

BAB II

LANDASAN TEORI

Grand Theory atau landasan teori pada penelitian ini mengacu pada teori pengelolaan (*stewardship theory*). Donaldson dan Davis yang dikutip dalam buku Kartini Harahap menjelaskan kondisi manajemen pengelola suatu entitas yang tidak mempunyai dorongan untuk melaksanakan tujuan individu, melainkan karena kepentingan entitas.²²

Teori *stewardship* mengasumsikan hubungan yang kuat antara entitas dan kepuasan pemilik. Teori *stewardship* dalam akuntansi adalah pendekatan teoritis yang menekankan tanggung jawab manajer untuk mengelola aset perusahaan dengan mempertimbangkan kepentingan pemilik. Teori ini berguna untuk menganalisis perilaku manajerial, membangun sistem pengawasan dan akuntabilitas yang kuat, dan mendukung akuntabilitas dan transparansi laporan dalam manajemen perusahaan.²³

Selain menggunakan *Stewardship Theory* sebagai *grand theory*, penelitian ini juga diperkuat dengan *Signaling Theory* sebagai teori pendukung. Menurut Kasmir, *Signaling Theory* menjelaskan bahwa akuntabilitas dan transparansi merupakan sinyal informasi yang diberikan lembaga kepada pihak eksternal, termasuk donatur. Informasi tersebut

²² Kartini Harahap, *Engantar Corporate Governance: Prinsip, Model, Dan Implementasi* (Jakarta: Mediapenerbit Indonesia, 2025), p. 22.

²³ Mikael Edowai. dkk, *Akuntabilitas & Tranparansi Pengelolaan Keuangan Daerah* (Makasar: Pusaka Almaida, 2021). P. 71

bertujuan mengurangi kesenjangan informasi antara pengelola dan donatur sehingga dapat membantu donatur memahami kondisi serta pengelolaan dana yang dilakukan lembaga.²⁴

A. Akuntabilitas

1. Pengertian Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo yang dikutip pada buku Mikael Edowai dan rekan-rekannya, akuntabilitas mengacu pada kewajiban pihak pemegang amanah (agen) untuk bertanggung jawab, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan semua aktivitas dan tindakan yang termasuk dalam tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah..²⁵

Dalam studi akuntansi, akuntabilitas didefinisikan sebagai kewajiban pertanggungjawaban. Suatu entitas dikatakan akuntabel apabila entitas tersebut mampu memberikan penjelasan mengenai kondisi yang dihadapi, meliputi di dalamnya keputusan yang diambil dan berbagai aktivitas yang dilakukan.

a. Akuntabilitas Keuangan

Dalam upaya memperkuat akuntabilitas, pemerintah menetapkan tiga regulasi utama yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan negara yang dibuat oleh pemerintah, yakni Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, dan

²⁴ Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan, Ed. Ke-3* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2019), p. 54.

²⁵ Mikael Edowai. dkk.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara. Ketiga regulasi tersebut menjadi dasar dalam mewujudkan akuntabilitas finansial yang baik.

Akuntabilitas keuangan sendiri merupakan proses untuk mengelola keuangan pemerintahan yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pertanggungjawaban, dan pengawasan. Seluruh proses tersebut harus dilaporkan dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik untuk keberhasilan maupun kegagalan, sehingga dapat dievaluasi untuk perbaikan di masa mendatang sesuai dengan undang-undang. Selain itu, akuntabilitas keuangan menekankan bahwa lembaga publik bertanggung jawab untuk mengelola anggaran secara efisien, ekonomis, dan efektif. Mereka juga harus mencegah pemborosan, kebocoran, dan korupsi.²⁶

Lebih lanjut, akuntabilitas keuangan berkaitan dengan tanggung jawab atas integritas pengelolaan keuangan, keterbukaan informasi, serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), sasaran pertanggungjawaban ini meliputi laporan keuangan dan ketaatan terhadap regulasi yang berlaku, termasuk dalam hal penerimaan, penyimpanan, dan penggunaan dana oleh instansi pemerintah. Hal

²⁶ Erlin Ayu Harjaningrum, 'Analisis Penerapan Akuntabilitas Keuangan, Pengendalian Internal Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Akuntabilitas Kinerja', *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10 (2021), p. 2.

ini sekaligus mendukung terwujudnya transparansi melalui penyediaan akses informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.²⁷

Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah perlu terus meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan daerah. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui peninjauan (review) terhadap penyajian laporan keuangan, dengan memastikan bahwa informasi yang disampaikan bersifat kredibel, transparan, dan dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat.

b. Akuntabilitas kinerja

Dalam upaya mewujudkan akuntabilitas publik, pemerintah menerapkan sistem pengukuran kinerja yang dikenal sebagai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Sistem ini dikembangkan untuk mendukung penerapan pengukuran kinerja sekaligus menghasilkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang disusun oleh masing-masing instansi pemerintah.

Pada awalnya, penerapan sistem ini diatur melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Berikutnya, regulasi tersebut diperbarui dengan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014

²⁷ Rusdiana dan Nasihudin, *Akuntabilitas Kinerja Penelitian* (Bandung: : Pusat Penerbitan dan Penerbitan UIN SGD Bandung, 2018), p. 26.

tentang SAKIP.²⁸ Pada Perpres tersebut dijelaskan bahwa pelaksanaan SAKIP mencakup beberapa tahapan, di antaranya:²⁹

- 1) Perencanaan strategis
- 2) Perjanjian kinerja
- 3) Pengukuran kinerja
- 4) Pengelolaan data kinerja
- 5) Pelaporan kinerja, dan
- 6) Reviu serta evaluasi kinerja organisasi.

Sejalan dengan penerapannya, akuntabilitas kinerja publik juga memiliki tiga fungsi pokok yang menjadi dasar dalam pelaksanaannya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sebagai kontrol demokratis melalui pelibatan pemangku kepentingan, seperti pemerintah, sektor swasta, serta lembaga legislatif, yudikatif, dan pemerintah di berbagai tingkatan
- 2) Sebagai upaya mencegah korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan, akuntabilitas berkaitan dengan kinerja pemerintah dalam mengelola program dan anggaran secara terukur, serta tidak sekadar berfokus pada kepatuhan terhadap aturan, melainkan juga pada pencapaian hasil yang efektif dan efisien.

²⁸ Fauzi Kurniawan Rusdi Akbar, 'Evaluasi Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja instansi Pemerintah (Studi Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bandung I)', *Accounting And Bussiness Information Systems Journal*, 6 (2020), p. 2.

²⁹ Ibid., 3.

- 3) Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas melalui proses pembelajaran.

Dengan demikian, akuntabilitas kinerja merupakan bentuk pertanggungjawaban instansi pemerintah atas keberhasilan atau kegagalan program kepada pemangku kepentingan melalui laporan kinerja yang disusun secara berkala.

2. Indikator Akuntabilitas

Berikut beberapa indikator akuntabilitas:³⁰

a. Menetapkan rincian fungsi, tugas dan tanggung jawab

Penetapan fungsi dan tanggung jawab yang rinci merupakan fondasi utama akuntabilitas organisasi. Dengan pembagian kerja yang jelas, setiap bagian memiliki batas kewenangan dan tanggung jawab yang terukur sehingga meminimalkan tumpang tindih tugas serta meningkatkan efektivitas pengelolaan zakat. Struktur organisasi yang jelas juga mempermudah proses pengawasan dan evaluasi.³¹

Sejalan dengan hal tersebut, fungsi, tugas, dan tanggung jawab diatur oleh Lembaga Amil Zakat secara jelas untuk mempermudah koordinasi, pengawasan, dan evaluasi sehingga

³⁰ Yulia Fitri dan Asma Nur Khoiriyah, *Konsep Dan Implementasi Akuntabilitas Dalam Lembaga Publik Dan Syariah* (Jakarta: Penerbit Ilmiah, 2023), pp. 45–47.

³¹ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik Edisi Terbaru* (Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI, 2021), p. 25.

seluruh kegiatan dapat berjalan secara efisien dan akuntabel. Kepastian pembagian peran ini juga mampu meminimalkan risiko penyalahgunaan wewenang serta mendorong terbentuknya profesionalisme amil zakat dalam menjalankan tugasnya.

b. Berikap jujur

Kejujuran menjadi nilai inti dalam pengelolaan dana publik, khususnya zakat yang bersifat amanah. Integritas dalam menjalankan tugas akan meningkatkan kepercayaan muzakki (donatur) dan masyarakat luas. Tanpa kejujuran, sistem yang baik sekalipun tidak akan mampu menjamin akuntabilitas yang optimal.

Dengan demikian, setiap anggota Lembaga Amil Zakat diwajibkan untuk menjalankan fungsinya secara adil dan jujur. Hal ini sesuai dengan kode etik amil zakat yang menekankan pentingnya menjunjung tinggi sumpah jabatan sebagai bentuk amanah dan integritas, sehingga pelaksanaan tugas didasarkan pada sikap profesional serta kejujuran yang tinggi.

c. Kinerja yang jelas

Indikator kinerja yang terukur diperlukan agar organisasi dapat menilai keberhasilan program secara objektif. Dalam konteks LAZ, ukuran kinerja dapat berupa tingkat penghimpunan dana, penyaluran yang tepat sasaran, serta dampak sosial yang dihasilkan.

Kejelasan indikator ini juga mendukung transparansi dalam pelaporan kinerja.³²

Sejalan dengan hal tersebut, Lembaga Amil Zakat perlu memiliki ukuran kinerja yang jelas sebagai alat evaluasi yang sistematis. Dengan adanya indikator yang terukur, lembaga dapat menilai sejauh mana keberhasilannya dalam mengelola dana zakat secara efektif dan selaras dengan ketentuan yang telah ditentukan, sehingga kinerja lembaga dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

d. Sistem penghargaan dan sanksi

Penerapan reward and punishment berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal. Penghargaan mendorong peningkatan kinerja pegawai, sedangkan sanksi menjadi alat koreksi terhadap pelanggaran. Sistem ini membantu menciptakan budaya kerja yang disiplin dan bertanggung jawab.³³

Sejalan dengan hal tersebut, Lembaga Amil Zakat menerapkan sistem penghargaan dan sanksi sebagai bagian penting dalam memperkuat tata kelola organisasi. Penerapan sistem ini menjadi dasar dalam membangun lembaga yang efisien, berintegritas, dan dapat dipercaya, sehingga mampu meningkatkan

³² Sarwenda Biduri, *Akuntansi Sektor Publik* (Sidoarjo: Umsida Press, 2021), p. 10.

³³ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik Edisi Terbaru*, p. 74.

kualitas pelayanan serta efektivitas dalam pemberdayaan zakat bagi kesejahteraan masyarakat.

e. Evaluasi pencapaian kinerjanya secara berkala

Evaluasi kinerja secara berkala memungkinkan lembaga untuk mengidentifikasi kelemahan dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Dalam pengelolaan zakat, evaluasi juga penting untuk memastikan bahwa program yang dijalankan tetap relevan dan memberikan dampak nyata bagi mustahik.³⁴

Sejalan dengan hal tersebut, Lembaga Amil Zakat melakukan evaluasi kinerja secara berkala sebagai bentuk dedikasi dalam mengelola zakat secara kompeten dan berkesinambungan. Evaluasi yang dilakukan secara sistematis ini mampu menunjukkan capaian dari berbagai program dan target yang telah ditetapkan, sekaligus menjadi pendorong untuk terus meningkatkan kualitas kinerja lembaga.

f. Pengelolaan keluhan dan pengaduan

Adanya sistem pengaduan menunjukkan keterbukaan lembaga terhadap kritik dan masukan dari masyarakat. Hal ini mencerminkan prinsip transparansi dan partisipasi publik, serta menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan publik.

³⁴ Sarwenda Biduri, p. 85.

Sejalan dengan hal tersebut, lembaga menetapkan mekanisme pengelolaan keluhan melalui berbagai saluran resmi dengan penanganan yang responsif dan tuntas guna meningkatkan kualitas layanan serta kepercayaan masyarakat. Pengaduan dapat disampaikan melalui media seperti email, telepon, SMS, WhatsApp, maupun formulir daring yang telah disediakan oleh lembaga.

g. Laporan pertanggung jawaban secara berkala

Adanya sistem pengaduan menunjukkan keterbukaan lembaga terhadap kritik dan masukan dari masyarakat. Hal ini mencerminkan prinsip transparansi dan partisipasi publik, serta menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan publik.³⁵

Sejalan dengan hal tersebut, lembaga menetapkan mekanisme pengelolaan keluhan melalui berbagai saluran resmi dengan penanganan yang responsif dan tuntas guna meningkatkan kualitas layanan serta kepercayaan masyarakat. Pengaduan dapat disampaikan melalui media seperti email, telepon, SMS, maupun formulir daring yang telah disediakan oleh lembaga.

³⁵ Ibid., 150.

h. Menggunakan audit keuangan syariah

Audit yang dilakukan secara *independen*, baik dari sisi syariah maupun keuangan, menjadi jaminan bahwa Zakat telah dikelola sesuai dengan prinsip syariah dan peraturan akuntansi yang berlaku. Hal ini sangat penting untuk menjaga kredibilitas dan legitimasi lembaga di mata publik.³⁶

Sejalan dengan hal tersebut, laporan keuangan telah melalui proses audit oleh auditor *independen* sesuai dengan standar syariah dan akuntansi. Proses ini memastikan adanya akuntabilitas, keandalan informasi, serta kepatuhan pada asas hukum syariah serta regulasi keuangan yang berlaku.

B. Transparansi

1. Pengertian Transparansi

Berdasarkan Sukrisno Agoes dan I Cenik Ardana, transparansi merupakan suatu tanggung jawab pengelola untuk mematuhi prinsip transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan pencapaian informasi.³⁷ Menurut Mardiasmo, transparansi dibangun atas hak untuk mengakses serta memperoleh informasi yang relevan dengan kepentingan umum, yang bisa dijangkau tanpa perantara pihak-pihak yang berkepentingan.³⁸

³⁶ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik Edisi Terbaru*, p. 112.

³⁷ Sukrisno Agoes dan I Cenik Ardana, *Etika Bisnis Dan Profesi* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), p. 104.

³⁸ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik*, p. 18.

Menurut Indah Nur Ainiyah, transparansi pada laporan keuangan adalah dasar yang menentukan integritas dan kredibilitas sebuah lembaga.³⁹ Laporan yang transparan memungkinkan investor memahami dengan jelas kondisi keuangan perusahaan tanpa adanya kebingungan atau ambiguitas.⁴⁰ Sejalan dengan Standar Akuntansi Pemerintah yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005, konsep transparansi mengacu pada informasi keuangan yang bersifat terbuka.

Mardiasmo berpendapat bahwa transparansi mencakup beberapa aspek, yakni penyediaan arus informasi kepada masyarakat yang membutuhkan informasi, termasuk berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, dan fakta, serta pengungkapan kepada publik (stakeholder) atas aktivitas dan kinerja finansial.⁴¹ Oleh karena itu, transparansi bukan hanya kegiatan berkisar pada promosi dan iklan saja, tetapi juga berupa kegiatan-kegiatan nirlaba seperti yayasan sosial dan keagamaan.⁴² Transparansi dapat berkontribusi meminimalkan celah penyimpangan seperti korupsi. Karena dapat dilihat dari segala tahapan dan hasil berbagai aktivitas yang dikerjakan.⁴³ Entitas secara jelas

³⁹ Indah Nur Ainiyah, 'Transparansi Laporan Keuangan: Pilar Utama Kepercayaan Dan Kesuksesan Bisnis', *Akuntansi.Umsida.Ac.Id*, 2025, <https://akuntansi.umsida.ac.id/Transparansi-Laporan-Kuangan-Bisnis/>. [accessed 17 November 2025].

⁴⁰ Desy Arigaati, 'Strategi Penyusunan Laporan Keuangan Yang Transparan Dan Akurat Untuk Meningkatkan Kepercayaan Investor', *Jurnal Neraca Peradaban*, 5 (2025), p. 77.

⁴¹ Muhammad Ichsan Gaffar, *Transparansi Keuangan Dan Peran Audit: Menghadapi Tantangan Era Digital* (Padang: Tazaka Innovatix Labs, 2024), p. 79.

⁴² dkk Sri Anugrah Natalina, *Manajemen Pemasaran* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), p. 221.

⁴³ Mikael Edowai. dkk, p. 16.

menyajikan informasi tentang bagaimana keuangan mereka berkontribusi pada tujuan-tujuan berkelanjutan, berpotensi mendapatkan dukungan yang lebih besar dari para investor yang semakin peduli dengan dampak sosial dan lingkungan.⁴⁴

2. Indikator Transparansi

Berikut beberapa indikator transparansi:⁴⁵

a. Rencana kerja tahunan

Rencana kerja tahunan merupakan indikator awal transparansi karena memuat arah kebijakan, program, anggaran, serta target pencapaian yang semestinya dapat diakses oleh publik. Dengan adanya dokumen rencana kerja yang jelas dan dipublikasikan, masyarakat dapat mengetahui prioritas alokasi sumber daya sekaligus melakukan pengawasan, sehingga dapat meminimalkan kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat.⁴⁶

Selain itu, dalam konteks lembaga zakat, rencana kerja tahunan menjadi acuan penting dalam pengelolaan dan penyaluran dana zakat agar berjalan tepat sasaran, terarah, serta sesuai dengan

⁴⁴ Muhammad Ichsan Gaffar, p. 10.

⁴⁵ Rahmani Timorita Yulianti, *Good Corporate Governance Di Lembaga Zakat* (Yogyakarta, 2016), p. 73.

⁴⁶ Agung Dwirianto, 'Implementasi Standar Akuntansi Pemerintahan Dan Sistem Informasi Akuntansi: Dampaknya Terhadap Kualitas Laporan Keuangan', *Journal Of Economics And Business (ECONIS)*, 3 (2025), pp. 47–48.

prinsip amanah, sehingga mampu meningkatkan efektivitas program sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat.

- b. Penyediaan informasi laporan keuangan berkala triwulan, tengah tahunan, dan tahunan.

Penyediaan laporan keuangan secara berkala, baik triwulanan, tengah tahunan, maupun tahunan, mencerminkan komitmen organisasi dalam menyampaikan kondisi keuangan kepada publik secara konsisten. Keteraturan pelaporan ini memungkinkan pemantauan yang lebih dinamis, mempercepat identifikasi potensi penyimpangan, serta memperkuat kepercayaan donatur pada masyarakat terhadap pengelolaan keuangan.⁴⁷

Dalam konteks lembaga zakat, penyajian laporan keuangan yang jelas dan terbuka menjadi sangat penting untuk menunjukkan akuntabilitas pengelolaan dana umat, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan muzakki serta memastikan bahwa penyaluran zakat dilakukan secara tepat, amanah, dan profesional.

- c. Sistem akuntansi berbasis standar akuntansi

Sistem akuntansi berbasis standar akuntansi, seperti SAP atau PSAK pemerintah, memastikan bahwa data keuangan disajikan secara konsisten, relevan, dan berdasarkan peraturan yang berlaku. Penerapan standar tersebut dapat meminimalkan risiko manipulasi

⁴⁷ Ibid., 51.

serta meningkatkan keandalan informasi, sehingga laporan keuangan dapat berfungsi sebagai sarana transparansi yang lebih kredibel bagi publik, lembaga pengawas, maupun pemangku kepentingan lainnya.⁴⁸

Dalam konteks lembaga zakat, penyusunan laporan keuangan yang memenuhi prinsip keandalan, relevansi, serta mudah dipahami menjadi sangat penting untuk menjaga kepercayaan muzakki dan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penerapan sistem akuntansi yang baik agar laporan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan akuntabilitas serta mendukung keberlangsungan pengelolaan dana zakat secara amanah dan profesional.

- d. Penggunaan teknologi informai dalam sistem pelaporan kegiatan dan keuangan

Penggunaan teknologi informasi dalam sistem pelaporan kegiatan dan keuangan mampu mempercepat proses pengumpulan, pengolahan, hingga penyajian data, sehingga informasi bisa disajikan dengan lebih cepat dan akurat. Selain meningkatkan efisiensi, pemanfaatan teknologi juga mendorong transparansi karena laporan serta realisasi anggaran dapat dipublikasikan secara

⁴⁸ Achmad Dasuki Faisal, 'Pengaruh Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Sumenep', *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 10 (2019), p. 8.

daring, sehingga masyarakat dapat memantau pelaksanaan program dan penggunaan dana secara lebih nyata.⁴⁹

Dalam hal ini, sistem informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kapasitas informasi akuntansi, di mana perkembangan sistem tersebut memudahkan entitas dalam menghasilkan informasi yang lebih berkualitas dan bermanfaat bagi proses pengambilan keputusan. Pada lembaga zakat, penerapan sistem informasi yang baik akan mendukung pengelolaan dana secara transparan dan akuntabel, sekaligus memperkuat kepercayaan muzakki dan masyarakat terhadap pengelolaan zakat yang profesional.

C. Kepercayaan Donatur

1. Pengertian Kepercayaan Donatur

a. Kepercayaan

Menurut Rofiq yang dikutip pada buku Donni Junni Prinsa, kepercayaan adalah keyakinan suatu hubungan terhadap transaksi bahwa kepercayaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan.⁵⁰ Sedangkan menurut I Luh Aqnez Sylvia, Kepercayaan merupakan keyakinan yang dimiliki oleh berbagai pihak terhadap individu atau kelompok yang dianggap mampu dan dapat diandalkan dalam

⁴⁹ Ibid., 9.

⁵⁰ Donni Junni Prinsa, *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), p. 116.

menjalankan tanggung jawab yang timbul dari suatu hubungan timbal balik.⁵¹ Kepercayaan ini dapat berupa kesiapan untuk mempercayai kepada mitra bisnis, yang dipengaruhi oleh faktor interpersonal dan organisasional, mencakup keleluasaan, ketersediaan, dan kompetensi.⁵²

b. Donatur

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) donatur diartikan sebagai orang yang tetap memberikan sumbangan berupa uang kepada suatu perkumpulan dan sejenisnya.⁵³ Menurut Santoso Brotodiharjo seorang donatur adalah individu yang secara konsisten memberikan kontribusi uang kepada suatu organisasi, atau penyumbang tetap. Donatur ini bisa terdiri dari individu, kelompok, atau lembaga yang memiliki ketertarikan dan kemampuan untuk memberikan dukungan, terutama dalam hal finansial.⁵⁴

Kepercayaan donatur merupakan aspek penting dalam sistem pengelolaan membayar zakat, infak, sedekah (ZIS). Keputusan donatur dalam menyalurkan zakat, infak, sedekah (ZIS) sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan mereka kepada lembaga pengelola zakat, infak, sedekah (ZIS). Berdasarkan penelitian selfina, kepercayaan merupakan hal yang dijunjung tinggi dalam menilai hubungan donatur dengan para

⁵¹ I Luh Aqnez Sylvia, *No Title* (Jawa Barat: Adanu Abimata, 2021), p. 84.

⁵² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 'Marketing Management (15th Ed)', p. 203.

⁵³ KBBI Web, 'Donatur', *Kamus Besar Bahasa Indonesia* <<https://kbbi.web.id/donatur>> [accessed 12 July 2026].

⁵⁴ Tim Bank Mega Syariah, 'Mengenal Donasi Dan Sederet Manfaatnya Untuk Sesama', *Bank Mega Syariah*, 2024 <<https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/donasi-dan-amal/donatur>>.

pengelola dana, infak, dan sedekah (ZIS). Dengan demikian, kepercayaan menjadi harapan dalam sebuah situasi yang penuh ketidakpastian. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan dana donatur, kepercayaan donatur terhadap lembaga sangat dibutuhkan untuk menunjukkan bahwa dana yang disalurkan telah dikelola secara akuntabel dan penuh tanggung jawab.

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Donatur

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan donatur kepada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Menurut Sofyan Syafri Harahap terdapat tiga aspek. Diantaranya:⁵⁵

1) Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban pihak yang memiliki wewenang untuk memberikan pertanggungjawaban atas pengelolaan sumber daya publik beserta seluruh aktivitas yang berkaitan dengannya. Akuntabilitas juga dapat diartikan sebagai pengungkapan laporan pelaksanaan tugas secara akurat.

2) Transparansi

Transparansi merujuk pada kemudahan akses informasi bagi seluruh pihak yang memiliki kepentingan, mencakup peraturan, kebijakan pemerintah, serta informasi lain yang dapat

⁵⁵ Mukhlis Muhammad Nur dan Zulfahmi, 'Pengaruh Pengetahuan, Pendapatan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Di Baitul Mal Kota Lhoukseumawe', *Jurnal Ekonomi Regional Unimal*, 1 (2018), p. 23.

diakses oleh masyarakat. Keterbukaan ini menuntut agar informasi yang disajikan bersifat lengkap, akurat, dan disampaikan secara tepat waktu sehingga dapat digunakan oleh masyarakat secara efektif.

3) Integritas manusia

Integritas manusia berkaitan dengan kejujuran dan kesesuaian antara tindakan dengan kondisi yang sebenarnya. Dalam membangun kepercayaan, integritas memiliki peran yang sangat penting karena menjadi landasan utama dalam menilai karakter moral seseorang. Tanpa adanya kejujuran dan nilai moral yang kuat, faktor-faktor lain yang mendukung terbentuknya kepercayaan akan kehilangan maknanya.

2. Indikator kepercayaan

Berikut beberapa indikator kepercayaan:⁵⁶

a. Kesungguhan atau Ketulusan (*Benevolence*)

Kesungguhan atau ketulusan (*benevolence*) mencerminkan niat baik dan kepedulian suatu entitas terhadap kepentingan pihak lain, bukan semata-mata kepentingan organisasi. Ketika pihak yang dipercaya dinilai mampu sekaligus bersedia bertindak demi kebaikan pemangku kepentingan, maka kepercayaan yang terbentuk

⁵⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (New York: Pearson Education, 2016), p. 225.

cenderung lebih kuat, bertahan lama, dan memiliki dimensi emosional.

Dalam konteks lembaga zakat, aspek ketulusan menjadi sangat penting karena mencerminkan amanah dalam mengelola dana umat, sehingga dapat memperkuat kepercayaan muzakki dan memastikan bahwa setiap kebijakan serta program yang dijalankan benar-benar berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. muncul, dimana belum terdapat komitmen yang terbentuk

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau reliability menunjukkan bahwa pihak yang dipercaya mampu memenuhi komitmen dan janji yang telah dibuat secara konsisten. Dalam praktiknya, keandalan terbentuk ketika masyarakat melihat bahwa program, kebijakan, atau janji yang disampaikan organisasi benar-benar direalisasikan sesuai dengan target dan waktu yang telah ditetapkan. Tanpa adanya keandalan, indikator lain seperti integritas dan ketulusan akan sulit dipercaya, karena kepercayaan sangat bergantung pada kepastian bahwa setiap janji dapat dipenuhi secara berkelanjutan. Selain itu, kualitas informasi yang disajikan juga memiliki peran penting, di mana informasi yang relevan dan bermanfaat dapat memengaruhi tingkat keyakinan serta kepercayaan pihak yang menerimanya.⁵⁷

⁵⁷ Sopiah, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 5* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), pp. 168–70.

Dalam konteks lembaga zakat, keandalan menjadi aspek krusial dalam pengelolaan dana umat, karena konsistensi dalam merealisasikan program serta penyajian informasi yang berkualitas akan memperkuat kepercayaan muzakki dan memastikan bahwa pengelolaan zakat dilakukan secara profesional dan amanah. Potensi seseorang untuk memperoleh keahlian dari informasi yang disajikan dinilai penting dan bermanfaat apabila informasi tersebut dapat memengaruhi kepercayaan.

c. Integritas (*Integrity*)

Integritas menunjukkan kesesuaian antara nilai yang dianut dengan tindakan nyata yang dilakukan oleh pihak yang dipercaya. Dalam konteks kepercayaan, integritas tercermin dari konsistensi dalam menjunjung kejujuran, keadilan, serta keterbukaan, seperti menyampaikan informasi secara benar, tidak melakukan manipulasi data, dan menepati janji yang telah disampaikan kepada publik.

Dalam konteks lembaga zakat, integritas menjadi landasan utama dalam menjaga amanah pengelolaan dana umat, sehingga kesesuaian antara pernyataan dan realisasi program dapat memperkuat kepercayaan muzakki serta memastikan pengelolaan zakat dilakukan secara jujur, adil, dan transparan, serta menjaga keselarasan antara komunikasi yang disampaikan dengan tindakan yang dilakukan.

D. Hubungan Antara Kepercayaan Dengan Akuntabilitas Dan Transparansi

Menurut Sofyan Syafri Harahap, kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan, termasuk lembaga zakat, dapat dibangun melalui penerapan akuntabilitas, transparansi, dan integritas manusia.⁵⁸ Faktor yang memengaruhi kepercayaan donatur pada penelitian ini adalah akuntabilitas dan transparansi. Kepercayaan dapat diartikan sebagai kesediaan seseorang untuk menaruh keyakinan kepada mitra bisnis, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor interpersonal dan organisasional, seperti keterbukaan, ketersediaan, serta kompetensi.⁵⁹

Berkurangnya kepercayaan donatur dapat menjadi hambatan bagi lembaga dalam melakukan pemulihan. Oleh sebab itu, akuntabilitas berfungsi sebagai bentuk pertanggungjawaban atas seluruh aktivitas melalui penyajian informasi dan pelaporan kepada pihak pemberi amanah untuk mencapai tujuan dalam periode waktu tertentu. Sementara transparansi merujuk pada kemudahan dalam memperoleh informasi.⁶⁰

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan gambaran hubungan antara variabel-variabel yang diteliti yang digunakan untuk menjelaskan konsep dalam penelitian. Dalam penelitian ini, variabel yang dianalisis meliputi

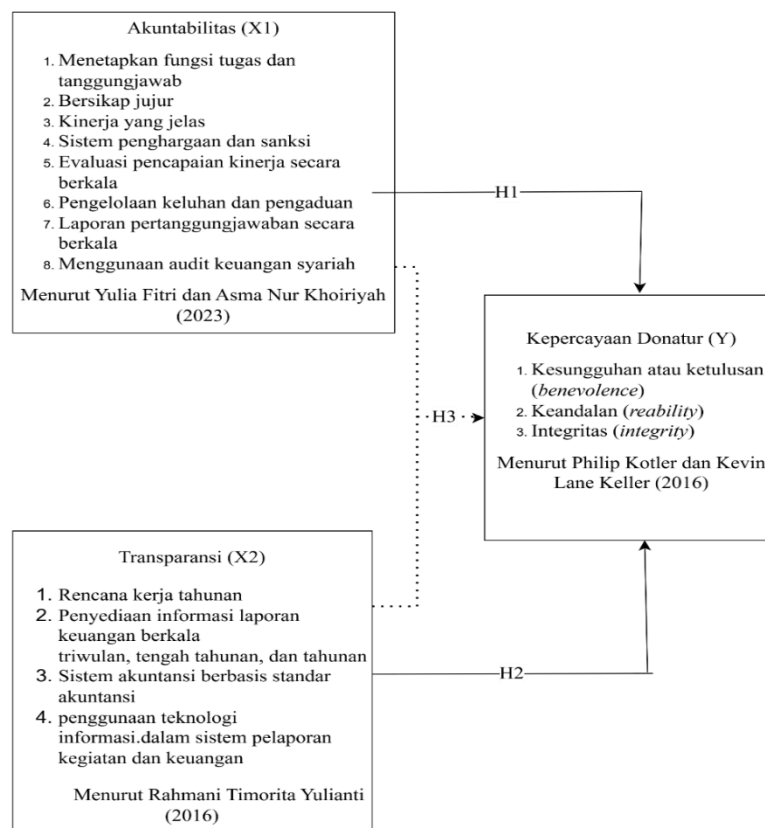
⁵⁸ Sofyan Harahap, p. 67.

⁵⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management (15th Ed)* (Harlow, England: Pearson, 2016), p. 203.

⁶⁰ Berliana Maharani, 'Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan ZIS Pada Badan Amil Zakat Nasional Provinsi Kalimantan Selatan', *Indonesian Journal Of Applied Accounting And Finance*, 4 (2024), 220 (p. 220).

akuntabilitas (X1) dan transparansi (X2) sebagai variabel bebas, serta kepercayaan donatur (Y) sebagai variabel terikat.

Gambar 4. 1 Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber: Data diolah dari SPSS 27

F. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono, hipotesis didefinisikan sebagai dugaan awal terhadap rumusan masalah yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁶¹ Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), p. 99.

H₀: Tidak terdapat pengaruh akuntabilitas laporan keuangan terhadap kepercayaan donatur di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung.

H_a: Terdapat pengaruh akuntabilitas laporan keuangan terhadap kepercayaan donatur di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung.

H₀: Tidak terdapat pengaruh transparansi laporan keuangan terhadap kepercayaan donatur di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung.

H_a: Terdapat pengaruh transparansi laporan keuangan terhadap kepercayaan donatur di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung.

H₀: Tidak terdapat pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kepercayaan donatur Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung.

H_a: Terdapat pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kepercayaan donatur di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Tulungagung.