

SKRIPSI

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN
KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT
TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT**

**(Studi Kasus Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten
Banyumas)**



Oleh:

Anggarani Nur Kartika
NIM 20210209010

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL, EKONOMI, DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA PURWOKERTO
PURWOKERTO
2024**

SKRIPSI

PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT

**(Studi Kasus Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten
Banyumas)**



Oleh:

Anggarani Nur Kartika
NIM 20210209010

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi pada Fakultas Sosial, Ekonomi, dan Humaniora Universitas Nahdlatul
Ulama Purwokerto

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL, EKONOMI, DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA PURWOKERTO
PURWOKERTO
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

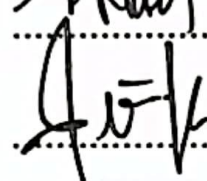
PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS PELAYANAN PENGELOLAAN ZAKAT TERHADAP MINAT MUZAKKI MEMBAYAR ZAKAT (Studi Kasus Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Banyumas)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Anggarani Nur Kartika
NIM 20210209010

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Akuntansi Fakultas Sosial, Ekonomi, dan Humaniora, Universitas
Nahdlatul Ulama Purwokerto pada tanggal 16 Desember 2024

Tim Penguji :

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Siti Ma'sumah., S.E., M.Si., CRA., CRP., CIAP. (Pembimbing I)		24 Des 2024
Riztina Dwi Setyasih., S.Akun., M.Ak. (Pembimbing II)		24 Des 2024
Laila Rossana., M.Pd. (Penguji I)		26 Des 2024
Sania Ferika., S.E., M.Ak., Ak., CA. (Penguji II)		24 Des 2024



Mengetahui,
Dekan,

Dr. Sugeng Riyadi, S.H., M.H
NPP-19751120 201707 1 002

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Purwokerto, Desember 2024



Yang menyatakan,

Anggathani Nur Kartika

NIM 20210209010

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atau karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat (Studi Kasus Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Banyumas)”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Sosial, Ekonomi, dan Humaniora Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto.

Dengan segenap kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Dalam penulisan skripsi ini juga tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari banyak pihak, maka dari itu pada kesempatan ini perkenankan dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. H. Achmad Iqbal, M.Si selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto.
2. Dr. Sugeng Riyadi, S.H., M.H dan Bapak Chamid Sutikno, S.IP., M.Si selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Sosial, Ekonomi, dan Humaniora Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto.
3. Sania Ferika, S.E., M.Ak., Ak., CA selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Fakultas Sosial, Ekonomi, dan Humaniora Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto.
4. Siti Ma'sumah, S.E., M.Si., CRA., CRP., CIAP selaku Dosen Pembimbing Skripsi 1 dan Riztina Dwi Setyasih, S.Akun., M.Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi 2 yang telah senantiasa membimbing, memberikan saran, dan nasihat dalam penulisan skripsi.
5. Segenap dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Sosial, Ekonomi, dan Humaniora Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto yang telah mengajarkan

dan membekali ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan jenjang Strata 1 (S1) dengan baik.

6. Para dosen, staf, dan civitas akademika Universitas Nahdlatul Ulama Purwokerto.
7. Kepada Kepala BAZNAS Kabupaten Banyumas beserta jajarannya yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga sehat dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
8. Kepada seluruh muzakki di Kabupaten Banyumas yang telah membantu penulis dalam menyebar dan mengisi kuesioner penelitian, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik. Semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
9. Kedua orang tuaku tercinta dan terkasih, Bapak Suparno dan Ibu Sunarsih serta kakakku Dhesty Vega Arumsari dan keponakanku tersayang Nashwa Aisyah Dzakira dan Nafis Muhammad Dzikri yang senantiasa mendoakan dan memberikan cinta dan kasih sayang yang tak terkira. Semoga sehat, bahagia, dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
10. Segenap keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan yang sangat berharga dan tak terkira. Semoga sehat, bahagia, dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
11. *Support system*-ku, Putra Awaludin Nufa yang selalu memberikan energi positif untuk penulis. Semoga sehat, bahagia, dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
12. Kepada temanku Saefatun Afri serta teman-teman seperjuangan angkatan 2021 yang membantu dan terima kasih atas kerja sama yang baik selama ini.
13. Untuk seluruh sahabat, teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu dan sumber semangat yang begitu istimewa yang juga tidak bisa penulis sebutkan yang turut andil dalam penyusunan skripsi ini. Semoga senantiasa bahagia dan kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Meskipun demikian, penulis harap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukannya.

Purwokerto, 14 Desember 2024

Anggarani Nur Kartika



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
RINGKASAN	xiii
SUMMARY	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Teori Keagenan (<i>Agency Theory</i>)	9
2. Zakat	10
B. Akuntabilitas	15
C. Transparansi	16
D. Kualitas Pelayanan	17
E. Minat Muzakki	20
1. Pengertian Minat.....	20
2. Macam-Macam Minat	20
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat.....	21
F. Penelitian Terdahulu	22
G. Kerangka Konseptual	26
H. Hipotesis	26
1. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Minat Muzakki	26
2. Pengaruh Transparansi Terhadap Minat Muzakki	27

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki.....	28
4. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
B. Alat Ukur dan Objek Penelitian	31
C. Rancangan Pengambilan Sampel	32
1. Populasi Penelitian	33
2. Sampel Penelitian	33
D. Variabel dan Pengukuran.....	34
1. Variabel Independen	34
2. Variabel Dependen.....	36
E. Teknik Analisis Data	37
F. Garis Besar Pelaksanaan Penelitian	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Hasil Uji Kualitas Instrumen Data	49
C. Analisis Data	52
D. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah dan Presentase Penduduk Miskin di Indonesia	1
Tabel 1.2 Jumlah dan Presentase Penduduk Miskin di Kabupaten Banyumas	2
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert	33
Tabel 3.2 Variabel Independen dan Pengukuran	34
Tabel 3.3 Variabel Dependen dan Pengukuran	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.10 Hasil Uji t	55
Tabel 4.11 Hasil Uji F	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	77
Lampiran 3 Identitas Responden.....	78
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner.....	82
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	112
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas.....	113
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	121
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas	122
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinearitas	123
Lampiran 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	124
Lampiran 11 Hasil Uji t dan Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	125
Lampiran 12 Hasil Uji F	126
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	127
Lampiran 14 r tabel	128
Lampiran 15 t tabel	129
Lampiran 16 F tabel	130

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat (Studi Kasus Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Banyumas)”** yang bertujuan untuk menganalisis signifikansi pengaruh secara parsial dan simultan variabel akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap minat muzakki membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Banyumas.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer yang dikumpulkan dengan metode kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan uji statistik dengan perangkat lunak SPSS versi 27. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel X yang terdiri dari akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan terhadap variabel Y yaitu minat muzakki. Objek dalam penelitian ini adalah muzakki yang menyalurkan zakatnya di BAZNAS Kabupaten Banyumas. Sampel yang diambil dan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dari jumlah populasi sebanyak 7.197 muzakki.

Hasil analisis dan pembahasan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah secara parsial variabel akuntabilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki, sedangkan variabel transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki. Secara simultan akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki membayar zakat di Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menegaskan bahwa akuntabilitas yang akuntabel, transparansi yang baik dan sesuai amanah, dan kualitas pelayanan yang profesional serta kemudahan dalam proses penyeteroran zakat adalah sebagai faktor kunci minat muzakki menyalurkan zakatnya di BAZNAS Kabupaten Banyumas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan minat muzakki untuk menyalurkan zakatnya di BAZNAS Kabupaten Banyumas.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan, dan Minat Muzakki.

SUMMARY

*This research is entitled "**The Influence of Accountability, Transparency and Quality of Zakat Management Services on Muzakki's Interest in Paying Zakat (Case Study at the Banyumas Regency National Zakat Amil Agency)**" which aims to analyze the significance of the partial and simultaneous influence of accountability, transparency and service quality variables on Muzakki's interest in paying zakat at the Banyumas Regency National Zakat Agency.*

The research method used is a quantitative approach with primary data collection techniques through questionnaires. Data analysis is conducted using statistical tests with SPSS version 27 software. The sampling technique employed in this study is purposive sampling, which aims to determine whether there is an effect of variable X, consisting of accountability, transparency, and service quality, on variable Y, which is the interest of muzakki. The object of this research is muzakki who channel their zakat through BAZNAS Banyumas Regency. The sample taken and used in this study consists of 100 respondents, from a total population of 7,197 muzakki.

The results of the analysis and discussion that can be drawn from this study are as follows: partially, the variables of accountability and service quality have a significant effect on the interest of muzakki, while the variable of transparency does not have a significant effect on the interest of muzakki. Simultaneously, accountability, transparency, and service quality have a significant effect on the interest of muzakki to pay zakat at the National Zakat Amil Agency of Banyumas Regency. This study emphasizes that accountable accountability, good and trustworthy transparency, professional service quality, and ease in the zakat payment process are key factors in influencing muzakki's interest in channeling their zakat through BAZNAS Banyumas Regency. The findings of this study are expected to serve as a basis for the development of muzakki's interest in channeling their zakat to BAZNAS Banyumas Regency.

Keywords: *Accountability, Transparency, Service Quality, and Muzakki's Interest.*