Pengaruh Pengetahuan Zakat, Tingkat Pendapatan, Tingkat Keimanan, Kepercayaan Terhadap Motivasi Petani Sawit Dalam Membayar Zakat Hasil Perkebunan (Studi Kasus Petani Di Kabupaten Bengkalis-Riau). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 72–80.



- Sya'bandani, F. Y., & Pudjihardjo, M. (2023). Analisis Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang. *Islamic Economics and Finance in Focus*, 2(4), 775–787.
- Taufiqullah, I. (2020). *Pengaruh Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Efikasi Diri Sebagai Variabel Intervening*.
- Walidah, Z. N., & Anah, L. (2020). Pengaruh Akuntabilitas Lembaga dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur Lembaga Amil Zakat Ummur Quro (Laz- Uq) Jombang. *JFAS: Journal of Finance and Accounting Studies*, 2(2), 90–104.
- Widianti, R. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Muzakki Terhadap Lembaga Amil Zakat Darurat Tauhid Peduli di Kota Metro*.
- Yuliafitri, I., & Khoiriyah, A. N. (2016). *Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (Studi Persepsi Pada LAZ Rumah Zakat)*. 7(2), 205–218.
- Zahroh, F., & Harkaneri. (2020). Perbandingan Hukum Pajak Dan Zakat Menurut Syariah Dan Negara. *J-MACC: Journal of Management and Accounting*, 3(1), 38–50.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## Lampiran

### Lampiran 1 (Kusioner Penelitian)

#### KUESIONER PENELITIAN

#### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN, AKUNTABILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MUZAKKI UNTUK MEMBAYAR ZAKAT PADA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS) PROVINSI RIAU

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) yang digunakan sebagai salah satu syarat mendapat gelar S1 pada program studi Akuntansi di Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, saya:

Nama : Metri

NIM : 12070320630

Prodi : Akuntansi Syariah

Memohon kesedian Bapak/Ibu /Saudara/I untuk mengisi kusioner penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh pihak. Sehingga diharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I dapat bersedia mengisi kusioner penelitian ini dengan sebenar-benarnya.

Apabila ada kesulitan dalam menjawab pertanyaan kusioner dapat menghubungi saya melalui e-mail di [metrimetri247@gmail.com](mailto:metrimetri247@gmail.com) atau Telp./Whatsapp di 082287224299. Demikian permohonan ini saya buat Atas perhatian dan waktu yang telah diluangkan Bpk/ibu/saudara/I dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan kusioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Metri

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## IDENTITAS RESPONDEN

Mohon dengan hormat kesediaan Bpk/ibu/saudara/I, Untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (√) pada pilihan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : laki-laki  Perempuan
3. Usia :
  - 20-30
  - 31-40
  - 41-50
  - < 50
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan :
  - Karyawan Swasta
  - Pegawai Negeri Sipil
  - Karyawan BUMN
  - Wirausaha
  - Mahasiswa
  - Yang lain
6. Alamat :
7. Sudah Berapa Lama Membayar Zakat di Baznas Provinsi Riau:
  - 3 Tahun
  - 4 Tahun
  - 5 Tahun
  - Lebih dari 5 Tahun

### Petunjuk Pengisian

Mohon mengisi daftar pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda (√) pada alternatif jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan : (SS) Sangat Setuju, (S) Setuju, (KS) Kurang Setuju, (TS) Tidak Setuju, (STS) Sangat Tidak Setuju

## KUESIONER PENELITIAN

### TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN

No	Pernyataan	Tanggapan				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	BAZNAS menyajikan laporan keuangan secara periodic dan tepat waktu					
2	Informasi yang disajikan oleh BAZNAS memadai dan jelas terkait pengelolaan dana zakat					
3	BAZNAS menyajikan informasi secara akurat					
4	Informasi pengelolaan dana BAZNAS dapat dengan mudah diakses oleh muzakki					
5	BAZNAS sudah menyediakan informasi yang jelas terkait pengelolaan zakat mulai dari penghimpunan dana zakat hingga pendistribusiannya					
6	BAZNAS telah menyediakan informasi mengenai kebijakan yang diterapkan didalam lembaganya secara tertulis dan dikomunikasikan kepada					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Pak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	publik					
7	BAZNAS mengungkapkan kondisi keuangan secara menyeluruh kepada pihak yang berkepentingan					
8	Muzakki memahami kebijakan finansial dan kegiatan yang dikeluarkan oleh BAZNAS					

## AKUNTABILITAS

No	Pernyataan	Tanggapan				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	BAZNAS melaporkan sumber-sumber dana yang diterima dari Masyarakat					
2	Laporan keuangan dari BAZNAS dipublikan secara berkala					
3	BAZNAS melaporkan setiap kegiatan penyaluran dana zakat					
4	BAZNAS menyalurkan dana dari Masyarakat kepada pihak-pihak yang berhak menerima ( <i>mustahiq</i> ) sesuai dengan syari'at islam					
5	BAZNAS menyediakan kotak suara dan pengaduan untuk Masyarakat yang ingin mengajukan kritik dan saran					
6	Program-program yang dilakukan oleh BAZNAS mampu meningkatkan					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

7	kesejahteraan <i>mustahiq</i>					
7	Penyaluran zakat dilakukan dengan melihat kebutuhan <i>mustahiq</i>					
8	Setiap muzakki mendapat perlakuan yang adil dari Lembaga pengelola zakat.					

**KUALITAS PELAYANAN**

No	Pernyataan	Tanggapan				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	BAZNAS memiliki sarana dan parasarana yang lengkap					
2	Karyawan BAZNAS memberikan pelayanan yang terbaik bagi muzakki					
3	Karyawan BAZNAS cepat dalam menanggapi keluhan muzakki					
4	Karyawan BAZNAS memiliki kejujuran dan integritas yang tinggi					
5	Karyawan baznas melayani muzakki tidak diskriminatif (membeda-bedakan)					
6	Komunikasi antara muzakki dengan pegawai BAZNAS berjalan dengan baik					
7	Karyawan BAZNAS					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	melayani muzakki dengan sopan santun					
8	Karyawan BAZNAS memiliki waktu luang untuk melayani muzakki					

### TINGKAT KEPERCAYAAN

No	Pernyataan	Tanggapan				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya percaya zakat yang saya keluarkan akan dikelola dengan baik dan Amanah oleh BAZNAS					
2	Saya percaya dengan setiap kegiatan yang dipublikasikan oleh BAZNAS					
3	Saya percaya amil zakat memiliki pengetahuan yang luas tentang zakat					
4	Saya percaya amil zakat memiliki keterampilan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan public speaking yang baik dalam menyampaikan informasi tentang zakat					
5	Saya percaya amil zakat ramah dan sopan terhadap muzakki					
6	Saya percaya amil					

Hak cipta	dalam melaksanakan kegiatannya sesuai dengan kode etik amil zakat.					
7	Saya percaya amil zakat akan membantu kesulitan yang saya hadapi berhubungan dengan pembayaran zakat					
8	Jika saya menyampaikan masalah atas pembayaran zakat, BAZNAS akan memberikan tanggapan secara baik					

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

### Transparansi Laporan Keuangan (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	3	5	5	4	5	5
4	3	3	4	5	4	4	5
4	4	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	4	4
5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	3
4	4	5	5	3	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	4	5	5
4	4	5	3	5	4	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	5	5	3	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	5	4	4	3
4	4	4	4	5	4	5	3
4	4	4	5	3	4	4	3
5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	4	5	4	5	5
5	4	3	5	4	4	5	3
4	4	4	5	3	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	4
4	4	5	3	3	4	5	4
5	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	3	5	4	3

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	3
5	4	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	4	4	4	3
5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	3	3	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	3	4	3	3
4	5	4	5	5	4	5	5
5	3	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5
4	4	4	3	3	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	3	4	4	4	3
4	3	4	3	3	4	4	3
3	4	4	4	3	3	4	4
4	5	4	5	4	4	4	5
3	4	3	4	3	3	4	4
3	4	4	3	3	3	4	3
4	3	4	3	3	4	3	3
5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	3	3	3	4
3	4	3	3	3	4	4	3
4	5	5	5	4	4	4	5
4	4	3	3	4	4	3	4
5	4	5	5	5	4	5	5
4	3	4	3	3	3	4	3
4	5	4	5	4	4	5	4
3	4	3	3	3	4	3	3
4	4	4	5	5	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5
3	4	3	3	3	4	4	3
3	3	3	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	4
4	3	4	3	4	3	3	3
5	5	5	5	4	5	5	5
3	3	3	4	3	3	3	4

## Akuntabilitas (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4
4	3	3	5	4	4	4	4
4	3	4	4	5	5	4	4
4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	5	5	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4
5	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	5	5	4	4	4

4	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5
4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	5	4	4	5	4	5
4	3	4	5	5	5	4	3
4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	3	4	4
4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	4	4	4
4	4	5	5	4	5	4	5
4	3	4	3	5	3	4	3
4	4	4	3	5	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4
5	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	3	3	4	4
5	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4
3	4	3	4	4	4	3	4

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5	4	5	4	4	5	4	5
3	4	4	3	4	4	4	3
3	4	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	4	4
5	4	4	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	4	4
5	5	4	5	5	5	4	5
5	4	4	4	4	5	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	3	3	4	3
4	5	5	5	4	5	5	5
3	4	3	3	3	4	3	3
5	5	4	5	5	5	4	5
3	4	3	3	4	4	3	4
3	4	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	3	4	3	4
3	4	4	3	3	3	4	3
5	4	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5
3	3	4	3	4	3	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3
3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4
5	4	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	4	5
5	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4	4	5
4	4	4	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	3	4	4

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Kualitas Pelayanan (X3)**

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8
4	5	5	4	4	4	4	5
5	4	5	4	4	4	4	5
5	5	4	5	3	3	4	3
5	5	4	4	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4	4	5
4	5	4	5	4	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	4
5	4	5	4	4	5	4	5
5	4	5	5	4	4	4	5
4	4	5	5	4	5	4	5
5	5	4	4	4	5	5	4
4	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	4
5	4	4	5	4	5	4	5
5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	4	5	4
5	3	5	4	5	5	5	5
5	4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	4	5
5	4	5	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	4	4	5
5	4	5	4	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5
5	3	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	4	4	5	4	5
5	5	5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	5	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5	5	5	5	4	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5
4	3	3	4	4	4	4	5
5	5	5	4	4	5	4	4
4	3	4	4	4	5	4	4
3	4	3	3	4	5	4	3
5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	4
5	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5
4	3	4	3	4	3	4	3
5	5	5	5	4	5	5	5
3	4	3	3	4	4	5	3
3	4	4	3	3	3	4	3
3	4	3	3	3	4	4	3
4	5	4	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	4	5	5
5	4	4	5	5	5	4	5
4	3	3	3	4	3	4	3
5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	4	4	3	4
3	4	4	3	3	3	4	3
5	4	5	5	5	4	5	5
4	3	3	3	4	4	3	3
5	5	5	5	4	5	4	4
3	4	4	3	3	3	4	3
3	4	3	3	4	4	3	3
3	4	3	3	4	4	3	3
4	3	4	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5
3	3	4	3	3	3	3	3

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	4	3	4	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	4	3	4	3	3
5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	4	3	3	3

## TINGKAT KEPERCAYAAN (Y)

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8
5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4
5	3	3	5	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4
3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	5	4
4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5

5	4	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5
3	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	3	4	5
3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	5	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4
5	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5
5	4	5	5	5	4	5	4
5	4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	5	4
3	4	3	3	4	4	4	4

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5
3	4	4	3	4	3	4	4
5	5	4	5	5	5	4	5
5	4	5	5	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	3	4
4	4	3	3	4	3	3	4
5	4	5	5	5	4	3	4
4	3	3	4	4	3	3	4
5	4	5	4	5	5	5	4
4	4	4	3	4	3	3	4
3	4	3	4	4	3	3	5
3	4	4	3	5	3	3	4
4	4	4	3	4	3	3	4
5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	3	3	4
5	4	4	3	4	3	3	4
4	4	3	3	4	3	3	4
4	4	5	4	4	4	3	4
3	4	3	3	4	3	3	4
5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	4	3	3	4
5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 3 Surat-surat

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
 Jl. H.R. Soebraman No. 55 Km. 15 Tumbuhdati Tanjung, Pekanbaru 28291 PO Box 1490 Telp. 0761-562011  
 Fax 0761-562092 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: : ikt@uinsuska.ac.id

Nomor : B-3831/Un.04/F.VII/PP/00 9/6/2024      Pekanbaru, 10 Juni 2024 M  
 Sifat : Hibasa      3 Zulhijjah 1445 H  
 Lampiran : -  
 Hal : **Izin Riset**

Kepada  
 Yth. Pimpinan  
 Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS)  
 Provinsi Riau  
 di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Metri  
 NIM : 12070320630  
 Jurusan : Akuntansi  
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: "Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki untuk Membayar Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Riau" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

  
 Dr. Mahyarni, SE, MM  
 NIP. 19700826 199003 1 001

**BAZNAS**  
 Badan Amil Zakat Nasional  
 PROVINSI RIAU

Nomor : 173/UMBZNAS-PR/VI/2024      Pekanbaru, 13 Juni 2024  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Izin Riset**

K e p a d a  
 Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
 di-  
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Teriring salam dan do'a semoga kita senantiasa mendapat bimbingan dan lindungan Allah Subhanahu Wala'ala dalam melaksanakan aktifitas sehari-hari. Amin

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor: B-3831/Un.04/F.VII/PP.00 9/6/2024 tanggal 10 Juni 2024 perihal Izin Riset, atas nama.

Nama : Metri  
 NIM : 12070320630  
 Jurusan : Akuntansi  
 Semester : VIII (Delapan)

Bahwa yang bersangkutan diterima untuk melakukan penelitian di BAZNAS Provinsi Riau dengan judul "Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki untuk Membayar Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional BAZNAS Provinsi Riau".

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

  
 H. MARIADI HASAN, Lc.M.Sha

Kantor Utama : Jl. Diponegoro No.79 Kel. Suka Mulia Kec. Suka Kira Pekanbaru 28133  
 Layanan Muzakki 0823 807812266 Layanan Muzakki 0812 9694 6600 Layanan Ibtikami 0811 738 008  
 E-mail: baznasprov.riau@baznas.go.id | @baznasprovriau Website : www.riau.baznas.go.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Lampiran 4 Dokumentasi



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.