

Pengaruh Akuntabilitas dan Kinerja Karyawan terhadap Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*) pada Baznas Kota Padang

Tiara Safitri^{1*}, Deviani², Ahmad Rahbani Sulaiman³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padang, Padang

*Korespondensi: tiaraa.safitri@gmail.com

Tanggal Masuk:

23 Januari 2025

Tanggal Revisi:

08 April 2025

Tanggal Diterima:

01 Mei 2025

Keywords: *Accountability; Employee Performance; Muzakki Trust; Legitimacy Theory.*

How to cite (APA 6th style)

Safitri, T. & T Deviani (2025). Pengaruh Akuntabilitas dan Kinerja Karyawan terhadap Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*) pada Baznas Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi (JEA)* 7 (2), 571-584

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jea.v7i2.2570>

Abstract

This study aims to analyze the effect of accountability and employee performance on zakat payers' (muzakki) trust in BAZNAS Kota Padang. A quantitative approach was used, with primary data collected through questionnaires distributed to 126 individual muzakki respondents. Data analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS version 27. The findings reveal that accountability has a significant positive effect on muzakki trust, indicating that enhanced transparency and responsibility in zakat management foster public trust. Employee performance also shows a significant positive effect, where the quality of service provided by employees increases muzakki's confidence in zakat institutions. Together, these independent variables explain 56.2% of the variance in muzakki trust. The study supports legitimacy theory, emphasizing the importance of transparency and professionalism in building social legitimacy. These findings provide practical implications for BAZNAS to continuously improve accountability and employee performance to strengthen muzakki trust.



This is an open access article distributed under the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Di Indonesia, potensi zakat sangat besar karena mayoritas penduduknya beragama Islam. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh BAZNAS bersama beberapa lembaga di atas, yang menunjukkan bahwa pada tahun 2020, potensi zakat mencapai Rp327,6 triliun. Namun, realisasi zakat tersebut jauh dari angka potensial, hanya sekitar 21,7 persen atau Rp71,4 triliun. Dari jumlah tersebut, sekitar 85,7 persen zakat disalurkan melalui lembaga-lembaga yang tidak resmi, sementara hanya Rp10,2 triliun yang disalurkan melalui lembaga zakat resmi (Rizki, 2021).

Tabel 1
Jumlah Penerimaan dan Pendistribusian
Dana Zakat BAZNAS Kota Padang Tahun 2019-2023

Tahun	Target (Rp)	Realisasi Penerimaan (Rp)	Realisasi Penyaluran (Rp)	Muzakki
2019	30.000.000.000	22.703.947.084	25.537.129.425	7.924
2020	25.000.000.000	21.311.802.303	17.856.439.693	7.345
2021	25.381.100.000	21.116.681.091	17.741.566.787	7.865
2022	24.665.000.000	19.573.454.397	12.485.518.995	7.865
2023	22.900.000.000	18.327.259.504	15.852.975.944	7.314
Total	127.946.100.000	103.033.144.379	89.473.630.844	38.313

Sumber: Laporan BAZNAS Kota Padang periode 2019-2023

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan target dan realisasi penerimaan dana zakat oleh BAZNAS Kota Padang dari tahun 2019 hingga 2023. Pada tahun 2019, target penerimaan zakat adalah Rp30.000.000.000, namun realisasi yang dicapai hanya Rp22.703.947.084 atau sekitar 75,7% dari target. Pada tahun 2020, target diturunkan menjadi Rp25.000.000.000, dengan realisasi sebesar Rp21.311.802.303 atau 85,2% dari target. Tahun 2021, target dinaikkan menjadi Rp25.381.100.000, tetapi realisasi tetap di bawah target sebesar Rp21.116.681.091 atau 83,2%. Tahun 2022, target lebih rendah menjadi Rp24.665.000.000, dan realisasinya juga turun menjadi Rp19.573.454.397 (79,4%). Pada tahun 2023, target menurun drastis menjadi Rp22.900.000.000, namun realisasi hanya mencapai Rp18.327.259.504 atau sekitar 80,0% dari target yang ditetapkan.

Avian & Asrori (2021) juga menyatakan bahwa salah satu faktor utama yang menyebabkan perbedaan antara potensi dan realisasi penerimaan zakat adalah kurangnya kepercayaan *muzakki* terhadap lembaga zakat. Selain itu, hasil observasi di lapangan menunjukkan adanya ketidaksignifikan dalam kinerja karyawan yang berperan sebagai amil zakat, di mana beberapa dari mereka sering kali tidak mematuhi jam kerja yang telah ditetapkan. Kondisi ini semakin memperburuk persepsi *muzakki* terhadap profesionalisme lembaga zakat. Oleh karena itu, membangun dan memperkuat kepercayaan menjadi elemen penting dalam penyaluran zakat, dan lembaga zakat harus aktif mengembangkan kepercayaan ini di kalangan masyarakat.

Penelitian dilakukan oleh Sandy & Sumaryanto (2023), Siregar *et al.* (2023), Putra *et al.* (2023), dan Hasrina *et al.* (2018), hasil dari penelitian ini variabel menunjukkan hubungan positif dan signifikan terhadap kepercayaan pembayar zakat (*muzakki*). Keempatnya menunjukkan hubungan pengaruh terhadap kepercayaan pembayar zakat (*muzakki*).

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya dalam beberapa aspek kunci, yaitu subjek, objek, dan variabel independen. Penelitian sebelumnya fokus pada aspek-aspek lain dari pengelolaan zakat atau menggunakan variabel yang berbeda untuk menganalisis efektivitas lembaga zakat. Namun, penelitian ini akan memusatkan perhatian pada subjek yang lebih spesifik, yakni pengaruh kinerja karyawan terhadap kepercayaan publik terhadap lembaga zakat. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan, yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang tidak dapat mempertimbangkan faktor ini. Alasan lainnya masih sedikitnya pembayar zakat (*muzakki*) yang menyalurkan zakatnya pada lembaga BAZNAS Kota Padang.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah untuk menganalisis pengaruh Akuntabilitas dan Kepercayaan Pembayar Zakat (Muzakki) Pada BAZNAS Kota Padang.

KAJIAN PUSTAKA

Teori Legitimasi (*Legitimacy Theory*)

Legitimasi secara umum adalah teori yang menjelaskan bahwa suatu organisasi atau entitas harus mendapatkan pengakuan dan penerimaan dari masyarakat atau pemangku kepentingan agar dapat beroperasi secara efektif dan berkelanjutan. Menurut teori ini, legitimasi adalah suatu kondisi di mana nilai-nilai, tindakan, dan tujuan organisasi sejalan dengan norma-norma, kepercayaan, dan harapan yang berlaku di masyarakat. Teori ini menekankan pentingnya hubungan antara organisasi dan lingkungannya. Legitimasi memberikan landasan bagi organisasi untuk berfungsi secara sah dan diterima di tengah masyarakat, baik melalui kepatuhan terhadap hukum maupun nilai-nilai sosial yang berlaku.

Gray *et al.* (1997) mengungkapkan bahwa legitimasi merupakan sebuah sistem pengelolaan organisasi yang berfokus pada kepentingan masyarakat, pemerintah, individu, dan kelompok-kelompok dalam masyarakat. Dasar pemikiran dari teori ini adalah bahwa suatu organisasi atau perusahaan hanya akan dapat terus beroperasi jika masyarakat memahami dan menerima bahwa kegiatan organisasi tersebut sejalan dengan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat.

Teori legitimasi memberikan pemahaman tentang bagaimana organisasi bertindak, mengembangkan, dan mengomunikasikan kebijakan serta tanggung jawab sosialnya. Konsep tanggung jawab sosial organisasi menggambarkan bahwa setiap organisasi memiliki kewajiban tertentu terhadap lingkungannya. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS), sebagai lembaga yang bertugas mengelola zakat, memiliki tanggung jawab sosial untuk membantu masyarakat miskin (dhuafa).

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) menekankan pentingnya mempertahankan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat serta pemangku kepentingan dengan mengimplementasikan teori legitimasi secara efektif. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan zakat, BAZNAS harus memastikan bahwa semua tindakannya sejalan dengan norma dan nilai-nilai Islam serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Implementasi teori legitimasi ini mencakup beberapa aspek krusial: pertama, transparansi dalam pengelolaan dana zakat, di mana BAZNAS harus secara terbuka mengungkapkan bagaimana dana zakat diterima dan digunakan. Kedua, akuntabilitas dalam pelaporan keuangan, yang memerlukan BAZNAS untuk menyajikan laporan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta diaudit oleh pihak independen. Ketiga, penyaluran zakat yang tepat sasaran, memastikan bahwa bantuan yang diberikan benar-benar mencapai penerima yang membutuhkan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, BAZNAS tidak hanya memperkuat legitimasi di mata publik, tetapi juga memastikan bahwa zakat dikelola dengan amanah dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini memperkuat posisi BAZNAS sebagai lembaga utama dalam pengelolaan zakat di Indonesia, memastikan keberlanjutan dan efektivitas operasionalnya serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadapnya.

Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*)

Kepercayaan dapat diartikan sebagai kemauan seseorang untuk mengandalkan orang lain yang dianggap dapat dipercaya. Kepercayaan juga merupakan kondisi mental yang dipengaruhi oleh situasi individu serta konteks sosial di sekitarnya (Nasim & Syahri Romdhon, 2014). Selain itu, kepercayaan (trust) menjadi elemen penting dalam hubungan komersial, transaksi bisnis, atau interaksi antara perusahaan dan pelanggan. Kepercayaan timbul ketika salah satu pihak merasa yakin bahwa hubungan kerja sama tersebut memiliki integritas dan dapat diandalkan. Lebih lanjut, kepercayaan (trust atau belief) mencerminkan keyakinan bahwa tindakan individu atau kelompok selaras dengan nilai-nilai yang mereka yakini. Kepercayaan

berkembang melalui proses bertahap hingga menjadi keyakinan yang terakumulasi seiring waktu (Morgan M. & Hunt D., 1994).

Nasim & Syahri Romdhon (2014) mengungkapkan kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk mengandalkan orang lain yang dianggap dapat dipercaya. Kepercayaan juga mencerminkan suatu kondisi mental yang dipengaruhi oleh situasi individu serta konteks sosial di sekitarnya. Dengan demikian, kepercayaan muzakki menjadi elemen krusial bagi lembaga pengelola zakat, karena perilaku muzakki dalam menunaikan zakat sangat bergantung pada sejauh mana mereka mempercayai lembaga tersebut.

Kepercayaan adalah elemen kunci dalam keberhasilan BAZNAS sebagai lembaga pengelola zakat, karena kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan amanahnya menentukan kesediaan mereka untuk menyalurkan donasi melalui BAZNAS. Selain itu, kepercayaan dari penerima manfaat memastikan distribusi dana yang adil, dan dukungan dari pemerintah serta pemangku kepentingan lainnya bergantung pada keyakinan terhadap tata kelola dan integritas BAZNAS. Dengan demikian, kepercayaan menjadi fondasi utama yang memungkinkan BAZNAS untuk beroperasi secara efektif dan berkelanjutan dalam melayani masyarakat.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan dasar utama dalam seluruh proses pemerintahan, di mana keberhasilannya ditentukan oleh kemampuan pihak berwenang untuk menjelaskan pelaksanaan tanggung jawab mereka, baik dari segi konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas juga menjadi elemen kunci dalam mencegah penyalahgunaan wewenang dan memastikan bahwa kekuasaan digunakan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih besar dengan tingkat efisiensi, efektivitas, integritas, dan kebijaksanaan yang optimal. (Edowai, 2021).

Akuntabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu akuntabilitas publik. Akuntabilitas publik merupakan bentuk tanggung jawab atas setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang yang diberi amanah kepada pihak yang memintanya. Akuntabilitas ini dilakukan sebagai wujud transparansi dalam kegiatan operasional suatu perusahaan. Menurut Pazzi & Svetlova (2023) akuntabilitas publik merujuk pada kewajiban pemerintah dan organisasi publik untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan mereka kepada masyarakat. Ini melibatkan transparansi dalam pengelolaan sumber daya publik dan penyediaan informasi yang dapat diakses dan dipahami oleh publik. Selain itu, akuntabilitas ini mencakup transparansi dalam pengelolaan sumber daya publik dan penyampaian informasi yang relevan untuk mendukung pengambilan keputusan oleh publik. Akuntabilitas yang baik dapat meningkatkan efektivitas alokasi sumber daya dan mendukung keberlanjutan keuangan publik.

Dalam organisasi pengelola zakat, akuntabilitas dapat ditunjukkan dengan mencatat setiap aktivitas pengelolaan dana zakat, termasuk menyertakan bukti transaksi dan saksi-saksi selama proses pencatatan. Hal ini juga dapat diartikan sebagai pencatatan dan penyertaan saksi untuk membuktikan kepercayaan, kepatuhan, menciptakan keadilan dalam penentuan hak, menghilangkan ketidakpercayaan, serta menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan otentik.

Kinerja Karyawan

Menurut Handayani & Suryani (2019), kinerja adalah pencapaian seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, yang diukur berdasarkan aspek kualitas dan kuantitas. Kinerja (performance) juga dapat dijadikan indikator kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang baik dan memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kinerja karyawan memiliki peran yang sangat penting.

Pengukuran kinerja di sektor publik bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pemerintah, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, serta mendukung pengambilan keputusan, sekaligus memfasilitasi akuntabilitas publik (Mardiasmo, 2018). Kepercayaan muzakki juga dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Proses penilaian kinerja karyawan sangat penting, karena memberikan informasi kepada setiap individu mengenai kualitas hasil kerja mereka dalam konteks kepentingan BAZNAS. Penilaian yang dilakukan secara berkala bertujuan untuk membantu BAZNAS mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan *Muzakki*

Sandy dan Sumaryanto (2023) menjelaskan bahwa transparansi dan akuntabilitas merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepercayaan, sebagai bentuk tanggung jawab lembaga amil zakat dalam mengelola amanah dari pembayar zakat, infaq, dan sedekah. Akuntabilitas sangat krusial bagi sebuah lembaga, karena tugas yang dijalankan secara transparan memungkinkan semua kebijakan diketahui oleh pihak terkait

Penelitian yang dilakukan oleh Hasrina *et al.* (2018) menunjukkan bahwa akuntabilitas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*. Akuntabilitas perlu menjadi prioritas dalam pengelolaan zakat, karena dapat meningkatkan kepercayaan *muzakki* untuk terus berzakat. Akuntabilitas dapat terlihat dari bagaimana *muzakki* secara konsisten membayar zakat langsung kepada mustahik. Hal ini sejalan dengan penelitian Putra & Deviani (2023) yang menekankan bahwa akuntabilitas sangat penting bagi lembaga publik atau layanan umum, karena keberlangsungan lembaga tersebut bergantung pada kepercayaan publik terhadapnya.

Teori legitimasi menggarisbawahi bahwa organisasi memerlukan legitimasi dari masyarakat agar dapat beroperasi secara efektif. Legitimasi ini dicapai melalui perilaku yang sesuai dengan harapan dan norma-norma publik. Dalam konteks lembaga pengelola zakat seperti BAZNAS, akuntabilitas tinggi mencerminkan transparansi dalam pengelolaan dana zakat, sehingga sesuai dengan harapan *muzakki*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepercayaan *muzakki*

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan *Muzakki*

Penelitian yang dilakukan oleh Asy'ari & Yakub (2023) menemukan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Optimalisasi kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kepercayaan nasabah, yang tentunya memiliki harapan terhadap produk dan layanan berkualitas. Peran karyawan menjadi sangat penting dalam mendukung keberhasilan setiap perusahaan atau lembaga, karena mereka memiliki kemampuan untuk memengaruhi persepsi nasabah. Dalam penelitian ini, kinerja karyawan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Temuan ini sejalan dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti, dan dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dapat membangun kepercayaan nasabah (Rahmawati *et al.*, 2022).

Teori legitimasi menyatakan bahwa sebuah lembaga perlu memenuhi harapan dan standar yang ditetapkan oleh masyarakat untuk memperoleh dukungan dan legitimasi. Dalam konteks BAZNAS, kinerja karyawan merupakan indikator utama dari bagaimana lembaga tersebut memenuhi ekspektasi publik dalam pengelolaan zakat. Karyawan yang bekerja dengan profesional, efisien, dan transparan akan meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh *muzakki*, sehingga membangun kepercayaan yang lebih kuat dari para donatur. Berdasarkan uraian tersebut, maka perumusan hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: Kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepercayaan *muzakki*

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada pengujian teori dan melibatkan variabel-variabel yang diukur dalam bentuk angka serta dianalisis secara statistik.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pembayar zakat (*muzakki*) yang membayar zakat di BAZNAS Kota Padang. Sedangkan sampel pada penelitian ini adalah *muzakki* kategori perorangan atau Non-PNS yang berdomisili di Kota Padang dan telah terdaftar sebagai *muzakki* pada BAZNAS Kota Padang.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek, yang diperoleh dari tanggapan pada kuesioner yang diberikan oleh peneliti kepada responden. Selain itu, data primer menjadi sumber utama dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner yang diberikan kepada *muzakki* BAZNAS Kota Padang kategori perorangan atau non-PNS. Sementara itu, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumentasi dan laporan BAZNAS Kota Padang untuk periode 2019-2023.

Definisi dan Operasional Variabel

Variabel Dependen

Kepercayaan (*trust atau belief*) adalah keyakinan bahwa tindakan seseorang atau suatu kelompok sesuai dengan nilai-nilai yang mereka anut. Menurut Jamilatun dalam Yuliafitri, kepercayaan berkembang secara bertahap melalui proses yang terakumulasi menjadi suatu bentuk keyakinan. Dengan kata lain, kepercayaan adalah keyakinan kita bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Keyakinan ini muncul dari persepsi yang berulang, serta hasil dari pembelajaran dan pengalaman. Kepercayaan juga mencerminkan penilaian terhadap kredibilitas pihak yang dipercayai dan kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban yang diemban (Inayah & Muanisah, 2018).

Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Akuntabilitas dan Kinerja Karyawan. Akuntabilitas didefinisikan sebagai kewajiban individu atau penguasa yang diberi amanah untuk mengelola sumber daya publik, termasuk tanggung jawab atas pengelolaan tersebut. Akuntabilitas memiliki hubungan yang erat dengan instrumen pengendalian, terutama terkait pencapaian hasil pelayanan publik dan penyampaian informasi tersebut secara transparan kepada masyarakat (Inayah & Muanisah, 2018). Sementara itu, kinerja karyawan tercermin dari kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga perusahaan atau lembaga dapat mengevaluasi kinerja layanan yang ditawarkan oleh karyawan (Asy'ari & Yakub, 2023).

Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini harus dievaluasi lebih lanjut untuk mencapai temuan yang akurat. Data penelitian ini disajikan dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 27.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Analisis Deskriptif

Tabel 2
Deskriptif Tanggapan Responden
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Akuntabilitas (X1)	126	34	65	54.29	5.668
Kinerja Karyawan (X2)	126	30	55	45.21	4.817
Kepercayaan Pembayar Zakat (Y)	126	54	89	75.35	6.824
Valid N (listwise)	126				

Berdasarkan Tabel 2, penelitian ini melibatkan 126 responden sebagai sampel. Setiap variabel diukur menggunakan skala Likert dengan rentang skor 1 hingga 5. Variabel Akuntabilitas, yang terdiri dari 13 pernyataan, memiliki skor minimum 34 dan maksimum 65, dengan rata-rata 54,29 dan standar deviasi 5,66. Variabel Kinerja Karyawan, yang terdiri dari 11 pernyataan, menunjukkan skor minimum 30 dan maksimum 55, dengan rata-rata 45,21 dan standar deviasi 4,81. Sementara itu, variabel Kepercayaan Pembayar Zakat, yang mencakup 18 pernyataan, memiliki skor minimum 54 dan maksimum 89, dengan rata-rata 75,35 dan standar deviasi 6,82.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas

Tabel 3
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		126
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.48212689
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.067
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.068

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 yaitu $0,068 > 0,05$. Hal ini menandakan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas

Tabel 4
Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1	Akuntabilitas	0,465	2,150	Bebas Multikolinearitas
2	Kinerja Karyawan	0,465	2,150	Bebas Multikolinearitas

Berdasarkan Tabel 4 hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk variabel Akuntabilitas dan Kinerja Karyawan masing-masing sebesar 0,465, yang lebih besar dari 0,1. Selain itu, nilai VIF untuk kedua variabel tersebut adalah 2,150, yang lebih kecil dari 10,00. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5
Uji Heteroskedastisitas
Correlations

			Akuntabilitas	Kinerja Karyawan	Unstandar dized Residual
Spearman's rho	Akuntabilitas	Correlation Coefficient	1,000	.660**	0,154
		Sig. (2-tailed)		0,000	0,085
		N	126	126	126
	Kinerja Karyawan	Correlation Coefficient	.660**	1,000	0,092
		Sig. (2-tailed)	0,000		0,308
		N	126	126	126
	Unstandar dized Residual	Correlation Coefficient	0,154	0,092	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,085	0,308	
		N	126	126	126

Berdasarkan Tabel 5 di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi Akuntabilitas (0,085) dan Kinerja Karyawan (0,308) lebih besar dari 0,05. Maka hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6
Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	22,897	4,139			5,532	0,001
Akuntabilitas	0,522	0,105	0,434		4,995	0,001
Kinerja Karyawan	0,533	0,123	0,376		4,333	0,001

Nilai konstanta yang tercantum sebesar 22,897, dapat diartikan ketika variabel akuntabilitas dan kinerja karyawan dianggap konstan (0), maka nilai prediksi Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*) adalah sebesar 22,897. Koefisien regresi variabel Akuntabilitas (b_1) bernilai positif sebesar 0,522. Setiap peningkatan satu unit pada X1 akan meningkatkan nilai Y sebesar 0,522, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Koefisien regresi variabel Kinerja Karyawan (b_2) bernilai positif sebesar 0,533. Setiap peningkatan satu unit pada X2 akan meningkatkan nilai Y sebesar 0,533, dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.569	.562	4.518

Berdasarkan Tabel 7, nilai Adjusted R-Square tercatat sebesar 0,562 atau 56,2%. Ini mengindikasikan bahwa variabel independen, yaitu akuntabilitas dan kinerja karyawan, mampu menjelaskan 56,2% variasi pada variabel dependen, yaitu kepercayaan pembayar zakat (*muzakki*). Sementara itu, sisanya sebesar 43,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 8
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3309.452	2	1654.726	81.050	.001 ^b
	Residual	2511.183	123	20.416		
	Total	5820.635	125			

Berdasarkan Tabel 8, diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 81,050 lebih besar dari Ftabel sebesar 3,07, dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas dan kinerja karyawan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pembayar zakat (*muzakki*), sebagaimana ditunjukkan oleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $signifikansi < 0,05$.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 9 Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	22.897	4.139		5.532	.001
	Akuntabilitas	.522	.105	.434	4.995	.001
	Kinerja Karyawan	.533	.123	.376	4.333	.001

Hipotesis pertama menyatakan bahwa akuntabilitas memiliki pengaruh terhadap kepercayaan pembayar zakat (*muzakki*). Hasil analisis menunjukkan nilai thitung sebesar 4,995 lebih besar dari ttabel sebesar 1,657, dengan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*. Oleh karena itu, hipotesis pertama dapat diterima. Hipotesis kedua menyatakan bahwa kinerja karyawan memengaruhi kepercayaan pembayar zakat (*muzakki*). Berdasarkan analisis, nilai thitung sebesar 4,333 lebih besar dari ttabel sebesar 1,657, dengan nilai signifikansi 0,001 yang juga lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, kinerja karyawan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan *muzakki*. Oleh karena itu, hipotesis kedua juga diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan pembayar zakat (*muzakki*)

Hipotesis pertama pada penelitian ini menyatakan bahwa Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*). Berdasarkan hasil Uji T pada penelitian ini ditemukan bahwa H_1 diterima karena nilai t_{hitung} sebesar 4,995 $>$ t_{tabel} sebesar 1,657 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 $<$ 0,05. Artinya, Akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*). Besaran peningkatan Akuntabilitas berbanding lurus dengan besaran peningkatan Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*), semakin meningkatnya penerapan Akuntabilitas, maka Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*) akan semakin meningkat pula.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pembayar zakat (*muzakki*) sejalan dengan teori legitimasi. Teori ini menyatakan bahwa suatu organisasi membutuhkan legitimasi sosial untuk mempertahankan keberlanjutan operasinya, yang diperoleh ketika tindakan dan praktik organisasi selaras dengan nilai-nilai, norma, dan harapan masyarakat. Dalam konteks lembaga pengelola zakat, akuntabilitas menjadi wujud transparansi dan tanggung jawab lembaga dalam mengelola dana zakat yang dipercayakan oleh pembayar zakat (*muzakki*). Ketika lembaga mampu

menunjukkan laporan keuangan yang jujur, pelaksanaan program yang sesuai tujuan, serta keterbukaan dalam proses pengelolaan, masyarakat melihat bahwa lembaga tersebut bekerja sesuai dengan prinsip keadilan, efisiensi, dan etika Islam. Hal ini memberikan legitimasi sosial kepada lembaga pengelola zakat, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan pembayar zakat (*muzakki*).

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ikhwandha & Hidayati (2019), Sandy & Sumaryanto (2023), dan Hasrina *et al.* (2018) yaitu akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga pengelola zakat yang menerapkan prinsip akuntabilitas, seperti transparansi dalam pengelolaan dana, pelaporan yang tepat waktu, dan keterbukaan informasi, mampu membangun kepercayaan yang lebih kuat di kalangan *muzakki*. Kepercayaan ini tidak hanya memperkuat hubungan antara lembaga pengelola zakat dan *muzakki*, tetapi juga mendorong peningkatan partisipasi pembayaran zakat, sekaligus memperkuat legitimasi lembaga tersebut di mata masyarakat.

Pengaruh keahlian keuangan komite audit terhadap manajemen laba

Hipotesis kedua pada penelitian ini menyatakan bahwa Kinerja Karyawan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*). Berdasarkan hasil Uji T pada penelitian ini ditemukan bahwa H_2 diterima karena nilai t_{hitung} sebesar $4,333 > t_{tabel}$ sebesar $1,657$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya, Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*). Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya penerapan Kinerja Karyawan, maka Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*) akan semakin meningkat pula, atau dapat disimpulkan besaran peningkatan Kinerja Karyawan berbanding lurus dengan besaran peningkatan Kepercayaan Pembayar Zakat (*Muzakki*).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepercayaan *muzakki* sejalan dengan teori legitimasi, yang menyatakan bahwa organisasi memerlukan legitimasi sosial untuk mempertahankan keberlanjutan operasinya. Dalam konteks lembaga pengelola zakat, kinerja karyawan yang baik meliputi pelayanan yang ramah, responsif, profesional, dan sesuai dengan prinsip syariah mencerminkan bahwa lembaga tersebut beroperasi sesuai dengan nilai-nilai dan harapan masyarakat.

Penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asy'ari & Yakub (2023) yaitu kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah pada PT Group Lease Finance Indonesia. Optimalnya kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kepercayaan nasabah. Nasabah yang percaya sangat menguntungkan perusahaan sehingga karyawan akan termotivasi untuk menghasilkan kinerja yang maksimal. Nasabah tentunya memiliki harapan akan produk atau layanan yang berkualitas.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Tujuan dari hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pembayar zakat (*muzakki*), yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat akuntabilitas yang ditunjukkan oleh lembaga pengelola zakat, semakin besar pula kepercayaan yang diberikan oleh *muzakki*. Dan untuk mengetahui kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pembayar zakat (*muzakki*), yang menunjukkan bahwa semakin baik kinerja karyawan lembaga pengelola zakat, semakin besar tingkat kepercayaan yang diberikan oleh *muzakki*.

Saran

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lembaga pengelola zakat di wilayah lain atau membandingkan berbagai model pengelolaan zakat. Penelitian juga dapat difokuskan pada faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepercayaan *muzakki*. Selain itu, penggunaan metode kualitatif untuk menggali perspektif mendalam dari *muzakki* atau analisis longitudinal untuk melihat perubahan kepercayaan *muzakki* dari waktu ke waktu dapat memberikan kontribusi yang lebih kaya terhadap literatur penelitian di bidang ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Abioye Mustafa, M. O., Mohamad, M. H. S., & Adnan, M. A. (2016). Antecedents of zakat payers' trust in an emerging zakat sector: an exploratory study. *The Eletronic Library*, 34(1), 1–5.
- Andari, R. D., Hurriyaturohman, H., & Azis, A. D. (2023). Analisis Penerapan Akuntabilitas PSAK 109, Tata Kelola dan Efektivitas Teknologi pada Laz Ummul Quro Bogor. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(2), 2224. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i2.4121>
- Asy'ari, A. H., & Yakub. (2023). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada PT Group Lease Finance Indonesia. *Jma : Journal of Metaverse Adpertisi*, 2(1), 10–14.
- Avian, I., & Asrori. (2021). *Pengaruh Literasi Amil terhadap Kepercayaan Muzaki Melalui Akuntabilitas dan Negara Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama pengelolaan zakat , yang tercantum di dalam Undang-Undang Republik Indonesia citra lembaga pengelola zakat.* 2(1), 81–100. <https://doi.org/10.15294/baej.v2i1.49069>
- BAZNAS, B. A. Z. N. (2020). *Zakat masyarakat yang tak tercatat Rp 61,25 triliun.* https://www.baznas.go.id/Press_Release/baca/BAZNAS_:Zakat_Masyarakat_yang_Tak_Tercatat_Rp_61,25_Triliun/680
- Bisogno, M., & Cuadrado-ballesteros, B. (2019). Financial Sustainability of Public Sector Entities. *Financial Sustainability of Public Sector Entities*, 123–144. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-06037-4>
- Bovens, M., Goodin, R. E., Schillemans, T., & Greiling, D. (2014). Accountability and Trust. *The Oxford Handbook of Public Accountability, January 2019*, 1–17. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199641253.013.0023>
- Dowling, J., & Pfeffer, J. (1975). Pacific Sociological Association Organizational Legitimacy: Social Values and Organizational Behavior. *Source: The Pacific Sociological Review*, 18(1), 122–136.
- Edowai, M., Abubakar, H., & Said, M. (2021a). Akuntabilitas & Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah. In *Pascasarjana Universitas Bosowa* (Vol. 5, Issue 3). https://repository.unibos.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/773/12.BUKU_AKUNTABILITAS_DAN_TRANSPARANSI_PENGELOLAAN_KEUANGAN....pdf?sequence=1
- Edowai, M., Abubakar, H., & Said, M. (2021b). *Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah.* Pusaka Almaida.
- Farwell, M. M., Shier, M. L., & Handy, F. (2019). Explaining Trust in Canadian Charities: The Influence of Public Perceptions of Accountability, Transparency, Familiarity and Institutional Trust. *Voluntas*, 30(4), 768–782. <https://doi.org/10.1007/s11266-018-00046-8>

- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yoga Pratama. http://libstie.latansamashiro.ac.id/index.php?p=show_detail&id=1950
- Gray, R., Dey, C., Owen, D., Evans, R., & Zadek, S. (1997). Struggling with the praxis of social accounting: Stakeholders, accountability, audits and procedures. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 10(3), 325–364. <https://doi.org/10.1108/09513579710178106>
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Hasrina, C. D., Yusri, Y., & Sy, D. R. A. S. (2018). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Banda Aceh. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v2i1.48>
- Ikhwandha, M. F., & Hudayati, A. (2019). The influence of accountability, transparency, affective and cognitive trust toward the interest in paying zakat. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 23(1), 39–51. <https://doi.org/10.20885/jaai.vol23.iss1.art5>
- Inayah, N., & Muanisah, Z. (2018). Hubungan Kepercayaan, Transparansi, Dan Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Muzakki Pada Badan Amil Zakat (Studi Kasus di Kecamatan Tegalsari Banyuwangi). *ACTIVA: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1, 17–33.
- Luhmann, N. (1979). *Turst and Power* (pp. 1–207).
- Mardiasmo. (2018a). *Akuntansi Sektor Publik-Edisi Terbaru* (Mardiasmo (ed.)). ANDI.
- Mardiasmo. (2018b). *AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK*. ANDI.
- Masyarafina, I. (2016). Masyarakat masih tidak percaya pemerintah salurkan zakat. *Republika.Co.Id*. <https://www.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-%0Aekonomi/16/10/30/ofv2ed415-masyarakat-masih-tidak-percaya-pemerintah-salurkanzakat>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). Model of Trust Theory. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Morgan M., R., & Hunt D., S. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. In *Journal of marketing* (Vol. 58, Issue 3, pp. 20–39).
- Nasim, A., & Syahri Romdhon, M. R. (2014). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan, Pengelolaan Zakat, Dan Sikap Pengelola Terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 2(3), 550. <https://doi.org/10.17509/jrak.v2i3.6603>
- Pazzi, S., & Svetlova, E. (2023). NGOs, public accountability, and critical accounting education: Making data speak. *Critical Perspectives on Accounting*, 92(August 2021), 102362. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2021.102362>
- Putra, B., & Deviani, D. (2023). Pengaruh Kompetensi Amil dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Muzakki pada LAZISMU Payakumbuh. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 5(2), 707–717. <https://doi.org/10.24036/jea.v5i2.725>
- Putri, E. L., Rahmi, Y., Wedyati, N. A., & Azhari, I. P. (2019). the Influence of the Management Control System on Employe Performance At the Bangkinang City Baznas Swalayan Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Karyawan Pada Baznas Swalayan Bangkinang Kota. *Research In Accounting Journal*, 3(1), 25–33. <http://journal.yrpiaku.com/index.php/raj%7C>

- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KANTOR CABANG. 1(7)*, 1073–1088.
- 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.
- Rizki, F. (2021). Realisasi baru 21,7 persen, wapres: implementasi zakat 2021 perlu ditingkatkan. *Idx Channel*. <https://www.idxchannel.com/syariah/realisasi-baru-217persen-wapres-implementasi-zakat-2021-perlu-ditingkatkan#:~:text=Berdasarkan%0A%0AIndikator%0APemetaan%0APotensi%0AZakat,2020%0AmencapaiRp327%2C6%0Atriliun>.
- Rodrigo, J. A. H. N., Kuruppu, C. L., & Pathirana, G. Y. (2022). *The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance : A Case at ABC Manufacturing Company*. 22(2), 1–9. <https://doi.org/10.9734/AJEBA/2022/v22i230541>
- Samargandi, N., Tajularifin, S. M., K Gahani, E., Abdul Aziz, A., & Gunardi, A. (2018). Can disclosure practices and stakeholder management influence zakat payers' trust? A Malaysian evidence. *The World's Largest Open Access Agricultural & Applied Economics Digital Library*, 13(2), 224–236.
- Sandy, U. A., & Sumaryanto. (2023). Pentingnya Transparansi dan Akuntabilitas Laporan Keuangan Dana Zakat Infaq dan Shadaqoh terhadap Kepercayaan Pembayar Zakat, Infaq, Shadaqoh di LAZISMU DIY. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5, 1059–1064. <https://doi.org/10.37034/infv.v5i3.618>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*.
- Setiovani, N. A. (2022). Peranan kinerja karyawan Baznas dalam meningkatkan kepercayaan muzakki: Studi deskriptif pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bogor. *TADBIR: Jurnal Manajemen Dakwah*, 7(September), 193–214. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v7i2.20646>
- Siregar, N. A., Hardi, E. A., & Putriana, M. (2023). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pelaporan Keuangan terhadap Kepercayaan Muzakki (Studi Kasus Pengelolaan, Filantropi Badan Amil Zakat BMH Kota Jambi). *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 1–25.
- Sulaksano, H. (2019). *Budaya Organisasi dan Kinerja*. ipusnas.id.
- Wijaya, A. A. (2019). *Uji Heteroskedastisitas Spearman Rho*. Statistika98.Blogspot.Com. <https://statistika98.blogspot.com/2019/11/uji-heteroskedastisitas-spearman-rho.html>
- Wolin, S. S. (1981). *Max Weber: Legitimation, Method, and the Politics of Theory*. <https://doi.org/10.1177/009059178100900308>
- Zainal, H., Abu Bakar, A., & Saad, R. A. J. (2016). Reputation,satisfaction of zakat distribution,and service quality as determinant of stakeholder trust in zakat institutions. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(7Special Issue), 72–76.