

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN PERSEPSI  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS  
MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZIS SECARA  
ONLINE (STUDI PADA GENERASI MILENIAL  
DI YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI  
DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA  
SATU**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**  
**OLEH :  
SHAFAYULITA SALMA NAFISA  
NIM. 18108030087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2025**

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN PERSEPSI  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS  
MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZIS SECARA  
ONLINE (STUDI PADA GENERASI MILENIAL  
DI YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI  
DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA  
SATU**

**OLEH :  
SHAFAYULITA SALMA NAFISA  
NIM. 18108030087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2025**

## HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1483/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2025

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI DALAM MEMBAYAR ZAKAT SECARA ONLINE (STUDI PADA GENERASI MILENIAL DI YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SHAFI YULITA SALMA NAFISA  
Nomor Induk Mahasiswa : 18108030087  
Telah diujikan pada : Rabu, 27 Agustus 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Sunarsih, S.E., M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 68a9ff6e5de



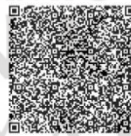
Penguji I  
Agus Faisal, S.E.I., M.E.I.  
SIGNED

Valid ID: 68aaccf548c39



Penguji II  
Izra Berakon, M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 68aacc828c361a



Yogyakarta, 27 Agustus 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.  
SIGNED

Valid ID: 68afccc45c4d0

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Shafa Yulita Salma Nafisa

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta**

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Shafa Yulita Salma Nafisa  
NIM : 18108020112  
Judul Skripsi : **"Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zakat Secara Online (Studi Pada Generasi Milenial Di Yogyakarta)"**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 25 Agustus 2025

Pembimbing



Sunarsi, S.E., M. Si.

NIP. 19740911 199903 2 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shafa Yulita Salma Nafisa

NIM : 18108030087

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zakat Secara Online (Studi Pada Generasi Milenial Di Yogyakarta)"** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam body note dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun, Demikian surat ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 25 Agustus 2025

Penyusun



Shafa Yulita Salma Nafisa  
18108030087



**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shafa Yulita Salma Nafisa  
NIM : 18108030087  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*non-ekclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

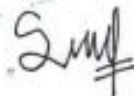
**“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zakat Secara Online (Studi Pada Generasi Milenial Di Yogyakarta)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta  
Pada tanggal 25 Agustus 2025

Yang Menyatakan



Shafa Yulita Salma Nafisa  
18108030087

## MOTTO

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa: Fa inna ma’al usri yusro innama’al usri yusro”

“Ketika kamu mengulang doa untuk meminta sesuatu, sejatinya kamu sedang mengetuk pintu langit berkali-kali. Teruslah untuk mengetuk, untuk memastikan bahwa doamu masih berada di depan pintu itu saat Allah membukanya.”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT dan Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi dan cintai, Bapak Susmana Edy dan Ibu Yulianti Setyaningsih. Terimakasih atas kasih sayang yang selalu diberikan sepanjang hari. Doa kalian selalu mengiringi setiap langkahku dalam menjalankan segala proses penulisan skripsi ini. Sebagai tanda bukti, hormat dan terima kasih yang tiada terhingga. Kupersembahkan karya kecil ini kepada bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan yang sangat besar dalam setiap prosesnya.

Terima kasih kepada Dosen Penasehat Akademik Ibu Anniza Citra Prajasari, SE.I., M.A yang telah memberikan nasehat, bimbingan, pengarahan serta saran-saran yang sangat membantu serta pengetahuan yang sangat bermanfaat.

Terima kasih kepada Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Sunarsih, S.E., M. Si. yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya.

Terima kasih kepada Almamater UIN Sunan Kalijaga, terkhusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudah memberikan ruang untuk saya belajar.

SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	be
ت	Tā'	T	te
ث	Ṡā'	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	de
ذ	Ẓāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	er
ز	Zāi	Z	zet
س	Sīn	S	es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fā'	F	ef
ق	Qāf	Q	ki
ك	Kāf	K	ka
ل	Lām	L	el
م	Mīm	M	em
ن	Nūn	N	en
و	Wāwu	W	we
ه	Hā'	H	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Yā'	Y	ye

## B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

## C. Ta'Marbuttah

Semua tā' marbūṭah ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karamāh al-auliya'</i>

## D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---◌---	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
---◌---	Kasrah	Ditulis	<i>i</i>
---◌---	Ḍammah	Ditulis	<i>u</i>

فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>ẓukira</i>
يذهب	Ḍammah	Ditulis	<i>yāẓhabu</i>

## E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. Fathah + yā' mati	Ditulis	<i>ā</i>
تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati	Ditulis	<i>ī</i>
كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4. Ḍammah + wāwu mati	Ditulis	<i>ū</i>
فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

## F. Vokal Rangkap

1. Faṭḥah + yā' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. Faṭḥah + wāwu mati	Ditulis	<i>au</i>
قول	Ditulis	<i>qaul</i>

## G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah maka ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zakat Secara Online (Studi Pada Generasi Milenial Di Yogyakarta)"**. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW karena beliau adalah umat manusia tertuntun ke jalan yang benar dan beliau adalah kelak yang akan memberikan syafa'at di hari kiamat.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Strata Satu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi tentunya mendapatkan berbagai bantuan dan do'a dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, S.AC., M.A., M.PHIL., PH.D. selaku rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr Darmawan, S.Pd., MAB. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Anniza Citra Prajasari, SE.I., M.A selaku dosen penasehat akademik yang telah memberikan nasehat, bimbingan, pengarahan serta saran-saran yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Sunarsih, S.E., M. Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi kritik, serta saran dan masukan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah ikhlas memberikan ilmu serta pengalaman pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Susmana Edy dan Ibu Yulianti Setyaningsih yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan dalam hal apapun.
9. Untuk adik-adik penulis, Muhammad Firaas Arya Yudhistira dan Khanza Adiba Nafisa terimakasih atas semangat yang diberikan.
10. Untuk Viqran Khair, terimakasih sudah menemani penulis dan memberikan semangat dalam segala hal.
11. Untuk Sakina Tulaulia, terimakasih sudah menjadi sahabat penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang yang selalu menemani dalam senang ataupun susah dan berbagi keluh kesah.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas segala bantuannya.

Semoga segala do'a, dukungan, partisipasi bimbingan dari semua pihak mendapat berkah dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran dari pembaca akan sangat berharga bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu'alikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 25 Agustus 2025  
Hormat Saya



Shafa Yulita Salma Nafisa  
18108030087

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
1. Manfaat Teoritis .....	8
2. Manfaat Praktis .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Teori.....	11
1. Akuntabilitas .....	11
2. Transparansi.....	12
3. Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	14
4. Kepuasan .....	15
5. Loyalitas .....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Pengembangan Hipotesis .....	23
D. Kerangka Pemikiran.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Populasi dan Sampel .....	31
1. Populasi .....	31
2. Sampel .....	31



C. Teknik Pengumpulan Data .....	32
D. Definisi Operasional Variabel.....	33
E. Metode Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Responden.....	37
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Platform Digital Yang Digunakan Untuk Membayar Zakat Secara Online .....	40
B. Hasil Analisis .....	41
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	41
2. <i>Inner Model</i> .....	47
3. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur) .....	52
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>

  
 STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
 SUNAN KALIJAGA  
 YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	37
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Platform Digital Yang Digunakan .....	40
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Convergent Validity.....	42
Tabel 4.6	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i> .....	43
Tabel 4.7	Hasil <i>Cross Loading</i> .....	44
Tabel 4.8	Hasil HTMT .....	44
Tabel 4.9	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	45
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	46
Tabel 4.11	Hasil <i>Model Goodness of Fit</i> .....	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	48
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>f<sup>2</sup> Effect Size</i> .....	49
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>Q-Square</i> .....	51
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Hipotesis .....	52
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung ( <i>indirect</i> ) X terhadap Y melalui Z.....	56

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 4.1 Hasil Algoritma smartPLS 4.0.....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	61
Lampiran 2. Data Penelitian .....	64



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat secara online (studi pada generasi milenial di Yogyakarta). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah generasi milenial di Yogyakarta yang pernah membayar zakat secara online. Prosedur pengambilan sampel dilakukan melalui penggunaan pendekatan non-probability sampling dengan perolehan jumlah sampel sebanyak 88 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi, dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dan loyalitas muzakki. Kepuasan muzakki menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki. Kepuasan muzakki secara signifikan memediasi pengaruh antara akuntabilitas, transparansi, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas muzakki.

**Kata Kunci** : Akuntabilitas, Transparansi, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Muzakki, Loyalitas Muzakki



## ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of accountability, transparency, and perceived ease of use on muzakki loyalty in paying zakat online (a study on millennial generation in Yogyakarta). This research is quantitative in nature. The population in this study consists of millennials in Yogyakarta who have previously paid zakat online. The sampling procedure was carried out using a non-probability sampling approach, resulting in a total of 88 respondents. Data analysis was conducted using SmartPLS software. The findings indicate that accountability, transparency, and perceived ease of use have a positive and significant effect on muzakki satisfaction and loyalty. Muzakki satisfaction was also found to have a positive and significant effect on muzakki loyalty. Furthermore, muzakki satisfaction significantly mediates the relationship between accountability, transparency, and perceived ease of use and muzakki loyalty.*

**Keywords** : Accountability, Transparency, Perceived Ease of Use, Muzakki Satisfaction, Muzakki Loyalty



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam dan menempati peringkat pertama sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia. Pada maret 2025 tercatat jumlah penduduk muslim di Indonesia mencapai 244,7 juta jiwa dari 281,3 juta jiwa total keseluruhan penduduk Indonesia. Sebagai umat muslim, kita diwajibkan untuk mengeluarkan zakat yang merupakan bagian dari rukun Islam yang ketiga. Zakat dapat mengurangi kesenjangan sosial dan dapat membantu pemerintah untuk memelihara mustahiq agar kehidupan mereka dapat terus berlangsung dan terjamin (Puspitasari & Darma, 2019).

Menurut PSAK No. 109, zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh *muzakki* (seorang muslim yang wajib membayar zakat) sesuai dengan ketentuan syariah untuk diberikan kepada *mustahiq* (orang yang berhak menerima zakat). Mustahiq terdiri dari delapan golongan yaitu: fakir, miskin, riqab, orang yang terlilit utang (ghorim), muallaf, fisabilillah, orang yang sedang dalam perjalanan (ibnu sabil), dan amil (Rahayu dkk., 2019). Zakat merupakan salah satu pilar utama dalam keuangan sosial syariah yang berperan penting dalam mendukung sistem ekonomi syariah di Indonesia. Zakat berkontribusi dalam mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di

dunia mencapai Rp 327 triliun per tahun, Indonesia memiliki potensi besar untuk mengoptimalkan zakat sebagai alat pembangunan sosial-ekonomi yang berkelanjutan. Walaupun realisasi zakat belum mencapai potensi, namun kinerja pengumpulan zakat nasional setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dalam penggunaan teknologi digital. Menurut laporan "Digital 2023 Indonesia" dari Datareportal.com, jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dan diproyeksikan mencapai 215 juta pada tahun 2023. Selain itu, adopsi teknologi digital lainnya seperti media sosial dan e commerce juga terus berkembang. Fakta menarik termasuk peningkatan penggunaan perangkat mobile, meningkatnya permintaan konten digital, dan aktivitas harian yang signifikan di dunia digital. Dengan 212,9 juta pengguna internet (77% dari populasi) dan 167 juta pengguna media sosial aktif (60,4% dari populasi), pasar digital Indonesia menawarkan potensi besar bagi pemasar dan bisnis. Waktu rata-rata harian yang dihabiskan untuk aktivitas online mencapai 7 jam, 42 menit, menandakan pergeseran signifikan dalam perilaku konsumen menuju platform digital. Melihat besarnya potensi internet dan ZIS di Indonesia, berbagai Lembaga Zakat yang ada di Indonesia berlomba-lomba menawarkan layanan yang beragam dan menarik untuk memenangkan persaingan. Mengingat muzakki yang beragam dan akibatnya memiliki motivasi dan pola pikir yang berbeda, persaingan tidak mudah. Membangun hubungan dan menjaga loyalitas muzakki adalah salah satu langkah untuk memenangkan persaingan yang ketat ini.

Kolaborasi yang kuat antara pemerintah, BAZNAS, lembaga pengelola zakat (LPZ), serta masyarakat menunjukkan tren peningkatan pada penghimpunan zakat nasional. Hal ini menjadi indikator positif dari meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kewajiban zakat dan kepercayaan terhadap pengelolaan zakat yang lebih transparan dan akuntabel. Lembaga amil zakat sebagai organisasi yang mengelola dana publik harus melaporkan hasil pengelolaan zakatnya. Pelaporan sumber daya secara publik merupakan salah satu bentuk pemenuhan tuntutan tata kelola masa kini yang berkaitan dengan good governance, karena pengelolaan apapun jika berhubungan dengan pemanfaatan sumber daya publik, maka harus dikelola secara transparan dan akuntabel. Laporan dari hasil pengelolaan zakat ini berkaitan dengan seluruh kegiatan meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan keuangan, pertanggungjawaban dan pengawasan keuangan pengelolaan zakat (Y. J. Prabowo & Siti, 2019).

Akuntabilitas adalah suatu keharusan dalam menjaga amanah dengan menyajikan, melaporkan, dan bertanggung jawab untuk pengungkapan kegiatan yang dilaksanakan dan dilaporkan kepada yang memiliki hak serta wewenang (Halim, 2014). Menurut Hasrina, Yusri dan Agusti (2018) akuntabilitas merupakan hal yang harus diutamakan dalam mengelola dana zakat karena dapat meningkatkan kepercayaan muzaki untuk membayar zakat pada lembaga zakat. Pengaruh dari akuntabilitas terhadap kepuasan muzakki dan loyalitas muzakki dalam membayar zakat dapat dilihat dari bagaimana para muzaki

berulang menaruh dananya pada lembaga zakat tersebut. Menurut Putri (2019) akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki.

Transparansi berhubungan dengan kualitas informasi yang disajikan oleh lembaga zakat. Kepuasan muzakki akan sangat tergantung dengan kualitas informasi yang disampaikan lembaga zakat. Oleh karena itu, lembaga zakat dituntut untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, tepat waktu. Dengan kata lain prinsip transparansi ini menghendaki adanya keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam penyajian informasi yang dimiliki suatu lembaga zakat. Adanya transparansi muzakki dapat mengetahui realisasi pengelolaan zakat yang mereka setor ke lembaga zakat dengan itu mereka merasa aman dan percaya. Transparansi juga telah menjadi tuntutan masyarakat sehingga kepedulian masyarakat terhadap lembaga yang mengelola dana umat semakin besar. Suatu lembaga yang baik adalah suatu lembaga yang transparan dan bertanggungjawab (Bolita, 2021). Menurut Yuliafitri (2016) transparansi dan kepuasan muzakki berpengaruh positif terhadap loyalitas muzakki.

Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya zakat terus meningkat salah satunya didukung oleh inovasi program berbasis teknologi digital. Banyak Lembaga Pengelola Zakat (LPZ) kini memanfaatkan aplikasi mobile dan platform digital untuk mempermudah masyarakat dalam menunaikan kewajiban zakat, sehingga meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Persepsi kemudahan penggunaan mencerminkan sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan suatu teknologi itu mudah. Konsep ini juga merupakan keyakinan tentang

bagaimana proses pengambilan keputusan dilakukan. Jika seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi itu mudah, maka kemungkinan besar dia akan mengadopsinya. Sebaliknya, jika seseorang berpikir bahwa sistem informasi sulit digunakan, maka kemungkinan besar dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007).

Pemahaman mengenai kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa suatu sistem informasi dirancang untuk mempermudah pengguna dalam menjalankan tugasnya. Artinya, seseorang yang menggunakan sistem tersebut akan merasakan bahwa bekerja dengan sistem lebih mudah dibandingkan dengan tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual (Hadi, 2015). Pengguna dapat merasa bahwa menggunakan sistem tidak memerlukan banyak usaha, atau dengan kata lain, sistem tersebut mudah digunakan. Menurut Ramadhan (2021) persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti dalam hal ini terdorong untuk melangsungkan penelitian dengan judul “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Muzakki Dalam Membayar Zakat Secara Online (Studi Pada Generasi Milenial Di Yogyakarta)”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik pokok permasalahannya, yaitu:

1. Apakah akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat secara online?
2. Apakah transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat secara online?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat secara online?
4. Apakah kepuasan muzakki berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat secara online?
5. Apakah akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dalam membayar zakat secara online?
6. Apakah transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dalam membayar zakat secara online?
7. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dalam membayar zakat secara online?
8. Apakah akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan muzakki sebagai variabel mediasi?
9. Apakah transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan muzakki sebagai variabel mediasi?
10. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan muzakki sebagai variabel mediasi?



### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh akuntabilitas terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat secara online.
2. Untuk menguji pengaruh transparansi terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat secara online.
3. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat secara online.
4. Untuk menguji pengaruh kepuasan muzakki terhadap loyalitas muzakki dalam membayar zakat secara online.
5. Untuk menguji pengaruh akuntabilitas terhadap kepuasan muzakki dalam membayar zakat secara online.
6. Untuk menguji pengaruh transparansi terhadap kepuasan muzakki dalam membayar zakat secara online.
7. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan muzakki dalam membayar zakat secara online.
8. Untuk menguji pengaruh akuntabilitas terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan muzakki sebagai variabel mediasi.
9. Untuk menguji pengaruh transparansi terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan muzakki sebagai variabel mediasi.
10. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas muzakki melalui kepuasan muzakki sebagai variabel mediasi.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini memberikan pengetahuan tentang pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan dan loyalitas.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak sebagai berikut:

#### **a. Pihak Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam pengembangan penelitian yang akan datang.

#### **b. Pihak Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan yang bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam penerapan akuntabilitas, transparansi, dan persepsi kemudahan penggunaan.

#### **c. Pihak Akademisi**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan untuk memperluas pengetahuan dan bahan pertimbangan atas penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk menggambarkan secara ringkas penelitian ini, sistematika penulisan disusun menjadi lima bab yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini fokus pada kajian pustaka yang membahas lebih detail terkait teori-teori yang mendasari penelitian ini. Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran yang merupakan alur dari penelitian ini, dan pengembangan hipotesis.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode penelitian yang digunakan khususnya desain penelitian dan prosedur pengumpulan data. Bab ini menguraikan jenis penelitian, sumber data, penentuan populasi dan sampel, definisi operasional variabel, dan metode analisisnya.

### **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan penjabaran dari objek penelitian dan proses analisis data yang diambil dari output smart pls, kemudian menginterpretasikan hasil pengujian dikaitkan dengan dugaan hipotesis yang ditetapkan apakah sesuai atau tidak dengan metode yang digunakan.

## 5. BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil yang telah diperoleh dalam penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitiannya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dan loyalitas muzakki.
2. Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dan loyalitas muzakki.
3. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki dan loyalitas muzakki.
4. Kepuasan muzakki menunjukkan pengaruh yang positif dan sangat signifikan terhadap loyalitas muzakki.
5. Kepuasan muzakki secara signifikan memediasi pengaruh antara akuntabilitas dan loyalitas muzakki.
6. Kepuasan muzakki secara signifikan memediasi pengaruh antara persepsi kemudahan penggunaan dan loyalitas muzakki.
7. Kepuasan muzakki secara signifikan memediasi pengaruh transparansi terhadap loyalitas muzakki.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Aswaja Pressindo.
- Armianti, A., Kusjuniati, K., & Kurniawati, K. (2020). Analisis Pengelolaan Zakat Profesi dalam Meningkatkan Loyalitas Muzakki di BAZNAS Kota Denpasar. *Maisyatuna*, 1(1), 21–30.
- Choiriyyah, S. (t.t.). *PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI*. 18.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF*. Pustaka Ilmu.
- Hasanah, U. (2021). *Analisis Potensi Penerimaan Zakat Melalui E-commerce Pada Masa Pandemi Covid-19*. 1(1), 13.
- Ilyas Junjuran, M. (2020). Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan IGCG terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat. *Akuntansi : Jurnal Akuntansi Integratif*, 6(2), 112–125.
- Kuncaraningsih, H. S. (2015). *GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MUZAKKI DI BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL*. 19.
- Kurniasari, S. S. (t.t.). *ANALISIS IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE PADA ORGANISASI PENGELOLA ZAKAT DI YOGYAKARTA*. 25.
- Lovenia, N., & Adnan, M. A. (2017). Analisis Kepuasan Muzakki Terhadap Implementasi Good Corporate Governance Pada Organisasi Pengelola Zakat di Kota Yogyakarta (Studi kasus pada Lembaga Amil Zakat di Yogyakarta). *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 1(1).
- Nuzula, J. F. (t.t.). *JURUSAN ILMU EKONOMI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG*. 17.
- Puspitasari, R. D., & Darma, E. S. (2019a). Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi pada Lembaga Amil Zakat Se-DIY). *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 3(1).
- Puspitasari, R. D., & Darma, E. S. (2019b). Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Muzakki (Studi pada Lembaga Amil Zakat Se-DIY). *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 3(1).



- Rahayu, S. B., Widodo, S., & Binawati, E. (2019). Pengaruh akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki (Studi Kasus pada Lembaga Amil Zakat Masjid Jogokariyan Yogyakarta). *Journal of Business and Information Systems* (e-ISSN: 2685-2543), 1(2), 103–114.
- Rochman, T., Tanjung, H., & Sukarno, F. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MUZAKKI DI AMIL ZAKAT DAERAH KABUPATEN CILACAP*. 10(2), 14.
- Said, S., Badina, T., & Syahidah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Serang. *Syi'ar Iqtishadi : Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, 4(1), 1.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA, CV.
- Tambunan, K., Harahap, I., & Marliyah, M. (2019). Analisis Kointegrasi Zakat dan Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Periode Tahun 2015-2018. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 2(2), 249.
- Waruwu, M., Pu'at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Yuliafitri, I., & Khoiriyah, A. N. (2016). Pengaruh kepuasan Muzakki, transparansi dan akuntabilitas pada lembaga Amil Zakat terhadap loyalitas Muzakki (studi persepsi pada LAZ rumah Zakat). *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2).