

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Akuntabilitas

2.1.1.1 Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang/sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi (Syahrudin Rasul, 2002:8), sedangkan menurut UNDP, akuntabilitas adalah evaluasi terhadap proses pelaksanaan kegiatan/kinerja organisasi untuk dapat dipertanggungjawabkan serta sebagai umpan balik bagi pimpinan organisasi untuk dapat lebih meningkatkan kinerja organisasi pada masa yang akan datang.

Akuntabilitas merupakan konsep yang kompleks yang lebih sulit mewujudkannya dari pada memberantas korupsi. Akuntabilitas adalah keharusan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekan pada pertanggungjawaban horizontal (masyarakat) bukan hanya pertanggungjawaban vertikal (otoritas yang lebih tinggi). (Turner and Hulme, 1997) yang dikutip oleh kajianpustaka.com. Selain itu juga Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban dari seseorang atau sekelompok orang yang diberi amanat untuk menjalankan tugas tertentu kepada pihak pemberi amanat baik secara vertikal maupun secara horizontal.

Kesimpulannya adalah Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban dari seseorang atau sekelompok orang yang diberi amanat untuk menjalankan tugas tertentu. Jadi, suatu entitas dapat dikatakan *accountable* jika mampu menyajikan informasi secara terbuka mengenai keputusan-keputusan yang telah diambil selama beroperasinya entitas tersebut, dan memungkinkan pihak luar (misalnya legislative, auditor, atau masyarakat secara luas) mereview informasi tersebut, serta bila dibutuhkan harus ada kesediaan untuk mengambil tindakan korektif (Nurkholis, 2001:67).

Adanya tuntutan yang semakin besar terhadap pelaksanaan akuntabilitas publik menimbulkan implikasi bagi manajemen untuk memberikan informasi kepada publik, salah satunya adalah informasi akuntansi yang berupa laporan keuangan. Meskipun demikian, informasi keuangan berfungsi memberikan dasar pertimbangan untuk pengambilan keputusan, informasi akuntansi merupakan alat melaksanakan akuntabilitas secara efektif, bukan tujuan akhir itu sendiri (Ahmad, 2006:63).

Akuntabilitas juga tersirat dalam Al-Qur'an surat Al Baqarah 282, yang mewajibkan pencatatan dari setiap aktivitas transaksi. Pencatatan transaksi ini akan memberikan informasi dan akuntabilitas (kekuatan untuk dipertanggungjawabkan) terhadap kondisi riil yang ada kepada publik sebagai obyek, pihak yang juga punya hak untuk mempertanyakannya (Adlan, 2010:1).

Akuntansi syari'ah memandang bahwa akuntabilitas yang dianggap sebagai suatu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan satu sama lainnya. Hal inilah yang menjadikan perbedaan besar dengan tujuan dasar akuntansi konvensional. Akuntansi syari'ah melihat bahwa akuntansi bisa benar-benar berfungsi sebagai alat "penghubung" antara *stockholders*, *entity* dan publik dengan tetap berpegangan pada nilai-nilai akuntansi dan ibadah syari'ah.

Kondisi ini menunjukkan bahwa akuntansi syari'ah memberikan informasi akuntansi sesuai dengan kondisi riil, tanpa ada rekayasa dari semua pihak, sebagai bentuk ibadah kepada Allah, sehingga akan tercipta hubungan yang baik antara *stockholders*, para akuntan, dan hubungan sosial antar manusia yang lebih baik. Hal ini karena akuntansi syari'ah memandang bahwa organisasi ini sebagai *enterprise theory*, dimana keberlangsungan hidup sebuah organisasi tidak hanya ditentukan oleh pemilik perusahaan (*stockholders*) saja tetapi juga pihak lain yang turut memberikan andil, yaitu pekerja, konsumen, pemasok, dan akuntan (Adlan, 2010:3).

Uraian tersebut menunjukkan bahwa pemahaman akuntabilitas dalam akuntansi syari'ah memiliki bentuk pertanggungjawaban yang lebih kompleks, karena pengelola suatu organisasi atau perusahaan tidak hanya bertanggung jawab kepada *stockholders*, tetapi juga bertanggung jawab kepada pihak lain yang turut berkepentingan dengan perusahaan, bertanggung jawab secara sosial, bertanggung jawab kepada Alam dan Tuhan (Endahwati, 2014:1360).

Akuntabilitas dalam konteks akuntansi syari'ah tidak hanya dilakukan untuk menjalankan amanah Tuhan, tetapi juga harus disempurnakan dengan melakukan *tazkiyah* (penyucian diri manusia secara terus menerus). *Tazkiyah* merupakan proses dinamis untuk mendorong individu dan masyarakat tumbuh melalui penyucian terus-menerus (Mulawarman, 2011:102).

2.1.1.2 Tahapan Akuntabilitas

1. Akuntabilitas Personal, yaitu akuntabilitas berkaitan dengan diri sendiri.

2. Akuntabilitas Individu, yaitu akuntabilitas yang berkaitan dengan suatu pelaksanaan.
3. Akuntabilitas Tim, yaitu akuntabilitas yang dibagi dalam kerja kelompok atau tim.
4. Akuntabilitas Organisasi, yaitu akuntabilitas Internal dan Eksternal di dalam organisasi.
5. Akuntabilitas *Stakeholders*, yaitu akuntabilitas terpisah antara *stakeholders* dan organisasi.

(www.kajianpustaka.com:12)

2.1.1.3 Dimensi Akuntabilitas

Dimensi Akuntabilitas ada 5, yaitu:

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran (Accountability for Probitity and Legality)

Akuntabilitas hukum terkait dengan dilakukannya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam organisasi, sedangkan akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan, korupsi dan kolusi. Akuntabilitas hukum menjamin ditegakkannya supremasi hukum, sedangkan akuntabilitas kejujuran menjamin adanya praktik organisasi yang sehat.

2. Akuntabilitas Manajerial

Akuntabilitas manajerial yang dapat juga diartikan sebagai akuntabilitas kinerja (performance accountability) adalah

pertanggungjawaban untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program juga berarti bahwa program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Lembaga publik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program.

4. Akuntabilitas Kebijakan

Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak dimasa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan kebijakan tersebut, mengapa kebijakan itu dilakukan.

5. Akuntabilitas Financial

Akuntabilitas ini merupakan pertanggungjawaban lembaga - lembaga publik untuk menggunakan dana publik (public money) secara ekonomis, efisien dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana, serta korupsi. Akuntabilitas financial ini sangat penting karena menjadi sorotan utama masyarakat. Akuntabilitas ini mengharuskan lembaga-lembaga publik untuk membuat laporan keuangan untuk menggambarkan kinerja financial organisasi kepada pihak luar.

(Syahrudin Rasul, 2002:11)

2.1.1.4 Aspek- aspek Akuntabilitas

1. Akuntabilitas adalah sebuah hubungan

Akuntabilitas adalah komunikasi dua arah sebagaimana yang diterangkan oleh *Auditor General Of British Columbia* yaitu merupakan sebuah kontrak antara dua pihak.

2. Akuntabilitas Berorientasi Hasil

Pada stuktur organisasi sektor swasta dan publik saat ini akuntabilitas tidak melihat kepada input ataupun output melainkan kepada outcome.

3. Akuntabilitas memerlukan pelaporan

Pelaporan adalah tulang punggung dari akuntabilitas.

4. Akuntabilitas itu tidak ada artinya tanpa konsekuensi

Kata kunci yang digunakan dalam mendiskusikan dan mendefinisikan akuntabilitas adalah tanggung jawab. Tanggung jawab itu mengindikasikan kewajiban dan kewajiban datang bersama konsekuensi.

5. Akuntabilitas meningkatkan kinerja

Tujuan dari akuntabilitas adalah untuk meningkatkan kinerja, bukan untuk mencari kesalahan dan memberikan hukuman.

(www.kajianpustaka.com:12)

2.1.1.5 Alat- alat Akuntabilitas

1. Rencana Strategis

Rencana strategis adalah suatu proses yang membantu organisasi untuk memikirkan tentang sasaran yang harus diterapkan untuk memenuhi misi mereka dan arah apa yang harus dikerjakan untuk mencapai sasaran tersebut. Hal tersebut adalah dasar dari semua perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi kegiatan suatu organisasi. Manfaat dari Rencana Strategik antara lain membantu kesepakatan sekitar tujuan, sasaran dan prioritas suatu organisasi; menyediakan dasar alokasi sumber daya dan perencanaan operasional; menentukan ukuran untuk mengawasi hasil; dan membantu untuk mengevaluasi kinerja organisasi.

2. Rencana Kinerja

Rencana kinerja menekankan komitmen organisasi untuk mencapai hasil tertentu sesuai dengan tujuan, sasaran, dan strategi dari rencana strategis organisasi untuk permintaan sumber daya yang dianggarkan.

3. Kesepakatan Kinerja

Kesepakatan kinerja didesain, dalam hubungannya antara dengan yang melaksanakan pekerjaan untuk menyediakan sebuah proses untuk mengukur kinerja dan bersamaan dengan itu membangun akuntabilitas.

4. Laporan Akuntabilitas

Dipublikasikan tahunan, laporan akuntabilitas termasuk program dan informasi keuangan, seperti laporan keuangan yang telah diaudit dan indikator kinerja yang merefleksikan kinerja dalam hubungannya dengan pencapaian tujuan utama organisasi.

5. Penilaian Sendiri

Adalah proses berjalan dimana organisasi memonitor kinerjanya dan mengevaluasi kemampuannya mencapai tujuan kinerja, ukuran capaian kinerjanya dan tahapan-tahapan, serta mengendalikan dan meningkatkan proses itu.

6. Penilaian Kinerja

Adalah proses berjalan untuk merencanakan dan memonitor kinerja. Penilaian ini membandingkan kinerja aktual selama periode review tertentu dengan kinerja yang direncanakan. Dari hasil perbandingan tersebut, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan, perubahan atas kinerja yang diterapkan dan arah masa depan bisa direncanakan.

7. Kendali Manajemen

Akuntabilitas manajemen adalah harapan bahwa para manajer akan bertanggungjawab atas kualitas dan ketepatan waktu kinerja, meningkatkan produktivitas, mengendalikan biaya dan menekan

berbagai aspek negatif kegiatan, dan menjamin bahwa program diatur dengan integritas dan sesuai peraturan yang berlaku.

(www.kajianpustaka.com:2012)

2.1.1.6 Pedoman Pokok Pelaksanaan Akuntabilitas

1. Perusahaan harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua karyawan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, nilai-nilai perusahaan (*corporate values*), dan strategi perusahaan.
2. Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan GCG.
3. Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan.
4. Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan yang konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*).
5. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap organ perusahaan dan semua karyawan harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati.

(KNKG, 2006)

2.1.2 Pengertian Transparansi

Transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat, berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh, atas pertanggungjawaban dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya kepada peraturan perundang-undangan. Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan secara memadai dan mudah dimengerti (Ratminto, et all, 2005:8)

Menurut (KNKG, 2006:5) menyatakan bahwa transparansi adalah suatu keadaan dimana perusahaan mampu menyediakan informasi material dan relevan terkait dengan perusahaan yang mudah diakses dan mudah dipahami oleh pemegang kepentingan.

Transparansi laporan keuangan merupakan upaya dalam memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan kepatuhannya pada peraturan perundang-undangan (KK, SAP, 2005)

Transparan menurut kamus bahasa Indonesia sendiri memiliki pengertian terbuka dan tidak terbatas pada orang tertentu saja. Hal ini memiliki makna bahwa pelaporan keuangan yang transparan menuntut keterbukaan public.

Dengan transparannya pengelolaan zakat, maka akan menciptakan suatu sistem kontrol yang baik karena tidak hanya melibatkan pihak internal organisasi saja tetapi juga akan melibatkan pihak eksternal seperti Muzakki maupun masyarakat secara luas dan dengan transparansi inilah rasa curiga dan ketidakpercayaan masyarakat akan diminimalisasi (Sucipto, 2011)

2.1.2.1 Prinsip Dasar Transparansi

Untuk menjaga obyektivitas dalam menjalankan bisnis, perusahaan harus menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Perusahaan harus mengambil inisiatif untuk mengungkapkan tidak hanya masalah yang disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi juga hal yang penting untuk pengambilan keputusan oleh pemegang saham, kreditur dan pemangku kepentingan lainnya (KNKG Indonesia 2006:6)

2.1.2.2 Pedoman Pokok Pelaksanaan Transparansi

1. Perusahaan harus menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan haknya.

2. Informasi yang harus diungkapkan meliputi, tetapi tidak terbatas pada, visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali, kepemilikan saham oleh anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris beserta anggota keluarganya dalam perusahaan dan perusahaan lainnya, sistem manajemen risiko, sistem pengawasan dan pengendalian internal, sistem dan pelaksanaan GCG serta tingkat kepatuhannya, dan kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi perusahaan.
3. Prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.
4. Kebijakan perusahaan harus tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada pemangku kepentingan.

(KNKG, 2006:5)

2.1.3 Pengertian Laporan Keuangan

Dalam praktiknya laporan keuangan oleh perusahaan tidak dibuat secara sembarangan, tetapi harus dibuat dan disusun sesuai dengan aturan atau standar yang berlaku. Hal ini perlu dilakukan agar laporan keuangan mudah dibaca dan dimengerti. Laporan keuangan yang disajikan perusahaan sangat penting bagi manajemen dan pemilik perusahaan. Disamping itu, banyak pihak yang

memerlukan dan berkepentingan terhadap laporan keuangan yang dibuat perusahaan, seperti pemerintah, kreditor, investor, maupun para *supplier*. (Kasmir, 2012:6)

Dalam hal laporan keuangan, sudah merupakan kewajiban setiap perusahaan untuk membuat dan melaporkan keuangan perusahaannya pada suatu periode tertentu. Hal yang dilaporkan kemudian dianalisis sehingga dapat diketahui kondisi dan posisi perusahaan terkini. Kemudian laporan keuangan juga akan menentukan langkah apa yang dilakukan perusahaan sekarang dan kedepan, dengan melihat berbagai persoalan yang ada baik kelemahan maupun kekuatan yang dimilikinya. (Kasmir, 2012:7)

Dalam pengertian yang sederhana, laporan keuangan adalah laporan yang menunjukkan kondisi keuangan perusahaan pada saat ini atau dalam suatu periode tertentu. (Kasmir, 2012:7)

Laporan keuangan menggambarkan pos-pos keuangan perusahaan yang diperoleh dalam suatu periode. Dalam praktiknya dikenal beberapa macam laporan keuangan seperti Neraca, Laporan Laba Rugi, laporan perubahan modal, Laporan cattaan atas laporan keuangan, dan laporan kas (Kasmir, 2012:7)

Lengkap tidaknya penyajian laporan keuangan tergantung dari kondisi perusahaan dan keinginan pihak manajemen untuk menyajikannya. Di samping itu juga tergantung dari kebutuhan dan tujuan perusahaan dalam memenuhi kepentingan pihak-pihak lainnya. (Kasmir, 2012:10)

2.1.3.1 Tujuan Laporan Keuangan

Secara umum laporan keuangan bertujuan untuk memberikan informasi keuangan suatu perusahaan, baik pada saat tertentu maupun pada periode tertentu. Laporan keuangan juga dapat disusun secara mendadak sesuai kebutuhan perusahaan maupun secara berkala. Jelasnya adalah laporan keuangan mampu memberikan informasi keuangan kepada pihak dalam dan luar perusahaan yang memiliki kepentingan terhadap perusahaan (Kasmir, 2012:10)

Berikut ini beberapa tujuan pembuatan atau penyusunan laporan keuangan yaitu:

1. Memberikan informasi tentang jenis dan jumlah aktiva (harta) yang dimiliki perusahaan pada saat ini.
2. Memberikan informasi tentang jenis dan jumlah kewajiban dan modal yang dimiliki perusahaan pada saat ini.
3. Memberikan informasi tentang jenis dan jumlah pendapatan yang diperoleh pada suatu periode tertentu.
4. Memberikan informasi tentang jumlah biaya dan jenis biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam suatu periode tertentu.
5. Memberikan informasi tentang perubahan-perubahan yang terjadi terhadap aktiva, pasiva, dan modal perusahaan.
6. Memberikan informasi tentang kinerja manajemen perusahaan dalam suatu periode
7. Memberikan informasi tentang catatan-catatan atas laporan keuangan.

8. Informasi keuangan yang lainnya.

(Kasmir, 2012:11)

Jadi, dengan memperoleh laporan keuangan suatu perusahaan, akan dapat diketahui kondisi keuangan perusahaan secara menyeluruh. Kemudian, laporan keuangan tidak hanya sekedar cukup dibaca saja, tetapi juga harus dimengerti dan dipahami tentang posisi keuangan perusahaan saat ini. Caranya adalah dengan melakukan analisis keuangan melalui berbagai rasio keuangan yang lazim dilakukan. (Kasmir, 2012:11)

2.1.3.2 Sifat Laporan Keuangan

Pencatatan yang dilakukan dalam penyusunan laporan keuangan harus dilakukan dengan kaidah-kaidah yang berlaku, demikian pula dalam hal ini penyusunan laporan keuangan didasarkan kepada sifat laporan keuangan itu sendiri. Dalam praktiknya sifat laporan keuangan dibuat:

1. Bersifat Historis, dan
2. Menyeluruh

Berdasarkan Historis artinya bahwa laporan keuangan dibuat dan disusun dari data masa lalu atau masa yang sudah lewat dari masa sekarang. Misalnya laporan keuangan disusun berdasarkan data satu atau dua atau beberapa tahun ke belakang (tahun atau periode sebelumnya)

Kemudian, bersifat menyeluruh maksudnya laporan keuangan dibuat selengkap mungkin. Artinya laporan keuangan disusun sesuai dengan standar

yang telah ditetapkan. Pembuatan atau penyusunan yang hanya sebagian-sebagian (tidak lengkap) tidak akan memberikan informasi yang lengkap tentang keuangan suatu perusahaan.

(Kasmir, 2012:11-12)

2.1.3.3 Pihak –pihak yang berkepentingan terhadap laporan keuangan

1. Pemilik, guna melihat perkembangan dan kemajuan perusahaan serta dividen yang diperolehnya.
2. Manajemen, untuk menilai kinerjanya selama periode tertentu.
3. Kreditor, untuk menilai kelayakan perusahaan dalam memperoleh pinjaman dan kemampuan membayar pinjaman
4. Pemerintah, untuk menilai kepatuhan perusahaan untuk membayar kewajibannya kepada pemerintah.
5. Investor, untuk menilai prospek usaha tersebut ke depan, apakah mampu memberikan dividen dan nilai saham seperti yang diinginkan.

(Kasmir, 2012:25)

2.1.4 Pengertian Lembaga Amil Zakat, Retensi Pelanggan dan *Muzakki*

2.1.4.1 Pengertian Lembaga Amil Zakat

Undang-Undang RI nomor 38 tahun 1999 tentang pengelolaan Zakat Bab III pasal 6 dan pasal 7 menyatakan bahwa lembaga pengelola zakat Indonesia terdiri dari dua macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) dan Lembaga Amil Zakat (LAZ). Badan

Amil Zakat dibentuk oleh pemerintah, sedangkan Lembaga Amil Zakat (LAZ) didirikan oleh masyarakat. (Hafidhuddin, 2007:130)

Istilah BAZ merupakan kependekan dari Badan Amil Zakat. Institusi ini sebelumnya biasa disebut dengan BAZIS (Badan Amil Zakat Infaq dan Shadaqah). Sedangkan pengertian BAZIS secara istilah antara lain ditemukan dalam Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Dalam Negeri dan Menteri Agama Nomor 29 Tahun 1991/47 Tahun 1991 tentang pembinaan Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah. Dalam pasal 1 SKB tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud dengan BAZIS adalah Lembaga Swadaya Masyarakat yang mengelola penerimaan, pengumpulan, penyaluran dan pemanfaatan zakat, infaq, dan shadaqah secara berdaya guna dan berhasil guna (Janwari, 2002:39)

2.1.4.2 Pengertian Retensi Pelanggan

Retensi pelanggan menjelaskan lamanya hubungan dengan pelanggan. Tingkat retensi pelanggan adalah persentase yang telah memenuhi sejumlah pembelian ulang selama periode waktu yang terbatas selain itu retensi pelanggan didefinisikan sebagai jumlah pelanggan yang melakukan bisnis dengan perusahaan pada akhir tahun keuangan yang dinyatakan sebagai persentase pelanggan aktif pada awal tahun. Retensi pelanggan merupakan tujuan strategis untuk mengupayakan pemeliharaan hubungan jangka panjang dengan pelanggan dimana retensi pelanggan merupakan cerminan dari perpindahan pelanggan. Tingkat retensi yang tinggi sama dengan tingkat perpindahan yang rendah. Perpindahan yang dimaksudkan disini merupakan membelotnya pelanggan

dari satu perusahaan ke perusahaan pesaing lainnya yang biasanya disebabkan oleh beberapa hal (www.nuraisyah.net,2012)

2.1.4.2.1 Pendekatan untuk membangun Retensi

Berikut adalah 3 pendekatan untuk membangun retensi (Kotler, 2009:197 dalam Rizki, 2009):

1. Menambah Manfaat Keuangan

Retensi pelanggan memberikan manfaat keuntungan terhadap perusahaan, hal tersebut karena adanya pembelian yang berulang dari pelanggan, serta adanya pembentukan kelompok pelanggan dengan perusahaan, dan adanya pemberian penghargaan bagi pelanggan dari perusahaan

2. Menambah Manfaat Sosial

Yaitu membentuk hubungan secara pribadi antara pegawai perusahaan dengan pelanggan dalam menciptakan hubungan jangka panjang agar tidak terjadi pembelotan pada pelanggan.

3. Menambah Ikatan Struktural

Yaitu suatu ikatan structural, dimana terbentuk komitmen pada hubungan antara pelanggan dengan perusahaan, sehingga tercipta hubungan jangka panjang diantara keduanya.

2.1.4.3 Pengertian *Muzakki*

Muzakki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang Muslim yang berkewajiban menunaikan zakat. Menurut UU No, 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, *Muzakki* adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang Muslim yang berkewajiban menunaikan zakat. Dari pengertian di atas jelaslah bahwa zakat tidak hanya diwajibkan kepada perorangan saja. Seluruh ahli fiqih sepakat bahwa setiap muslim, merdeka, baligh dan berakal wajib menunaikan zakat.

2.1.4.3.1 Syarat Menjadi *Muzakki*

1. Islam
2. Merdeka
3. Memiliki Nishab, yaitu kelebihan harta milik yang digunakan untuk mencukupi kebutuhan pokok (primer) seperti pangan, sandang, papan, kendaraan dan perabot rumah tangga lainnya.
4. Sempurnanya haul (waktu nishab) hartanya, kecuali biji-bijian dan buah-buahan karena tidak disyaratkan sempurnanya waktu.
5. Terhindarnya harta zakat dari hutang, baik seluruhnya maupun sebagian besarnya dan tidak sedang dipersengketakan.

(www.petolobalong.blogspot.com,2014)

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, disajikan di dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	Nunung Nurhayati, et al	Pengaruh Kualitas Informasi, Akuntabilitas dan Transparansi Pelaporan Keuangan terhadap Tingkat Penerimaan Dana Zakat pada BAZ di Jawa Barat, 2014	Kualitas informasi akuntansi, akuntabilitas dan transparansi pelaporan keuangan mempunyai hubungan yang cukup erat dan signifikan dengan arah positif.	<p>Persamaan: Penelitian mengenai Akuntabilitas dan Transparansi Pelaporan Keuangan pada BAZ</p> <p>Perbedaan: Nunung Nurhayati, et al berfokus kepada kualitas informasinya, sedangkan penulis berkonstrasi kepada hasil Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan terhadap Retensi <i>Muzakki</i> pada LAZ tersebut</p>
2.	Hidayatul Ihsan, et al	Manajemen dan Akuntabilitas Institusi Pengelola Zakat	Perintah zakat bukan saja merupakan ibadah bagi seorang Muslim, tetapi juga instrumen pembersihan diri sekaligus katalisator untuk mewujudkan keadilan sosial-ekonomi dalam masyarakat Muslim.	<p>Persamaan: Penelitian mengenai Akuntabilitas pada LAZ</p> <p>Perbedaan: Hidayatul Ihsan berfokus pada kajian teoritis, Akuntabilitas pada Instituti Zakat, Sedangkan Penulis berfokus pada hasil Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan terhadap Retensi <i>Muzakki</i> pada LAZ di Kota Bandung</p>

3.	Nikmatuniayah	Akuntabilitas laporan Keuangan Organisasi Pengelola Zakat Yayasan DarutTaqwa Semarang	Berdasarkan kegiatan tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan menyajikan laporan zakat untuk publik, pengelola menjadi lebih amanah dan masyarakat (muzaki) menjadi percaya pada lembaga yang bersangkutan	<p>Persamaan: Penelitian Akuntabilitas pada LAZ</p> <p>Perbedaan: Nikmatuniayah berfokus kepada prosedur penerimaan dana Zakat, Sedangkan penulis berfokus kepada hasil Akuntabilitas dan Transparansi laporan Keuangan terhadap Retensi <i>Muzakki</i> pada LAZ tersebut.</p>
4.	Yosi Dian Endahwati	Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq dan Shadaqah	Akuntabilitas pengelolaan dana ZIS yang dilakukan dalam BAZ Kabupaten Lumajang didasarkan pada akuntabilitas vertikal dan horizontal	<p>Persamaan: Penelitian Akuntabilitas pada Zakat</p> <p>Perbedaan: Yosi Dian Endahwati berfokus kepada Zakat, Infaq dan Shadaqah saja, sedangkan penulis berfokus kepada hasil Akuntabilitas dan Laporan Keuangan terhadap Retensi <i>Muzakki</i> LAZ tersebut.</p>
5.	Elis Ratna Wulan, et al	Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pelaporan Keuangan terhadap Kinerja Laporan Keuangan Penerimaan Dana Zakat di Kota	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara transparansi	<p>Persamaan: Penelitian mengenai transparansi dan akuntabilitas laporan keuangan pada LAZ di Kota Bandung.</p> <p>Perbedaan: Elis ratna Wulan, et al berfokus kepada kinerja keuangan LAZ sedangkan penulis</p>

		Bandung	dan akuntabilitas pelaporan keuangan terhadap kinerja keuangan penerimaan dana zakat.	befokus kepada hasil akuntabilitas dan laporan keuangan terhadap retensi <i>Muzakki</i> pada LAZ tersebut.
6.	Herdimansyah Fajar Sidiq	Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pelaporan Keuangan terhadap Kinerja Organisasi pada Yayasan Mizan Amanah Kota Bandung	Secara Simultan Akuntabilitas dan Transparansi pelaporan Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi	Persamaan: Penelitian mengenai Transparansi dan Akuntabilitas Laporan Keuangan LAZ Perbedaan: Herdimansyah Fajar Sidiq berfokus kepada kinerja Organisasi LAZ, sedangkan penulis berfokus kepada hasil Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan terhadap Retensi <i>Muzakki</i> pada LAZ tersebut.
7.	Siti Daniyati Rahmi	Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pelaporan Keuangan terhadap Kinerja Keuangan pada LAZ di Kota Bandung	Kinerja keuangan LAZ secara keseluruhan ada peningkatan yang menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat yang sudah semakin tinggi untuk menitipkan dana zakatnya pada LAZ di Kota	Persamaan: Penelitian mengenai transparansi dan akuntabilitas pelaporan keuangan pada LAZ di kota Bandung Perbedaan: Siti Daniyati Rahmi berfokus kepada transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja keuangan LAZ di kota Bandung, sedangkan penulis berfokus kepada hasil akuntabilitas dan transparansi laporan keuangan terhadap retensi <i>Muzakki</i> pada LAZ tersebut.

			Bandung.	
--	--	--	----------	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Istilah akuntabilitas menurut bahasa berasal dari istilah Bahasa Inggris yang disebut dengan *accountability* yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk diminta pertanggungjawab (Peter, 1987:16 yang dikutip oleh Wulan et al).

Transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat, berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh, atas pertanggungjawaban dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya kepada peraturan perundang-undangan. Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan secara memadai dan mudah dimengerti (Ratminto, et all, 2005:8)

Retensi pelanggan didefinisikan sebagai jumlah pelanggan yang melakukan bisnis dengan perusahaan pada akhir tahun keuangan yang dinyatakan sebagai persentase pelanggan aktif pada awal tahun. Retensi pelanggan merupakan tujuan strategis untuk mengupayakan pemeliharaan hubungan jangka panjang dengan pelanggan dimana retensi pelanggan merupakan cerminan dari perpindahan pelanggan. Tingkat retensi yang tinggi sama dengan tingkat perpindahan yang rendah. Perpindahan yang dimaksudkan disini merupakan membelotnya pelanggan dari satu perusahaan ke

perusahaan pesaing lainnya yang biasanya disebabkan oleh beberapa hal (Buttle, 2004:258)

Berhubungan dengan dituntutnya Akuntabilitas dan Transparansi suatu perusahaan atau Lembaga-lembaga publik membuat suatu organisasi harus bekerja secara Akuntabel dan secara Terbuka atau Transparan terutama pada Pelaporan Keuangan. Lembaga Amil Zakat di Kota Bandung ini pun harus bekerja secara akuntabel agar masyarakat atau *Muzakki* dapat mempercayai penyaluran dana yang telah *Muzakki* tersebut titipkan kepada Lembaga Amil Zakat tersebut.

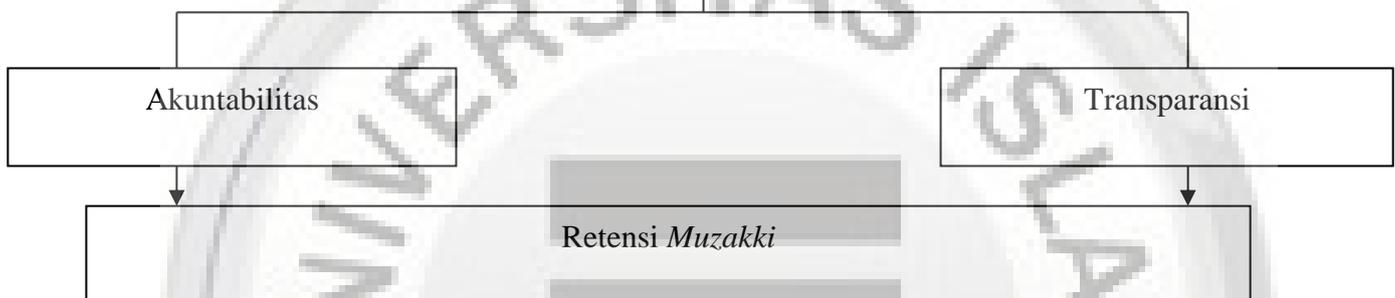
Transparansi Lembaga Amil Zakat sangat dituntut oleh *Muzakki* karena agar mengetahui dana yang dititipkan *Muzakki* tersebut telah dikelola dengan baik dan di salurkan pula dengan baik kepada *Mustahiq*.

Muzakki pun akan mempercayai LAZ sebagai tempat yang baik untuk ia menitipkan hartanya dan transparansi juga sangat penting karena untuk menanamkan sikap keterbukaan terhadap *Muzakki*.

Tingkat Retensi *Muzakki* pada LAZ juga menggambarkan dimana *Muzakki* akan kembali lagi atau tidak untuk menitipkan hartanya kepada LAZ tersebut, dimana retensi *Muzakki* ini dapat menggambarkan sudah akuntabel dan transparan atau belum LAZ di kota Bandung ini,

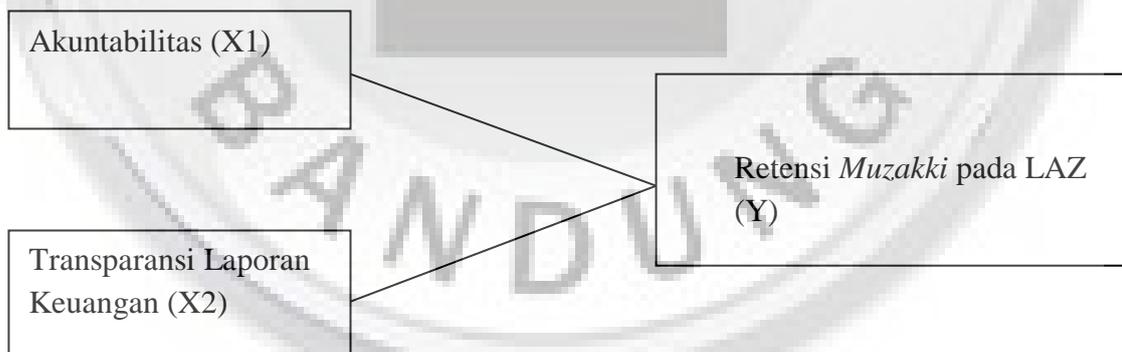
Semakin akuntabel dan transparan sebuah Lembaga Amil Zakat, maka diharapkan tingkat Retensi *Muzakki* pada LAZ tersebut akan meningkat, karena

Muzakki telah mempercayai LAZ tersebut, dengan alasan bahwa LAZ tersebut sudah akuntabel dan transparan. Sebagai Lembaga yang dipercayai oleh Umat, LAZ harus memiliki kedua sikap itu yaitu akuntabel dan transparan, yang merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban terhadap donator atau *Muzakki* meskipun banyak para donator atau *Muzakki* yang menyerahkan dananya secara ikhlas.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Untuk menjelaskan hubungan antar variabel, digunakan paradigma penelitian. Paradigma penelitian untuk variabel-variabel tersebut digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.2

Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis

Ha1 : Akuntabilitas berpengaruh terhadap retensi *Muzakki* pada Lembaga amil Zakat Rumah Yatim Antapani Bandung.

Ha2 : Transparansi Laporan Keuangan berpengaruh terhadap retensi *Muzakki* pada lembaga amil Zakat Rumah Yatim Antapani Bandung.

