



Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat *Muzakki* dalam Membayar Zakat pada Baznas Kabupaten Padang Pariaman

Insan Nia, Gusrianti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
insannia7@gmail.com, gusriantigmn@gmail.com.

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk menelusuri dan menganalisis hubungan antara pertanggungjawaban lembaga (akuntabilitas), keterbukaan pengelolaan (transparansi), serta kualitas pelayanan terhadap kecenderungan atau minat muzakki dalam menyalurkan zakat melalui Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei sebagai strategi utama dalam pengumpulan data. Data primer diperoleh melalui penyebaran angket kepada para muzakki yang terdaftar, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari berbagai literatur, laporan, dan dokumen pendukung yang relevan dengan topik penelitian. Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis baik secara parsial (uji t) maupun simultan (uji F) dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas dan transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki dalam menyalurkan zakat. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan secara parsial tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki. Namun demikian, secara simultan ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh terhadap minat muzakki. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat lebih dipengaruhi oleh pengelolaan yang akuntabel dan transparan dibandingkan dengan aspek pelayanan semata. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan strategis bagi BAZNAS dalam meningkatkan kualitas tata kelola zakat yang profesional, kredibel, transparan, dan berkelanjutan guna mendorong peningkatan partisipasi muzakki secara lebih optimal dan konsisten.

Kata kunci: Akuntabilitas; Transparansi; Kualitas Pelayanan; Minat Muzakki; Zakat; BAZNAS

1. Pendahuluan

Sebagai negara dengan komunitas Muslim yang amat dominan, Indonesia menyimpan daya zakat yang melimpah dan berpeluang besar menopang perkembangan sosial maupun ekonomi masyarakat. Zakat tidak semata dimaknai sebagai tuntutan spiritual personal, melainkan juga berfungsi sebagai mekanisme pemerataan harta yang diarahkan pada terbentuknya harmoni sosial serta penyempitan disparitas ekonomi. Ketika keseluruhan potensi tersebut terorkestrasi secara maksimal melalui institusi yang berwenang, zakat dapat menjelma sebagai pengungkit penting bagi peningkatan taraf hidup mustahik sekaligus memperkokoh resiliensi ekonomi umat.

Di Indonesia, tata kelola zakat dilaksanakan melalui mekanisme kelembagaan yang dipercayakan kepada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebagai otoritas utama dalam mengoordinasikan penghimpunan dan pendistribusiannya. Aturan tersebut menegaskan bahwa organisasi zakat harus dilaksanakan berdasarkan prinsip akuntabilitas dan transparansi, serta didukung oleh sistem pelayanan yang profesional. Penerapan prinsip-prinsip tersebut menjadi prasyarat utama dalam membangun kepercayaan publik, karena kepercayaan *muzakki* merupakan faktor kunci keberhasilan penghimpunan dana zakat melalui lembaga resmi.

Namun demikian, realitas empiris menunjukkan bahwa tingkat partisipasi *muzakki* dalam menyalurkan zakat melalui BAZNAS masih relatif rendah, khususnya pada tingkat kabupaten/kota. Di Kabupaten Padang Pariaman, meskipun jumlah penduduk yang tergolong mampu mengalami peningkatan setiap tahun, persentase *muzakki*

yang membayar zakat melalui BAZNAS masih berada pada kisaran yang sangat kecil. Bahkan, sebagian besar *muzakki* yang tercatat berasal dari kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN), sementara potensi zakat dari sektor non-ASN seperti pengusaha, petani, pedagang, dan profesi lainnya belum tergarap secara optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberadaan lembaga zakat belum sepenuhnya menjadi pilihan utama masyarakat dalam menyalurkan zakat.

Sejumlah penelitian terdahulu menekankan bahwa Kecenderungan muzakki untuk menyalurkan zakat melalui institusi formal tidak terlepas dari sejumlah determinan penting, terutama kredibilitas pertanggungjawaban, keterbukaan pengelolaan, serta kemantapan layanan. Kajian Fitria dan Putri mengungkapkan bahwa praktik akuntabilitas dan transparansi berkorelasi positif dengan meningkatnya kemauan muzakki. Di sisi lain, temuan riset berbeda menegaskan bahwa mutu pelayanan justru tampil sebagai elemen paling berpengaruh dalam menumbuhkan ketertarikan muzakki untuk berzakat melalui lembaga resmi. Di sisi lain, beberapa studi juga menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak memengaruhi minat muzakki secara signifikan, sehingga menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian.

Perbedaan temuan antarkajian tersebut mengisyaratkan adanya celah keilmuan yang masih memerlukan pendalaman, terutama dalam lanskap pengelolaan zakat pada ranah kelembagaan daerah. Di samping itu, sebagian besar studi terdahulu cenderung berfokus pada lembaga amil zakat nonpemerintah maupun BAZNAS pada skala provinsi dan nasional, dengan penekanan hasil yang umumnya berkisar pada dimensi keyakinan atau tingkat kepuasan muzakki. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh minat muzakki pada BAZNAS dipengaruhi oleh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan tingkat kabupaten, khususnya di Kabupaten Padang Pariaman, masih relatif terbatas. Dengan karakteristik sosial, ekonomi, dan kelembagaan yang berbeda, hasil penelitian di daerah lain belum tentu dapat digeneralisasikan secara langsung pada konteks ini.

Berdasarkan observasi awal, BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman masih menghadapi sejumlah kendala dalam pengelolaan zakat, antara lain keterbatasan publikasi laporan keuangan, belum optimalnya penerapan standar akuntansi zakat, serta kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya responsif dan berbasis digital. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan muzakki dan mendorong masyarakat untuk menyalurkan zakat ke mustahik secara langsung atau melalui masjid. Oleh karena itu, kajian empiris yang sistematis diperlukan untuk mengevaluasi hubungan antara minat muzakki dalam membayar zakat melalui BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman pada akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan.

Selain itu, pengkajian minat muzakki menjadi penting karena minat merupakan tahapan awal sebelum seseorang mengambil keputusan untuk menunaikan zakat melalui suatu lembaga. Minat muzakki mencerminkan kecenderungan sikap, persepsi, dan keyakinan individu terhadap kredibilitas lembaga pengelola zakat. Ketika akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat dipersepsikan baik, muzakki cenderung memiliki keyakinan bahwa dana zakat yang disalurkan akan dikelola secara amanah dan tepat sasaran. Sebaliknya, lemahnya pertanggungjawaban dan keterbukaan informasi berpotensi menimbulkan keraguan, sehingga menghambat minat muzakki untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi.

Di sisi lain, kualitas pelayanan juga memiliki peran strategis dalam membentuk pengalaman muzakki saat berinteraksi dengan lembaga zakat. Pelayanan yang responsif, ramah, dan mudah diakses dapat memberikan kenyamanan dan meningkatkan persepsi positif terhadap lembaga. Namun, dalam konteks tertentu, kualitas pelayanan belum tentu menjadi faktor dominan apabila tidak diiringi dengan akuntabilitas dan transparansi yang memadai. Oleh karena itu, pengujian simultan ketiga variabel tersebut menjadi penting untuk mengetahui faktor mana yang paling berpengaruh dalam meningkatkan minat muzakki, sehingga dapat menjadi dasar perumusan strategi peningkatan kinerja BAZNAS secara berkelanjutan, khususnya di tingkat kabupaten.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan strategi survei untuk menelaah pengaruh pertanggungjawaban, keterbukaan, dan mutu layanan terhadap kecenderungan muzakki dalam menyalurkan zakat melalui BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman. Informasi dikumpulkan dari sumber primer maupun sekunder; data primer dihimpun melalui angket yang disebarkan kepada muzakki yang telah menyalurkan zakat, sementara data pendukung bersumber dari dokumen institusional, laporan resmi BAZNAS, serta literatur dan studi terdahulu yang relevan.

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur dengan pertanyaan tertutup yang disusun menggunakan skala Likert lima poin, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Variabel bebas dalam kajian ini mencakup akuntabilitas dan mutu layanan, sedangkan variabel terikat adalah minat muzakki (Y). Sebelum analisis dilakukan, instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan setiap indikator mampu mengukur variabel secara akurat dan konsisten .

Pengolahan data dijalankan menggunakan perangkat lunak SPSS, dimulai dengan uji prasyarat analisis yang mencakup normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, guna memastikan kesesuaian data untuk regresi. Selanjutnya, pengaruh variabel akuntabilitas dan kualitas layanan terhadap minat muzakki dianalisis baik secara parsial maupun simultan menggunakan regresi linear berganda, dengan model persamaan yang telah disusun sebagai kerangka pengujian.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \quad (1)$$

Keterangan:

Y = Minat *muzakki*

X₁ = Akuntabilitas

X₂ = Transparansi

X₃ = Kualitas pelayanan

β₀ = Konstanta

β₁, β₂, β₃ = Koefisien regresi

e = Error

Pengujian dugaan penelitian dilaksanakan dengan memanfaatkan uji t untuk menilai dampak tiap variabel bebas terhadap kecenderungan muzakki secara terpisah, serta uji F untuk menakar pengaruh variabel-variabel tersebut secara kolektif. Selain itu, analisis koefisien determinasi (R²) diterapkan untuk mengevaluasi sejauh mana pertanggungjawaban, keterbukaan, dan mutu layanan mampu menjelaskan variasi dalam minat muzakki menunaikan zakat melalui BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Uji Validitas

Hasil verifikasi validitas memperlihatkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel pertanggungjawaban, keterbukaan, mutu layanan, dan minat muzakki mampu merepresentasikan konstruk yang dimaksud secara tepat. Semua indikator dalam kuesioner dinyatakan sahih, menandakan bahwa instrumen penelitian layak untuk digunakan dalam pengumpulan data. Temuan ini menunjukkan bahwa jawaban responden mencerminkan kondisi nyata terkait persepsi mereka terhadap akuntabilitas, keterbukaan, kualitas layanan, dan minat menyalurkan zakat melalui BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal instrumen penelitian, yaitu sejauh mana item-item pernyataan dalam satu variabel mampu memberikan hasil yang stabil dan konsisten. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS for Windows versi 26.0. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang telah dilakukan, diperoleh bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel akuntabilitas adalah sebesar 0,896, variabel transparansi sebesar 0,914, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,926, dan variabel minat muzakki sebesar 0,916. Seluruh nilai tersebut menunjukkan angka yang berada di atas batas minimum yang telah ditetapkan, yaitu 0,70.

Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh variabel dalam penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat dikatakan memiliki konsistensi internal yang tinggi, sehingga jawaban yang diberikan oleh responden dapat dipercaya dan digunakan sebagai dasar dalam pengambilan

kesimpulan penelitian. Selain itu, terpenuhinya uji reliabilitas ini juga memperkuat bahwa kuesioner yang digunakan layak sebagai alat pengumpulan data dan mampu mencerminkan kondisi empiris terkait persepsi muzakki terhadap akuntabilitas, transparansi, kualitas pelayanan, serta minat dalam menyalurkan zakat melalui BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman. penelitian.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum regresi linear berganda diterapkan, uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi kriteria ketepatan dan tidak bias. Pemenuhan asumsi ini penting agar koefisien regresi dapat diinterpretasikan secara valid dan hasil analisis dapat dijadikan acuan ilmiah.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan memastikan bahwa residual model regresi tersebar secara normal. Hasil pengujian menunjukkan distribusi residual mengikuti pola normal, sehingga analisis parametrik dapat dilanjutkan.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang tinggi antar variabel independen yang dapat memengaruhi stabilitas model regresi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Temuan ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan linear yang kuat antar variabel akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan, sehingga model regresi terbebas dari multikolinearitas. terjaga.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah varians residual seragam. Hasil pengujian menandakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, menegaskan bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi. Secara keseluruhan, model penelitian memenuhi semua asumsi dasar, menandakan bahwa analisis pengaruh pertanggungjawaban, keterbukaan, dan kualitas layanan terhadap minat muzakki dapat dilakukan secara andal.

Uji Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Pengaruh pertanggungjawaban, keterbukaan, dan mutu layanan terhadap minat muzakki dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa meskipun tingkat signifikansi tiap variabel berbeda, ketiganya berhubungan positif dengan kecenderungan muzakki menyalurkan zakat melalui BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman, sehingga model yang digunakan dapat menggambarkan hubungan variabel secara memadai.

$$Y = 34,703 + 0,032X_1 + 0,152X_2 + 0,007X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa transparansi memiliki koefisien regresi paling besar dibandingkan variabel lainnya, sehingga menjadi faktor dominan dalam memengaruhi minat muzakki. Nilai konstanta sebesar 34,703 mengindikasikan bahwa ketika variabel akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan dianggap konstan, minat muzakki tetap berada pada tingkat tertentu.

Tabel 1.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	34.703	.708		48.982	.000
	Akuntabilitas	.032	.011	.134	2.873	.005
	Transparansi	.152	.009	.836	16.287	.000

	Kualitas Pelayanan	.007	.008	.042	.821	.414
a. Dependent Variable: Minat Muzzaki						

Sumber: data diolah menggunakan SPSS 26

Uji Parsial (Uji t)

Hasil analisis parsial mengindikasikan bahwa pertanggungjawaban lembaga memiliki efek positif yang nyata terhadap kecenderungan muzakki menyalurkan zakat, menunjukkan bahwa praktik manajemen yang dapat dipertanggungjawabkan menumbuhkan keyakinan muzakki untuk menggunakan jalur resmi. Keterbukaan pengelolaan juga menunjukkan pengaruh positif yang kuat, menandakan bahwa akses informasi mengenai penghimpunan, pengaturan, dan distribusi dana zakat menjadi pertimbangan utama muzakki dalam memilih lembaga. Sebaliknya, mutu layanan administratif tidak memperlihatkan dampak yang signifikan terhadap minat muzakki, yang mengisyaratkan bahwa dalam konteks ini, kepercayaan terhadap tata kelola yang transparan dan akuntabel lebih menentukan keputusan muzakki dibandingkan faktor pelayanan rutin. Hasil uji F memperlihatkan bahwa akuntabilitas, keterbukaan, dan mutu layanan secara kolektif memberikan pengaruh yang nyata terhadap kecenderungan muzakki menyalurkan zakat. Temuan ini menandakan bahwa sinergi ketiga aspek tersebut berperan krusial dalam membentuk keyakinan dan pilihan muzakki untuk menggunakan layanan BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman sebagai saluran resmi penyaluran zakat.

Tabel 1.6 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	110.348	3	36.783	132.941	.000 ^a
	Residual	26.562	96	.277		
	Total	136.910	99			
a. Dependent Variable: Minat Muzzaki						
b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan						

Sumber : data diolah menggunakan SPSS 26

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai seberapa jauh variabel bebas mampu memprediksi perubahan pada variabel terikat. Hasil analisis menunjukkan bahwa akuntabilitas, keterbukaan, dan mutu layanan secara kolektif menjelaskan sebagian besar variasi minat muzakki, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal di luar kerangka penelitian, seperti tingkat religiusitas, keyakinan pribadi, dan preferensi sosial individu. Temuan ini menegaskan bahwa model yang digunakan memiliki kapasitas yang tinggi dalam menjelaskan perilaku dan kecenderungan muzakki menyalurkan zakat.

Pembahasan

1. Pengaruh Akuntabilitas (X1) terhadap Minat Muzzaki dalam Membayar Zakat di BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, diperoleh temuan bahwa akuntabilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dinyatakan diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan akuntabilitas dalam pengelolaan dana zakat, maka semakin tinggi pula kecenderungan muzakki untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga resmi. Akuntabilitas yang dimaksud tidak hanya terbatas pada aspek pelaporan keuangan, tetapi juga mencakup keseluruhan proses pengelolaan zakat yang dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa muzakki sangat memperhatikan bagaimana dana yang mereka keluarkan dikelola oleh lembaga, sehingga kejelasan pertanggungjawaban menjadi faktor penting dalam membentuk keputusan mereka. Oleh karena itu, peningkatan

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.8166>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

akuntabilitas menjadi salah satu strategi utama yang dapat dilakukan oleh BAZNAS untuk meningkatkan partisipasi muzakki secara berkelanjutan.

Akuntabilitas dalam konteks pengelolaan zakat merefleksikan kewajiban lembaga amil dalam mempertanggungjawabkan seluruh proses penghimpunan, pengelolaan, hingga pendistribusian dana zakat secara transparan, sistematis, dan sesuai dengan ketentuan syariah. Bentuk konkret dari akuntabilitas tersebut dapat dilihat melalui penyusunan laporan keuangan yang akurat, laporan kegiatan yang terstruktur, serta dokumentasi penyaluran zakat yang jelas dan dapat diakses oleh para pemangku kepentingan. Selain itu, akuntabilitas juga mencakup kepatuhan terhadap standar akuntansi syariah serta adanya mekanisme audit yang independen untuk memastikan bahwa tidak terjadi penyimpangan dalam pengelolaan dana. Bagi muzakki, ketersediaan informasi yang lengkap dan dapat dipercaya menjadi indikator utama dalam menilai kredibilitas suatu lembaga zakat. Semakin tinggi tingkat akuntabilitas yang ditunjukkan oleh lembaga, maka semakin besar pula tingkat keyakinan muzakki bahwa dana zakat mereka dikelola secara amanah dan profesional.

Dari perspektif perilaku muzakki, akuntabilitas memiliki peran yang sangat penting sebagai fondasi dalam membangun dan memperkuat kepercayaan. Muzakki tidak hanya melihat zakat sebagai kewajiban finansial semata, tetapi juga sebagai bentuk ibadah yang memiliki nilai spiritual dan sosial yang tinggi. Oleh karena itu, mereka cenderung lebih selektif dalam memilih lembaga penyalur zakat yang dinilai mampu mengelola dana secara amanah. Ketika BAZNAS mampu menunjukkan pertanggungjawaban yang jelas, konsisten, dan terbuka, maka hal tersebut akan menumbuhkan rasa aman dan keyakinan dalam diri muzakki. Keyakinan ini kemudian akan mendorong munculnya niat dan minat yang lebih kuat untuk menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut. Sebaliknya, apabila akuntabilitas tidak terwujud dengan baik, maka akan timbul keraguan yang dapat menurunkan minat muzakki untuk berzakat melalui lembaga resmi.

Selain berfungsi sebagai alat pertanggungjawaban, penerapan akuntabilitas juga mencerminkan tingkat profesionalisme suatu lembaga amil zakat. Lembaga yang profesional umumnya memiliki sistem pengelolaan yang terstruktur, prosedur operasional yang jelas, serta mekanisme pengawasan yang efektif. Hal ini mencakup adanya pembagian tugas yang jelas, sistem pencatatan yang rapi, serta evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala. Profesionalisme tersebut akan memberikan dampak positif terhadap citra lembaga di mata masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik secara luas. Dalam jangka panjang, kondisi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan jumlah muzakki, tetapi juga memperkuat legitimasi BAZNAS sebagai lembaga resmi pengelola zakat. Dengan demikian, akuntabilitas tidak hanya berperan dalam jangka pendek sebagai faktor pendorong minat, tetapi juga sebagai investasi jangka panjang dalam membangun reputasi lembaga.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menegaskan bahwa akuntabilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki dalam menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Kesamaan hasil ini menunjukkan adanya konsistensi empiris bahwa pertanggungjawaban lembaga merupakan faktor yang sangat menentukan dalam membentuk keputusan muzakki. Hal ini sekaligus memperkuat posisi akuntabilitas sebagai salah satu variabel kunci dalam studi mengenai pengelolaan zakat. Selain itu, keselarasan dengan penelitian sebelumnya juga mengindikasikan bahwa fenomena ini tidak hanya terjadi pada satu wilayah tertentu, tetapi memiliki kecenderungan yang sama di berbagai daerah. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa peningkatan akuntabilitas merupakan langkah strategis yang harus terus diupayakan oleh lembaga pengelola zakat, khususnya BAZNAS, guna meningkatkan kepercayaan dan partisipasi muzakki secara lebih luas dan berkelanjutan.

2. Pengaruh Transparansi (X2) terhadap Minat Muzakki dalam Membayar Zakat di BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa keterbukaan pengelolaan (transparansi) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kecenderungan muzakki dalam menyalurkan zakat melalui BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman, sehingga hipotesis kedua (H2) dinyatakan diterima. Temuan ini menegaskan bahwa transparansi merupakan salah satu faktor kunci yang memengaruhi keputusan muzakki dalam memilih lembaga penyalur zakat. Semakin tinggi tingkat keterbukaan informasi yang diberikan oleh lembaga zakat, maka semakin besar pula tingkat kepercayaan dan minat muzakki untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga tersebut. Transparansi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai bentuk komitmen lembaga dalam menjalankan pengelolaan zakat secara jujur, profesional, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Dalam perspektif ajaran Islam, keterbukaan merupakan bagian dari nilai-nilai fundamental yang mencerminkan prinsip kejujuran (shiddiq) dan keadilan ('adl) dalam pengelolaan harta umat. Transparansi tidak hanya dimaknai sebagai penyampaian informasi secara formal, tetapi juga sebagai wujud tanggung jawab moral dan spiritual kepada Allah SWT serta kepada masyarakat luas sebagai pemangku kepentingan. Lembaga zakat dituntut untuk menyajikan informasi secara jelas, akurat, dan mudah diakses sebagai bentuk pertanggungjawaban atas amanah yang diberikan oleh muzakki. Praktik transparansi yang baik juga mampu meminimalisir potensi penyalahgunaan dana serta menghindari munculnya prasangka negatif dari masyarakat, sehingga kepercayaan publik dapat terjaga dengan baik.

Dari sudut pandang muzakki, transparansi memberikan kemudahan akses terhadap informasi terkait proses penghimpunan, pengelolaan, hingga pendistribusian dana zakat kepada mustahik. Ketersediaan informasi yang lengkap dan terperinci memungkinkan muzakki untuk mengetahui sejauh mana dana zakat mereka dimanfaatkan serta dampak yang dihasilkan bagi penerima. Hal ini secara tidak langsung menumbuhkan rasa keterlibatan emosional dan tanggung jawab sosial dalam diri muzakki. Ketika muzakki merasa bahwa kontribusinya memberikan manfaat nyata, maka akan muncul rasa kepuasan yang mendorong mereka untuk terus menyalurkan zakat melalui lembaga yang sama. Dengan demikian, transparansi tidak hanya meningkatkan kepercayaan, tetapi juga memperkuat loyalitas muzakki dalam jangka panjang.

Selain itu, transparansi juga berperan penting dalam menciptakan mekanisme pengawasan publik terhadap kinerja lembaga zakat. Keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat untuk menilai efektivitas dan efisiensi pengelolaan dana zakat yang dilakukan oleh lembaga. Dengan adanya pengawasan tersebut, lembaga zakat terdorong untuk terus meningkatkan kualitas tata kelola, baik dari aspek administrasi, pelaporan, maupun pelaksanaan program. Transparansi juga berfungsi sebagai kontrol sosial yang dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam pengelolaan dana. Dalam jangka panjang, hal ini akan memperkuat legitimasi lembaga di mata masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa transparansi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat muzakki dalam menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Konsistensi temuan ini mengindikasikan bahwa transparansi merupakan faktor yang sangat penting dalam pengelolaan zakat modern. Oleh karena itu, BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman perlu terus meningkatkan praktik keterbukaan informasi, baik melalui publikasi laporan keuangan, laporan kegiatan, maupun pemanfaatan media digital yang mudah diakses oleh masyarakat. Upaya ini diharapkan mampu memperkuat kepercayaan publik serta mendorong peningkatan partisipasi muzakki secara lebih luas dan berkelanjutan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Minat Muzakki dalam Membayar Zakat di BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki dalam membayar zakat di BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman, sehingga hipotesis ketiga (H3) dinyatakan ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan bukan merupakan faktor utama yang dipertimbangkan oleh muzakki dalam menentukan keputusan untuk menyalurkan zakat melalui lembaga tersebut. Meskipun secara umum pelayanan yang baik dianggap mampu meningkatkan minat pengguna jasa, dalam konteks pengelolaan zakat, faktor tersebut tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap keputusan muzakki. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan karakteristik antara perilaku konsumen pada umumnya dengan perilaku muzakki dalam menunaikan kewajiban zakat.

Secara teoritis, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna layanan. Pelayanan yang cepat, responsif, ramah, serta didukung oleh fasilitas yang memadai biasanya menjadi faktor yang dapat menarik minat masyarakat dalam menggunakan suatu layanan. Namun demikian, dalam konteks zakat, muzakki cenderung lebih memprioritaskan aspek kepercayaan, amanah, serta kesesuaian pengelolaan dana dengan prinsip-prinsip syariah dibandingkan dengan kualitas pelayanan administratif yang diberikan oleh lembaga. Dengan kata lain, selama muzakki meyakini bahwa dana zakat yang mereka salurkan dikelola dengan baik dan tepat sasaran, maka aspek pelayanan tidak menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan.

Zakat sebagai kewajiban ibadah memiliki dimensi religius yang kuat, sehingga motivasi utama muzakki dalam menunaikannya lebih didorong oleh kesadaran spiritual dan tanggung jawab keagamaan. Dalam hal ini,

keyakinan terhadap akuntabilitas dan transparansi lembaga menjadi faktor yang lebih dominan dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Muzakki cenderung menempatkan nilai amanah dan kepercayaan sebagai prioritas utama, karena zakat tidak hanya berkaitan dengan aspek ekonomi, tetapi juga menyangkut nilai ibadah dan pertanggungjawaban kepada Allah SWT. Oleh karena itu, variasi dalam kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat muzakki, selama aspek kepercayaan terhadap lembaga tetap terjaga.

Selain itu, karakteristik responden dalam penelitian ini yang didominasi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) juga turut memengaruhi hasil yang diperoleh. Pembayaran zakat oleh ASN umumnya dilakukan melalui mekanisme pemotongan gaji secara otomatis atau kolektif, sehingga interaksi langsung antara muzakki dengan pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS relatif terbatas. Kondisi ini menyebabkan muzakki tidak secara langsung merasakan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga aspek tersebut tidak menjadi faktor yang dipertimbangkan dalam keputusan mereka untuk membayar zakat. Dengan demikian, rendahnya intensitas interaksi layanan berimplikasi pada tidak signifikannya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat muzakki.

Meskipun tidak berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki, kualitas pelayanan tetap memiliki peran penting dalam mendukung keberlangsungan dan profesionalisme lembaga pengelola zakat. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan muzakki, memperkuat citra lembaga, serta menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Dalam jangka panjang, kualitas pelayanan yang optimal juga dapat menjadi faktor pendukung dalam menarik muzakki baru, khususnya dari kalangan non-ASN yang memiliki interaksi lebih langsung dengan lembaga. Oleh karena itu, BAZNAS tetap perlu meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bagian dari upaya memperkuat tata kelola zakat yang profesional, meskipun faktor utama yang memengaruhi minat muzakki tetap terletak pada aspek akuntabilitas dan transparansi.

Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Muzakki dalam Membayar Zakat Pada BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman

Hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki dalam menyalurkan zakat melalui BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman, sehingga hipotesis keempat (H4) dinyatakan diterima. Temuan ini menegaskan bahwa ketiga variabel tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain, melainkan saling melengkapi dan bekerja secara sinergis dalam membentuk keputusan muzakki. Artinya, peningkatan minat muzakki tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tertentu, tetapi merupakan hasil dari kombinasi berbagai aspek yang secara bersama-sama membangun persepsi positif terhadap lembaga zakat.

Akuntabilitas dan transparansi terbukti menjadi faktor utama yang berperan dalam membangun kepercayaan muzakki terhadap lembaga pengelola zakat. Kepercayaan ini merupakan modal sosial yang sangat penting, karena menjadi dasar bagi muzakki dalam menentukan pilihan untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi. Ketika lembaga mampu menunjukkan pertanggungjawaban yang jelas serta keterbukaan informasi yang memadai, maka muzakki akan merasa yakin bahwa dana yang mereka keluarkan dikelola secara amanah dan tepat sasaran. Sementara itu, kualitas pelayanan berfungsi sebagai faktor pendukung yang memberikan kenyamanan, kemudahan, serta pengalaman positif bagi muzakki dalam proses pembayaran zakat. Walaupun secara parsial tidak berpengaruh signifikan, keberadaan kualitas pelayanan tetap memperkuat persepsi positif terhadap lembaga secara keseluruhan.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan minat muzakki tidak dapat dicapai hanya melalui perbaikan satu aspek secara parsial, melainkan memerlukan upaya yang terintegrasi dan menyeluruh dalam pengelolaan zakat. Perbaikan tersebut mencakup peningkatan sistem pengelolaan keuangan yang akuntabel, penyediaan informasi yang transparan dan mudah diakses, serta peningkatan kualitas pelayanan yang responsif dan profesional. Selain itu, diperlukan juga mekanisme pengawasan yang efektif guna memastikan bahwa seluruh proses pengelolaan zakat berjalan sesuai dengan prinsip syariah dan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, penerapan prinsip good governance dalam pengelolaan zakat menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman perlu terus memperkuat ketiga aspek tersebut secara berimbang dan berkelanjutan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan meningkatkan kualitas pelaporan keuangan, memperluas akses informasi melalui media digital, serta mengembangkan sistem pelayanan yang lebih modern dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan adanya

pengelolaan yang profesional, transparan, dan akuntabel, diharapkan minat muzakki untuk menyalurkan zakat melalui lembaga resmi akan semakin meningkat, sehingga potensi zakat yang ada dapat dihimpun dan dimanfaatkan secara optimal untuk kesejahteraan umat.

4. Kesimpulan

Studi ini diarahkan untuk menelaah sejauh mana pertanggungjawaban, keterbukaan, dan mutu layanan memengaruhi kecenderungan muzakki dalam menyalurkan zakat melalui BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman. Hasil analisis menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi memainkan peran sentral dalam menumbuhkan minat muzakki, di mana pengelolaan yang dapat dipertanggungjawabkan dan keterbukaan informasi mengenai penghimpunan serta distribusi dana zakat menjadi penentu utama dalam membangun kepercayaan terhadap lembaga. Sebaliknya, kualitas layanan administratif belum menampakkan pengaruh yang signifikan, menandakan bahwa perhatian muzakki lebih condong pada aspek tata kelola dan keterbukaan lembaga daripada pelayanan rutin. Namun demikian, ketika ketiga variabel dipertimbangkan secara bersamaan, mereka tetap memberikan kontribusi bermakna terhadap minat muzakki, sehingga tujuan penelitian tercapai dan hipotesis sebagian besar dapat diterima. Berdasarkan temuan tersebut, BAZNAS Kabupaten Padang Pariaman disarankan untuk terus memperkuat penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi melalui sistem pelaporan dan keterbukaan informasi yang berkelanjutan. Peningkatan kualitas pelayanan juga tetap perlu dilakukan sebagai bagian dari upaya menjaga profesionalisme dan kredibilitas lembaga. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas, harus memasukkan variabel tambahan seperti kepercayaan, religiusitas, atau literasi zakat. Selain itu, harus menggunakan berbagai objek dan metodologi penelitian.

Referensi

1. Adityawarman, T. F. N. (2024). *Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi, Transparansi Laporan Keuangan, Akuntabilitas, Kinerja, dan Religiusitas Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Penghasilan (Studi Persepsi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Pati)*. 13, 1–10.
2. Ahmad, N., Fai, A., Faisal, A., Studi, P., Tatanegara, H., & Syariah, F. (2024). Analisis Akuntabilitas dan Trasparansi dalam Etika Politik Islam. *Jurnal Integrasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(3), 64–77.
3. Aji Wasesa, F. A. (2024). Analisis Minat Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jatim Jurusan Ekonomi Pembangunan Semester 7 Tentang Perencanaan Setelah Lulus. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 64–73.
4. Alda Srilupita. (2024). Pengaruh Transparansi Zakat , Kualitas Pelayanan , Religiusitas , Terhadap Loyalitas Muzaki dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(02), 2176–2190.
5. Alfindo Ramadana. (2024). Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan , Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Muzakki Membayar Zakat (Studi Pada Baznas Provinsi Lampung). *Jurnal Akuntansi Dan Audit Syariah*, 50(1), 33–50.
6. Anggaraini Nur Kartika. (2025). Pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan pengelolaan zakat terhadap minat muzakki membayar zakat. *Economic Social and Humanities Journal*, 5(1), 33–47.
7. Anisa Syafitri. (2023). Akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan masjid muhajirin. *Journal Al Dzahab*, 4(1), 31–40.
8. Anwar, A. Z., & Ismail, M. (2022). Strategi Unit Pengumpul Zakat Jatisono Demak dalam Penghimpunan Zakat Pertanian. *JIOSE: Journal of Indonesian Sharia Economics*, 1(1), 79–92.
9. Ghifarulloh, M., Muhammad, F., & Luqman, A. (2025). *Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Membayar Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Balikpapan*. 48–60.
10. Gusrianti, & Sari, P. H. (2023). *Transparency of Shariah Supervisory Board Information in Islamic Banks of Indonesia and Malaysia: The Effect of Islamic Corporate Governance*. 15(1), 1–12.
11. Halijah, N., Nurlaila, & Tambunan, K. (2022). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Zakat Terhadap Minat Muzaki Membayar Zakat Pada Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Kesatuan*, 10(3), 559–566.
12. Hidayat, D. L. dan M. (2022). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Muzakki pada Lembaga Amil Zakat di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Syariah*, 8(3), 109–127.
13. Icek Ajzen. (2022). Reporting Behaviour of People with Disabilities in relation to the Lack of Accessibility on Government Websites: Analysis in the light of the Theory of Planned Behaviour. *Disability, CBR and Inclusive Development*, 33(1), 52–68.
14. Jannah, S., & Alti, V. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat , Infak Dan Sedekah Di Lembaga Amil Zakat. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 02(04), 2702–2713.
15. Karimuddin Abdullah. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
16. Khoir, N. S. dan I. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Muzaki Dalam Membayar Zakat Di BAZNAS Kota Medan. *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 7(1), 67–79.
17. Kiyai, S. (2022). Transparansi Pelayanan Penyaluran Dana Zakat pada Kantor Badan Amil Zakat Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ekonomi*, 4(1).
18. Kusuma, L. S., & Hardiningsih, P. (2022). Determinan Minat Pembayaran Zakat Profesi di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 12(2), 597–613.
19. Majid, J., & Awaluddin, M. (2022). *Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Perspektif Islam*. Diva Pustaka.
20. Maryunia, S., Muhadi, U., Brebes, S., Sucipto, H., Muhadi, U., Brebes, S., Yulianto, A., Muhadi, U., & Brebes, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Minat Membayar Zakat Profesi melalui BAZNAS Kabupaten Tegal dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Muzakki Potensial di Kabupaten Tegal). *E-Journal Al-Buhuts*, 20(1), 758–775.
21. Muh. Fachrul Ilmi Jibua. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Muzakki dalam Membayar Zakat Maal di Gorontalo.

- Journal Jombaru Accounting Review*, 3(2), 66–78.
22. Novita, A. (2023). *Analisis Laporan Keuangan BAZNAS Berdasarkan PSAK 109, Di Kabupaten Padang Pariaman* (p. 72).
 23. Purba, M. S., Fauzan, R., Martilova, N., & Isriani, R. (2025). *Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE BANKING BSI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH Jurnal Keuangan dan Manajemen Terapan*. 6(4).
 24. Rahim, A., Dangnga, M. S., & B, A. (2021). Tingkat Kesadaran Petani Terhadap Pembayaran Zakat Pertanian Di Desa Lunjen Kabupaten Enrekang. *Ar-Ribh : Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 111–127.
 25. Rahman, A. W. dan F. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Amil Zakat Kabupaten Sleman. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi Syariah*, 9(2), 162–15.
 26. Rapindo, Aristi, M. D., & Azhari, I. P. (2021). Pengaruh Akuntabilitas , Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau. *Accounting and Business Journal*, 1(1), 121–135.
 27. Soesana, A. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Kita Menulis.
 28. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
 29. Tiara, S., & Putriana, V. T. (2022). Pengaruh Akuntabilitas , Transparansi , dan Literasi Zakat terhadap Preferensi Muzakki dalam Memilih Saluran Distribusi Zakat. *Journal of Economics and Business*, 6(1), 340–347.
 30. Windasari, I. (2024). Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan dalam Perspektif Islam. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Syariah*, 1(Juli), 11–25.
 31. Yulianti, V., Wulandari, D. S., & Sopiah, S. (2023). Analisis Stabilitas Keuangan dan Tekanan Eksternal Terhadap Kecurangan Laporan Keuangan dengan Pendekatan Teori Keagenan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 3(4), 519–528