

PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KEPUASAN MUSTAHIK ATAS PENYALURAN DANA ZAKAT PRODUKTIF DI BAZNAS KOTA BANDUNG

Rukmi Juwita¹, Khalaf T Panuju Alam ZR²
Program Studi S1 Terapan Akuntansi Keuangan,
Universitas Logistik dan Bisnis Internasional
rukmijuwita@ulbi.ac.id, khalaf21@gmail.com

ABSTRAK

This study examines mustahik satisfaction in the productive zakat distribution program of BAZNAS Kota Bandung, as program success is determined not only by fund distribution but also by beneficiary satisfaction. The objective is to analyze the effect of accountability and transparency on mustahik satisfaction. Using a quantitative approach, data were collected through questionnaires from 88 mustahik respondents. Results show that accountability does not significantly influence mustahik satisfaction ($t\text{-value} = 1.027$; $\text{sig} = 0.307$), which may relate to the relatively low educational background of most mustahik, limiting their understanding of accountability. Conversely, transparency has a significant partial effect ($t\text{-value} = 3.928$; $\text{sig} = 0.000$). Simultaneously, accountability and transparency significantly affect mustahik satisfaction ($F\text{-value} = 19.087$; $\text{sig} < 0.001$), contributing 31% ($R^2 = 0.310$). The findings highlight that transparency plays a more dominant role than accountability in shaping satisfaction. It is recommended that BAZNAS enhance transparency practices and simplify accountability reporting to make it accessible and understandable for all mustahik.

Keywords: Accountability, Transparency, Mustahik Satisfaction

PENDAHULUAN

Zakat produktif dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan modal usaha kepada penerima yang memenuhi syarat, sehingga mendorong kemandirian ekonomi mereka. Prinsip ini diatur dalam Pasal 27 Undang-Undang No. 23 Tahun 2011, yang mengizinkan pemanfaatan zakat untuk tujuan produktif guna mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan syarat

kebutuhan dasar penerima terpenuhi, dengan ketentuan lebih lanjut yang diatur dalam Peraturan Menteri. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat, mustahik adalah orang yang berhak menerima zakat sesuai dengan ketentuan syariat Islam (Pemerintah Republik Indonesia 2011). BAZNAS Kota Bandung menjalankan program zakat produktif melalui Bandung Makmur pada bidang ekonomi. Program ini kemudian diperluas dengan pembentukan unit khusus bernama BAZNAS Microfinance Desa (BMD) sebagai upaya penguatan pemberdayaan mustahik. BMD hadir untuk memberikan pembiayaan usaha mikro berbasis akad Qardhul Hasan, yaitu pembiayaan tanpa bunga dan tanpa jaminan. Melalui BMD, mustahik tidak hanya menerima modal usaha, tetapi juga pendampingan usaha dan pencatatan keuangan yang terstruktur. Syarat penerima zakat produktif di BAZNAS Microfinance Desa sebagai berikut mustahik/masyarakat umum yang punya usaha mikro (pelaku usaha), pria/wanita usia produktif (25-55 tahun), tempat tinggal/usahnya ada di wilayah kota Bandung, dan omset usaha dibawah 1 juta perhari atau 45 juta perbulan.

Berdasarkan hasil penelitian dari (Mustikasari et al. 2023), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mustahik kepada layanan BAZNAS Kota Bandung berada pada kategori “sangat baik”. Namun, penelitian tersebut belum secara khusus menyoroti program zakat produktif. Kemudian dari (Kabib et al. 2021) memperlihatkan bahwa secara parsial, akuntabilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat muzakki dalam menunaikan zakat, sedangkan transparansi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Namun, ketika diuji secara simultan, kedua variabel tersebut terbukti bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki. Kemudian dari (Darmawan and Malik 2022) menunjukkan bahwa penyaluran zakat produktif melalui program Bandung Makmur yang dijalankan oleh BAZNAS Kota Bandung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan mustahik. Berdasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian ini berbeda secara khusus memfokuskan kajiannya pada pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kepuasan mustahik atas penyaluran zakat produktif. Di sisi lain, penyaluran dana zakat masih menghadapi hambatan, salah satunya rendahnya tingkat literasi zakat di kalangan masyarakat yang berpengaruh terhadap kesadaran mereka dalam menunaikan zakat (*KOMPAS.Com* 2024), keterbatasan dalam pendampingan dan pembinaan kepada mustahik (Maulinda, Putri, and Rahmi 2022), keterbatasan data dan sumber daya manusia (SDM) di internal BAZNAS juga menjadi kendala dalam pelaksanaan program secara optimal (*Puskasbaznas.Com* 2024), dan realita di lapangan

menunjukkan bahwa tidak sedikit mustahik yang menyalahgunakan dana zakat produktif untuk kebutuhan konsumtif, bukan untuk pemberdayaan usaha, akibat rendahnya literasi serta kurangnya pengawasan dan edukasi (ISIF 2022). Fenomena-fenomena tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mustahik terhadap tata kelola publik, yakni akuntabilitas dan transparansi.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat diidentifikasi permasalahan bahwa kepuasan mustahik tidak hanya ditentukan oleh manfaat langsung yang diterima, tetapi juga berkaitan erat dengan sejauh mana lembaga zakat mampu menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Mustahik sebagai penerima manfaat memiliki hak untuk mengetahui bagaimana dana zakat dikelola, sekaligus menjadi pihak yang berpotensi memengaruhi keberhasilan program melalui pemanfaatan dana yang diberikan. Oleh karena itu, persepsi mustahik terhadap akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan (Mardiasmo 2018), akuntabilitas mengacu pada kewajiban pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat yang memiliki hak atas tindakan yang dilakukan. Kepercayaan yang lahir dari akuntabilitas dapat mendorong munculnya kepuasan penerima manfaat. Sementara itu, transparansi menurut (Mardiasmo 2018) adalah ketersediaan informasi yang jelas, lengkap, benar, dan tepat waktu, sehingga publik dapat melakukan pengawasan. Kedua prinsip ini merupakan bagian dari sistem pelaporan dan pengelolaan keuangan dalam akuntansi sektor publik yang baik. BAZNAS pun telah menunjukkan komitmen dalam memperkuat akuntabilitas dan transparansi melalui laporan keuangan audited (RMOLJabar 2022).

Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji bagaimana akuntabilitas dan transparansi memengaruhi kepuasan mustahik dalam penyaluran zakat produktif di BAZNAS Kota Bandung, dengan tujuan memberikan kontribusi terhadap peningkatan praktik tata kelola zakat yang lebih adil dan efektif.

STUDI LITERATUR

1. Akuntabilitas

Menurut (Mardiasmo 2018), akuntabilitas mengacu pada tanggung jawab seorang agen untuk menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan semua aktivitas dan tindakan yang berada di bawah wewenangnya kepada prinsipal, yang memegang hak dan wewenang untuk menuntut akuntabilitas tersebut.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (“KBBI” 2016), Akuntabilitas dapat dipahami sebagai kewajiban untuk menerima tanggung jawab dan kondisi untuk bertanggung jawab atas tindakan seseorang.

Menurut literatur, akuntabilitas dalam lembaga sektor publik terbagi ke dalam empat dimensi yang harus dilaksanakan secara konsisten (Mardiasmo 2018), yaitu:

1. Akuntabilitas dalam hal kejujuran berfokus pada pencegahan penyalahgunaan wewenang dalam melaksanakan tanggung jawab, sedangkan akuntabilitas hukum mengacu pada kepatuhan terhadap hukum, peraturan, dan ketentuan lain yang berlaku dalam mengelola dana publik.
2. Akuntabilitas proses berhubungan dengan tata cara atau mekanisme yang diterapkan dalam pelaksanaan tugas, khususnya mengenai kelayakan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, serta prosedur administrasi yang digunakan.
3. Akuntabilitas program berhubungan dengan penilaian mengenai kesesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang dicapai, apakah sudah selaras dengan rencana maupun anggaran yang telah disusun sebelumnya.
4. Akuntabilitas kebijakan mengacu pada kewajiban pemerintah pusat dan daerah untuk bertanggung jawab atas kebijakan yang mereka laksanakan, tidak hanya kepada DPR/DPRD tetapi juga kepada masyarakat luas.

2. Transparansi

Menurut (Mardiasmo 2018), transparansi adalah ketersediaan informasi dan akses publik terhadap informasi yang jelas, lengkap, benar, dan tepat waktu tentang kebijakan dan kegiatan lembaga publik, sehingga publik dapat ikut mengawasi dan menilai.

Transparansi dapat dipahami sebagai keterbukaan dalam penyampaian laporan kepada publik tanpa menutupi informasi apa pun, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan maupun pengelolaan, serta mencakup unsur-unsur yang menjadi dasar pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan. (Hasan 2011).

3. Kepuasan Mustahik

Kepuasan mustahik menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai efektivitas pelaksanaan program penyaluran zakat produktif. Mustahik sebagai penerima manfaat memiliki hak untuk memperoleh layanan terbaik, yang memenuhi kebutuhan, harapan, serta memberikan manfaat nyata secara sosial dan ekonomi.

Menurut (Zeithaml, Valarie A.; Bitner, Mary Jo; Gremler 2024) Kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai reaksi afektif yang muncul dari evaluasi pengalaman layanan, yang terjadi ketika harapan terpenuhi atau terlampaui oleh kinerja aktual. Dalam lingkup layanan publik, termasuk lembaga zakat seperti BAZNAS, mustahik berfungsi sebagai pelanggan yang menilai kualitas layanan yang diberikan dalam menyalurkan dana zakat. Untuk mengukur kepuasan mustahik, pendekatan SERVQUAL menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama (Zeithaml, Valarie A.; Bitner, Mary Jo; Gremler 2024) yaitu :

1. *Tangibles* – mencakup tampilan sarana fisik, kelengkapan peralatan, profesionalitas petugas, serta media komunikasi yang digunakan.
2. *Reliability* – merujuk pada kemampuan lembaga untuk menunaikan layanan sesuai janji dengan konsistensi dan ketepatan.
3. *Responsiveness* – ditunjukkan melalui kesiapan memberikan bantuan dan pelayanan secara cepat kepada penerima manfaat.
4. *Assurance* – berkaitan dengan kompetensi, sikap sopan, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.
5. *Empathy* – mencerminkan perhatian serta kepedulian yang diberikan secara personal kepada setiap penerima layanan.

Model SERVQUAL menekankan perbandingan antara apa yang diharapkan pelanggan dari suatu layanan dengan pengalaman nyata yang mereka terima. Selisih antara harapan dan pengalaman tersebut menjadi dasar untuk mengukur adanya gap kualitas layanan, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai acuan perbaikan. (Zeithaml, Valarie A.; Bitner, Mary Jo; Gremler 2024).

4. Penelitian Terdahulu

Studi oleh (Kabib et al. 2021) Penelitian yang dilakukan di BAZNAS Sragen menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesediaan muzakki untuk membayar zakat, sementara transparansi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan jika dikaji secara terpisah. Namun, ketika kedua variabel dianalisis bersama-sama, akuntabilitas dan transparansi terbukti secara bersama-sama memengaruhi minat muzakki untuk membayar zakat.

Selanjutnya, studi yang dilakukan oleh (Maulinda, Putri, and Rahmi 2022) menegaskan bahwa program zakat produktif Bandung Makmur di BAZNAS Kota

Bandung berjalan sangat efektif. Program tersebut mampu membantu mustahik meningkatkan usaha, memperbaiki pendapatan, serta mendorong kemandirian ekonomi.

Sementara itu, penelitian (Marismiati 2025) mengenai kinerja instansi pemerintah menemukan bahwa baik transparansi maupun akuntabilitas memiliki pengaruh terhadap kinerja lembaga. Bahkan, ketika diterapkan secara bersamaan, keduanya mampu meningkatkan kinerja organisasi publik secara signifikan.

Penelitian terdahulu lebih banyak fokus pada perspektif muzakki, sementara studi terhadap mustahik masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya gap penelitian yang ingin diisi oleh studi ini, yaitu mengukur pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kepuasan mustahik.

METODE

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Fokus penelitian diarahkan untuk menguji sejauh mana akuntabilitas dan transparansi, memengaruhi variabel kepuasan mustahik. Populasi penelitian mencakup seluruh penerima zakat produktif di BAZNAS Kota Bandung, sedangkan sampelnya berjumlah 88 responden mustahik.

Analisis data menggunakan beberapa langkah. Awalnya, uji validitas dan reliabilitas untuk mengonfirmasi kesesuaian kuesioner. Selanjutnya, uji asumsi klasik dilakukan, yang melibatkan pemeriksaan normalitas data, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Setelah itu, regresi linier berganda diterapkan untuk mengukur pengaruh akuntabilitas (X_1) dan transparansi (X_2) terhadap kepuasan mustahik (Y), baik secara individual maupun kolektif. Akhirnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji-t (parsial), uji-F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2), yang digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana variabel independen menjelaskan varians variabel dependen.

HASIL

Uji Validitas

Uji validitas memastikan pertanyaan kuesioner benar dan dapat merepresentasikan variabel penelitian. Berdasarkan hasil analisis, semua item pada variabel akuntabilitas, transparansi, dan kepuasan mustahik dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel (0,210). Dengan demikian, 45 pernyataan yang ada dalam instrumen dianggap layak dipakai, sebab mampu memberikan data yang akurat mengenai variabel yang diteliti.

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas memperlihatkan bahwa instrumen penelitian sudah memenuhi syarat keandalan. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,936, jauh di atas batas minimum rule of thumb sebesar 0,6. Dengan demikian, kuesioner dapat dianggap konsisten dan reliabel untuk mengukur, sehingga data yang terkumpul dapat dipercaya serta layak dipakai untuk proses analisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan ambang batas signifikansi 0,05 sebagai dasar pengambilan keputusan. Hasil analisisnya nilai signifikansi asimtotik (2-ekor) sebesar 0,088, yang melebihi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa dataset terdistribusi normal, artinya tidak ada deviasi signifikan dari kurva normal. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi, sehingga data dapat digunakan secara tepat untuk analisis lebih lanjut, termasuk regresi, korelasi, dan pengujian hipotesis lainnya.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 1 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1	.567	1.764
	X2	.567	1.764

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah di IBM SPSS 27

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai toleransi sebesar 0,567 ($>0,10$) dan VIF sebesar 1,764 (<10). Angka-angka ini menunjukkan bahwa multikolinearitas tidak terdapat dalam model.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 2 Uji Heteroskedastitas

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	6.268	4.482		1.398
	X1	-.100	.082	-.173	-1.209
	X2	.101	.115	.126	.881

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: Data diolah di IBM SPSS 27

Dari hasil perhitungan uji heteroskedastisitas yang dilakukan penulis dengan nilai nilai sig >0,005 maka didapat nilai sig >0,005 dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Korelasi Berganda

Tabel 3 Uji Korelasi Berganda

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
1	.557 ^a	.310	.294	5.738	.310	F Change	df1	df2	
						19.087	2	85	<.001

a. Predictors: (Constant), Transparansi, Akuntabilitas

Sumber: Data diolah di IBM SPSS 27

Hasil analisis menunjukkan bahwa koefisien korelasi (R) antara akuntabilitas (X1) dan transparansi (X2) terhadap kepuasan mustahik (Y) adalah 0,557. Merujuk pada skala kekuatan korelasi, nilai ini berada dalam interval 0,40–0,599, yang menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi secara kolektif memiliki hubungan moderat terhadap kepuasan mustahik.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	39.857	7.404		5.383	<.001
	Akuntabilitas	.139	.136	.123	1.027	.307
	Transparansi	.740	.188	.469	3.928	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mustahik

Sumber: Data diolah di IBM SPSS 27

Hasil analisis regresi, konstanta sebesar 39,857 mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan mustahik tetap berada pada posisi dasar tertentu meskipun akuntabilitas (X1) dan transparansi (X2) diasumsikan bernilai nol. Variabel akuntabilitas menunjukkan koefisien regresi sebesar 0,139 yang merefleksikan adanya pengaruh positif terhadap kepuasan mustahik, meskipun kontribusinya relatif kecil. Sebaliknya, variabel transparansi memiliki koefisien regresi sebesar 0,740 yang menunjukkan pengaruh positif lebih kuat dan signifikan terhadap kepuasan mustahik. Dengan demikian, transparansi dapat disimpulkan sebagai faktor dominan yang lebih menentukan dalam membentuk kepuasan mustahik dibandingkan dengan akuntabilitas.

Uji Hipotesis

- Uji T

Tabel 5 Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39.857	7.404		5.383	<,001
	Akuntabilitas	.139	.136	.123	1.027	.307
	Transparansi	.740	.188	.469	3.928	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mustahik

Sumber: Data diolah di IBM SPSS 27

Data uji parsial memperlihatkan akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik. Temuan ini didukung oleh t hitung sebesar 1,027, yang lebih rendah dari nilai kritis 1,989, dan tingkat signifikansi 0,307, yang berada di atas ambang batas 0,05. Sebaliknya, transparansi menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustahik, sebagaimana tercermin dari nilai t hitung sebesar 3,928 yang melebihi nilai kritis 1,989, serta tingkat signifikansi 0,000, yang berada di bawah 0,05. Data ini memperlihatkan transparansi memiliki peran lebih kuat dan lebih menentukan dalam meningkatkan kepuasan mustahik dibandingkan dengan akuntabilitas.

- Uji F

Tabel 6 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1256.764	2	628.382	19.087	<,001 ^b
	Residual	2798.327	85	32.921		
	Total	4055.091	87			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mustahik

b. Predictors: (Constant), Transparansi, Akuntabilitas

Sumber: Data diolah di IBM SPSS 27

Uji F menghasilkan nilai hitung sebesar 19,087 dengan tingkat signifikansi di bawah 0,001. Karena nilai ini lebih tinggi daripada nilai F-tabel sebesar 3,11 data ini

memperlihatkan akuntabilitas dan transparansi berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mustahik dalam penyaluran dana zakat produktif di BAZNAS Kota Bandung.

- Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557 ^a	.310	.294	5.738

a. Predictors: (Constant), Transparansi, Akuntabilitas

Sumber: Data diolah di IBM SPSS 27

Analisis regresi yang disajikan dalam Ringkasan Model menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,310. Data ini menyiratkan akuntabilitas dan transparansi secara kolektif menyumbang 31% variasi kepuasan mustahik terhadap penyaluran zakat produktif di BAZNAS Kota Bandung. Sisanya, 69%, disebabkan oleh faktor-faktor di luar cakupan studi ini, seperti efektivitas pelaksanaan program, ketepatan sasaran penerima manfaat, kualitas layanan, inisiatif pemberdayaan, dan elemen eksternal lainnya yang tidak tercakup dalam model penelitian.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa akuntabilitas tidak pengaruh yang signifikan kepada tingkat kepuasan mustahik. Padahal secara teori, akuntabilitas mempunyai peranan penting terhadap tata kelola lembaga publik. Menurut (Mardiasmo 2018) akuntabilitas merupakan kewajiban pihak yang diberi amanah untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan setiap aktivitasnya kepada pihak yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Prinsip ini seharusnya mampu membangun rasa percaya dan mendorong kepuasan penerima manfaat. Namun, hasil di lapangan menunjukkan bahwa mustahik kurang mampu menilai akuntabilitas dalam bentuk administratif, seperti laporan keuangan dan prosedur pertanggungjawaban. Hal ini dipengaruhi oleh karakteristik responden, di mana mayoritas berpendidikan menengah ke bawah. Kondisi ini membuat mereka lebih menilai kepuasan dari aspek manfaat langsung yang dirasakan, bukan dari aspek tata kelola administratif. Hasil ini berbeda dengan temuan (Kabib et al. 2021) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap minat muzakki. Perbedaan ini dapat dijelaskan dari segi literasi: muzakki cenderung lebih

kritis dan berpendidikan tinggi, sedangkan mustahik lebih menekankan manfaat praktis dari zakat produktif.

Berbeda dengan akuntabilitas, temuan memperlihatkan transparansi berpengaruh signifikan kepada tingkat kepuasan mustahik. Data ini sesuai teori (Mardiasmo 2018) bahwa transparansi mengarah kepada penyediaan informasi yang akurat, komprehensif, jelas, dan tepat waktu yang memungkinkan publik untuk memantau dan mengevaluasi kebijakan yang dilaksanakan oleh lembaga publik. Dalam konteks penelitian ini, keterbukaan informasi yang disampaikan petugas BAZNAS melalui sosialisasi dan pendampingan usaha terbukti mudah dipahami oleh mustahik. Faktor ini lebih nyata dirasakan, karena informasi langsung berhubungan dengan kepastian penerimaan bantuan, jumlah dana, dan kejelasan program. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian (Kabib et al. 2021) yang memperlihatkan transparansi bersama akuntabilitas berpengaruh signifikan kepada minat muzakki. Meskipun dalam studi (Kabib et al. 2021) transparansi tidak signifikan secara parsial terhadap muzakki, namun dalam konteks mustahik, data penelitian ini memperlihatkan pengaruh yang signifikan secara parsial. Hal ini mungkin disebabkan karena mustahik secara langsung merasakan hasil dari informasi yang terbuka, terutama terkait prosedur, jumlah bantuan, dan kejelasan pendampingan program.

Temuan penelitian menegaskan bahwa ketika akuntabilitas dan transparansi diterapkan secara bersamaan, keduanya berpengaruh yang signifikan kepada kepuasan mustahik. Data ini sesuai (Mardiasmo 2018) pernyataan tersebut menegaskan bahwa organisasi sektor publik wajib mengutamakan prinsip transparansi dan akuntabilitas sebagai wujud pertanggungjawaban kepada masyarakat, guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam hal ini, BAZNAS sebagai institusi publik yang mengelola dana zakat berkewajiban menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas pada setiap tahapan kegiatannya. Kedua prinsip ini menjadi instrumen penting untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan mustahik, terutama karena BAZNAS bergerak di bidang sosial keagamaan yang melibatkan masyarakat sebagai penerima manfaat utama. Oleh karena itu, temuan bahwa akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik sejalan dengan prinsip dasar tata kelola sektor publik yang dikemukakan oleh Mardiasmo.

Hasil penelitian ini dikuatkan oleh peneliti terdahulu (Kabib et al. 2021) bahwasanya akuntabilitas dan transparansi secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap minat serta kepuasan para pemangku kepentingan zakat. Meskipun secara parsial hanya

transparansi yang signifikan, namun dalam konteks simultan, kombinasi keduanya memiliki kekuatan yang lebih utuh dalam menjelaskan persepsi mustahik terhadap kualitas layanan zakat produktif.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis, beberapa kesimpulan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan mustahik. Kondisi ini dipengaruhi oleh karakteristik responden yang mayoritas berpendidikan menengah ke bawah, sehingga kurang mampu menilai aspek akuntabilitas dalam bentuk administratif, dan lebih menekankan pada manfaat langsung yang dirasakan.
2. Transparansi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahik. Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi mengenai prosedur, jumlah bantuan, dan pendampingan usaha yang diberikan BAZNAS lebih mudah dipahami dan dirasakan manfaatnya oleh mustahik.
3. Secara simultan, akuntabilitas dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mustahik. Temuan ini memperkuat prinsip good governance dan stakeholder theory yang menekankan bahwa tata kelola lembaga publik harus dilandasi dengan akuntabilitas dan transparansi sebagai sarana membangun kepercayaan masyarakat.

REFERENSI

- Darmawan, Muhammad Gandhi, and Zaini Abdul Malik. 2022. “Pengaruh Penyaluran Zakat Produktif Pada Program Bandung Makmur Terhadap Kesejahteraan Mustahik Di Baznas Kota Bandung,” 199–205.
- Hasan, Z. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- ISIF. 2022. “Pentingnya Memahami Pendistribusian Zakat Produktif Bagi Para Mustahik.” *ISIF*, 2022. <https://isif.ac.id/pentingnya-memahami-pendistribusian-zakat-produktif-bagi-para-mustahik>.
- Kabib, Nur, Ahmad Ulil Albab Al Umar, Ana Fitriani, Lora Lorenza, and Muammar Taufiqi Lutfi Mustofa. 2021. “Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat Di BAZNAS Sragen.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7 (1): 341. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.2156>.
- “KBBI.” 2016. 2016. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Akuntabilitas>.

- KOMPAS.Com. 2024. “Dukung Indonesia Emas 2045, Baznas Perkuat Pengelolaan Zakat Inovatif Dan Berkelanjutan,” 2024.
- Mardiasmo. 2018. *Akuntansi Sektor Publik: Edisi Revisi*. Edisi Revi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marismiati, Marlita Hardiyanti. 2025. “Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Bandung.” *Land Journal* 6: 266–74.
- Maulinda, Anggi, Sandy Putri, and Dewi Rahmi. 2022. “Efektivitas Pendayagunaan Zakat Produktif Pada Program Bandung Makmur BAZNAS Kota Bandung Untuk Meningkatkan Perekonomian Mustahik,” 131–40.
- Mustikasari, Molly, Wasifah Hanim, Siti Mardiana, Yudi Haryadi, and Arif Nurrahman. 2023. “Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung” 2 (2): 179–92.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2011. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat.” Jakarta.
- Puskasbaznas.Com. 2024. “Laporan Zakat Dan Pengentasan Kemiskinan BAZNAS RI 2023,” 2024.
- RMOLJabar. 2022. “Hasil Audit Keuangan BAZNAS Kota Bandung Raih Tiga Kali WTP.” 2022. <https://www.rmoljabar.id/hasil-audit-keuangan-baznas-kota-bandung-raih-tiga-kali-wtp>.
- Zeithaml, Valarie A.; Bitner, Mary Jo; Gremler, Dwayne D. 2024. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 8th ed. New York, NY: McGraw-Hill Education.