

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN
KEPUASAN MUZAKKI PADA LEMBAGA PENGELOLA
ZAKAT TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DI PROVINSI
YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF ACCOUNTABILITY, TRANSPARENCY,
AND SATISFACTION OF MUZAKKI WITH ZAKAT
MANAGEMENT INSTITUTIONS ON MUZAKKI LOYALTY IN
YOGYAKARTA PROVINCE***



Disusun oleh:

Fadillah Dwi Ramadhani

20190420197

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN
KEPUASAN MUZAKKI PADA LEMBAGA PENGELOLA
ZAKAT TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DI PROVINSI
YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF ACCOUNTABILITY, TRANSPARENCY,
AND SATISFACTION OF MUZAKKI WITH ZAKAT
MANAGEMENT INSTITUTIONS ON MUZAKKI LOYALTY IN
YOGYAKARTA PROVINCE***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

Fadillah Dwi Ramadhani

20190420197

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fadillah Dwi Ramadhani

NIM : 20190420197

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KEPUASAN MUZAKKI PADA LEMBAGA PENGELOLA ZAKAT TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DI PROVINSI YOGYAKARTA”** 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 8 Maret 2023



Fadillah Dwi Ramadhani

NIM. 20190420197

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari segala urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Jangan katakan pada Allah ‘aku punya masalah besar’, tetapi katakan pada masalah bahwa ‘aku punya Allah Yang Maha Besar’.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah keadaan tenang dan sabar.”

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.”

(Umar bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillahirrabbi'l'alamiin

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan kekuatan, kemudahan, petunjuk, dan kesempatan yang tiada henti kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi sesuai dengan target yang telah ditentukan. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad saw yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang seperti sekarang ini. Karya ini sebagai bukti perjuangan dan tanggung jawab dalam menyelesaikan studi sehingga tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Karya ini juga sebagai persembahan dan ungkapan terimakasih kepada:

1. Terimakasih kepada kedua orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan motivasi yang tak pernah terputus selama ini. Terimakasih karna cinta kasih, dorongan, dan perhatian yang selalu diberikan membuat penulis selalu semangat dalam menjalani masa studi.
2. Terimakasih kepada kakak dan adik yang selalu menemani, membersamai, memberi dukungan serta semangat sehingga membuat penulis mampu menjalani masa studi ini dengan baik.
3. Terimakasih kepada Bapak Dr. Emile Satia Darma, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu, bimbingan, dorongan, serta saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih tak lupa kepada seluruh dosen program studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas semua ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama penulis menjalani masa studi.
4. Terimakasih untuk Imelda Puspita Putri, Dina Andriana Rumopa, Faradiba Artyani Shafa, Ulfiatien Nafi'ah, dan Fitriya Aliyatunnisa atas segala canda, dukungan, dan semangat selama masa studi ini. Terimakasih telah menjadi pendengar setia atas segala keluh kesah yang penulis rasakan dan saling

menguatkan satu sama lain dalam kondisi sedih maupun senang. Semoga kita selalu menjaga tali silaturahmi. Sukses untuk kita bersama!

5. Terimakasih untuk Zukhrufa Puspita Wisaksana dan Aliyah Larasati Prambodo atas segala cerita, tawa, semangat, dan pengalaman yang tak terlupakan sejak awal masa studi. Sukses untuk kita semua!
6. Terimakasih juga untuk Intan Khanifatun Nisa teman seperbimbingan yang telah membantu penulis sejak awal proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas dorongan dan semangat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT. yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KEPUASAN MUZAKKI PADA LEMBAGA PENGELOLA ZAKAT TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DI PROVINSI YOGYAKARTA”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat memberikan manfaat yang baik bagi pembaca dan dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini melibatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan masa studi ini;
2. Kedua orang tua, kakak, dan adik penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan motivasi yang tiada henti dalam penyusunan skripsi;
3. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
4. Ibu Dr. Dyah Ekaari Sekar J, S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
5. Bapak Dr. Emile Satia Darma, SE., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;
6. Segenap dosen pengajar dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu dan bantuan yang diberikan kepada penulis;

7. Seluruh pihak Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) yang telah berkontribusi mendukung penulis dengan mengisi kuesioner penelitian yang dibagikan.
8. Tak lupa juga untuk semua sahabat dan teman yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis pasrahkan segalanya hanya kepada Allah SWT. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan seluruh pihak secara umum. Aamiin yaa rabbal'alamiin.

Yogyakarta, 8 Maret 2023



Fadillah Dwi Ramadhani

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. Teori Perilaku Terencana (<i>Planned Behavior Theory</i>).....	13
2. Transparansi.....	15
3. Akuntabilitas.....	17
4. Kepuasan Muzakki	18
5. Loyalitas Muzakki	20
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Penurunan Hipotesis	25
1. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepuasan Muzakki	25
2. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Loyalitas Muzakki	26
3. Pengaruh Kepuasan Muzakki terhadap Loyalitas Muzakki.....	28
4. Pengaruh Transparansi terhadap Kepuasan Muzakki	29

5. Pengaruh Transparansi terhadap Loyalitas Muzakki	29
D. Model Penelitian	31
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
A. Objek dan Subjek Penelitian	32
B. Jenis Data	32
C. Teknik Pengambilan Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Definisi Operasional Variabel	34
1. Variabel Independen	34
2. Variabel Dependen	36
F. Teknik Analisis Data	38
1. Uji Statistik Deskriptif	38
2. Uji <i>Common Method Variance</i> (CMV)	38
3. Uji Kualitas Data	39
4. Pengujian Hipotesis	43
G. Pilot Test	43
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Penelitian	50
B. Gambaran Umum Responden	52
1. Data Demografi Responden	52
2. Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	55
3. Uji <i>Common Method Variance</i> (CMV)	58
4. Evaluasi Model	59
C. Pembahasan	71
1. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepuasan Muzakki	71
2. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Loyalitas	72
3. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas	74
4. Pengaruh Transparansi terhadap Kepuasan	76
5. Pengaruh Transparansi terhadap Loyalitas	77
BAB V	79
SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN, DAN SARAN	79

A. Simpulan	79
B. Implikasi	80
C. Keterbatasan.....	80
D. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	89
Lampiran 1: Kuesioner sebelum <i>Pilot Test</i>	93
Lampiran 2: Kuesioner setelah <i>Pilot Test</i>	98
Lampiran 3: Surat Izin Riset.....	102
Lampiran 4: <i>Pilot Test</i>	105
Lampiran 5: Tabulasi Data	119
Lampiran 6: <i>Output SPSS versi 22</i>	127
Lampiran 7: <i>Output SmartPLS versi 4</i>	128
Lampiran 8: Surat Keterangan Bebas Turnitin	134

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Sampel Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Karakteristik Responden <i>Pilot Test</i>	44
Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i>	45
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i> setelah Modifikasi.....	47
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i>	49
Tabel 4.1 Data Penyebaran Kuesioner	52
Tabel 4.2 Data Karakteristik Responden	53
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Common Method Variance</i> (CMV).....	58
Tabel 4.5 <i>Outer Loadings</i>	60
Tabel 4.6 <i>Outer Loadings</i> setelah Modifikasi.....	61
Tabel 4.7 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	63
Tabel 4.8 <i>Fornell-Larcker criterion</i>	64
Tabel 4.9 <i>Cross Loading</i>	65
Tabel 4.10 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4.11 Nilai <i>Adjusted R-square</i>	68
Tabel 4.12 <i>Path Coefficient</i>	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	31
Gambar 4.1 Model Awal Sebelum Modifikasi	59
Gambar 4.2 Model Setelah Modifikasi	63