



EDUTECH

Jurnal Teknologi Pendidikan

Journal homepage <https://ejournal.upi.edu/index.php/edutech>



Pengaruh Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pengelolaan Wakaf Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Yayasan Pendidikan Rumah Qur'an El Fajr Kenten Palembang

Moh Husni Mubarak, Deky Anwar, & Ulil Amri

Program Studi Magister Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri
Raden Fatah, Palembang, Indonesia

*Correspondence: E-mail: husnicupu46@gmail.com

ABSTRACT	ARTICLE INFO
This study aims to examine the relationships of accountability and service quality with trust in waqf management, with satisfaction as an intervening variable, at Yayasan Pendidikan Rumah Qur'an El Fajr Kenten Palembang. The suboptimal utilization of waqf assets in Indonesia is presumably related to weak trust in waqf-managing institutions, while previous studies show inconsistent findings (research gap) regarding the relationships of accountability and service quality with trust. This study employs a quantitative cross-sectional survey design with Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) analysis using SmartPLS 4. Primary data were collected through a 1-5 Likert-scale questionnaire distributed to 140 respondents selected through purposive sampling; the sample size followed the guideline of 5-10 times the number of indicators (19 indicators, i.e., a range of 95-190 respondents). The results show that accountability and service quality are positively and significantly related to both trust and satisfaction; satisfaction is positively and significantly related to trust; and there are significant indirect effects through satisfaction (partial mediation, VAF of 25.5% and 23.3%). R-Square values of 0.893 for trust and 0.861 for satisfaction indicate high explanatory power of the model. Accountability shows the largest relative contribution to satisfaction ($\beta = 0.524$; $f^2 = 0.380$). These findings indicate that strengthening accountability and service quality is associated with respondents' satisfaction and trust in	Article History: <i>Submitted/Received 15 Sept 2025</i> <i>First Revised 08 Octi 2026</i> <i>Accepted 14 Oct 2026</i> <i>First Available online 19 Oct 2026</i> <i>Publication Date 19 Oct 2026</i> Keyword: <i>akuntabilitas; kepercayaan; kepuasan; kualitas pelayanan; wakaf</i> <i>accountability; satisfaction; service quality; trust; waqf</i>

waqf management, although the design does not allow causal conclusions.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji hubungan akuntabilitas dan kualitas pelayanan dengan kepercayaan dalam pengelolaan wakaf, dengan kepuasan sebagai variabel intervening, pada Yayasan Pendidikan Rumah Qur'an El Fajr Kenten Palembang. Rendahnya optimalisasi aset wakaf di Indonesia diduga berkaitan dengan masih lemahnya kepercayaan terhadap lembaga pengelola wakaf, sementara penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten (*research gap*) mengenai hubungan akuntabilitas dan kualitas pelayanan dengan kepercayaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei *cross-sectional* dan analisis *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS 4. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1-5 kepada 140 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*; ukuran sampel mengacu pada pedoman 5-10 kali jumlah indikator (19 indikator, sehingga kisaran 95-190 responden). Hasil menunjukkan bahwa akuntabilitas dan kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan maupun kepuasan; kepuasan berhubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan; serta terdapat *indirect effect* yang signifikan melalui kepuasan (mediasi parsial dengan VAF 25,5% dan 23,3%). Nilai R-Square kepercayaan sebesar 0,893 dan kepuasan sebesar 0,861 menunjukkan *explanatory power* model yang tinggi. Akuntabilitas memiliki kontribusi relatif terbesar terhadap kepuasan ($\beta = 0,524$; $f^2 = 0,380$). Temuan ini mengindikasikan bahwa penguatan akuntabilitas dan kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan dan kepercayaan responden terhadap pengelolaan wakaf, dengan catatan desain penelitian tidak memungkinkan kesimpulan sebab-akibat.

© 2025 Teknologi Pendidikan UPI

1. PENDAHULUAN

Wakaf merupakan salah satu instrumen filantropi Islam yang memiliki peran strategis dalam pembangunan sosial, ekonomi, dan pendidikan masyarakat (Kasdi et al., 2022). Dalam sejarah Islam, wakaf telah menjadi sumber utama pembiayaan berbagai lembaga pendidikan, masjid, rumah sakit, dan fasilitas publik lainnya (Lestari et al., 2025). Potensi wakaf di Indonesia sangat besar, tidak hanya dari segi nilai ekonominya, tetapi juga dari segi kontribusi sosialnya dalam menciptakan keadilan dan pemerataan kesejahteraan (Anggraini et al., 2024). Meskipun demikian, potensi aset wakaf nasional yang mencapai triliunan rupiah dilaporkan baru sebagian kecil yang berhasil dimanfaatkan secara optimal (Masruroh, 2023), dan salah satu penyebab yang dikemukakan adalah masih lemahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengelola wakaf (Al-khateeb & Amuda, 2024).

Wakaf memiliki karakteristik khusus, yaitu aset yang dipertahankan keberadaannya sementara hasilnya dimanfaatkan untuk kepentingan umat (Melis et al., 2023), sehingga pengelolaannya menuntut profesionalitas dan transparansi agar kepercayaan

masyarakat sebagai penyumbang dana utama tetap terjaga. Akuntabilitas menjadi isu krusial dalam konteks ini, bukan sekadar kemampuan menyajikan laporan keuangan secara tepat, melainkan juga cerminan komitmen moral dan etika lembaga dalam menjaga amanah para wakif (Azwari et al., 2020; Aman, 2021). Di samping akuntabilitas, kualitas pelayanan turut memegang peranan penting; pelayanan yang ramah, responsif, dan mampu memenuhi harapan masyarakat akan meningkatkan kenyamanan calon wakif dalam menyalurkan dana wakaf. Kepercayaan masyarakat sendiri merupakan fondasi utama yang menentukan keberlanjutan dan keberhasilan lembaga pengelola wakaf (Azwari et al., 2025), namun kepercayaan tidak terbentuk secara instan, melainkan dikaitkan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Judijanto et al., 2025).

Fenomena tersebut tergambar pada Yayasan Pendidikan Rumah Qur'an El Fajr Kenten Palembang, sebuah lembaga pendidikan Islam yang berdiri sejak tahun 2016 dan resmi berbadan hukum yayasan pada tahun 2019. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Yayasan, perkembangan dana wakaf di lembaga ini mengalami peningkatan signifikan dalam lima tahun terakhir, dengan jumlah wakif tercatat sekitar 100 orang yang berasal dari jamaah pengajian, wali murid, keluarga besar yayasan, hingga masyarakat umum. Peningkatan tersebut diyakini tidak terlepas dari penguatan prinsip keterbukaan, pelaporan berkala, dan komunikasi yang baik dengan para wakif, sehingga fenomena ini relevan untuk dikaji secara empiris melalui kerangka akuntabilitas, kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan. Karena jumlah wakif tercatat lebih kecil daripada ukuran sampel, responden penelitian ini tidak dibatasi pada wakif saja, melainkan mencakup pihak-pihak yang berinteraksi dengan layanan dan informasi wakaf yayasan sebagaimana didefinisikan pada bagian metode.

Kajian atas hubungan antarvariabel tersebut juga didorong oleh adanya *research gap* pada penelitian-penelitian terdahulu. Sulaeman et al. (2021) menemukan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, sedangkan Meisa Yuniar et al. (2024) menemukan hasil sebaliknya, yaitu akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berwakaf tunai. Perbedaan serupa juga ditemukan pada kualitas pelayanan: Meidiana dan Sarifudin (2025) melaporkan hasil yang signifikan, sementara Siti Aisyah dan Bambang Sutejo (2021) melaporkan hasil yang tidak signifikan. Perbedaan hasil tersebut muncul pada konteks lembaga, variabel dependen, dan responden yang berbeda-beda (wakaf tunai masjid, lembaga zakat, dan lembaga wakaf perkotaan), sehingga belum jelas apakah inkonsistensi itu dapat dijelaskan oleh adanya mekanisme penghubung di antara variabel-variabel tersebut. Studi yang menempatkan kepuasan sebagai mediator antara akuntabilitas dan kepercayaan telah dilakukan pada lembaga zakat dan pemerintah desa (Decka Aisyah et al., 2022; Wirawan & Yaya, 2024), tetapi sepanjang penelusuran penulis, model yang menguji akuntabilitas dan kualitas pelayanan sekaligus dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada lembaga wakaf berbasis pendidikan Al-Qur'an belum banyak diuji. Penelitian ini menawarkan pengujian model terpadu tersebut sehingga dapat menunjukkan apakah hubungan akuntabilitas dan kualitas pelayanan dengan kepercayaan berlangsung secara langsung, melalui kepuasan, atau keduanya.

1.1 Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Stewardship Theory menjadi landasan utama model penelitian ini. Teori ini memandang pengelola organisasi sebagai *steward* yang termotivasi menjalankan amanah demi kepentingan pemberi amanah, bukan kepentingan pribadi (Davis et al.,

2024). Dalam konteks wakaf, nazhir adalah *steward* atas aset yang diamanahkan wakif dan kepentingan umat. Akuntabilitas merupakan wujud konkret perilaku *steward*: kesediaan menjelaskan, mempertanggungjawabkan, dan membuka diri terhadap penilaian pemberi amanah. Kualitas pelayanan merupakan wujud lain dari perilaku tersebut dalam interaksi sehari-hari dengan wakif, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati petugas. Ketika perilaku *steward* ini dipersepsikan sesuai dengan harapan wakif, muncul evaluasi positif berupa kepuasan, yaitu terpenuhinya harapan atas pengelolaan amanah. Evaluasi yang berulang dan konsisten inilah yang diharapkan mendasari kesediaan pihak pemberi amanah untuk bergantung pada pengelola, yaitu kepercayaan. Dengan demikian, kepuasan ditempatkan sebagai jalur penghubung antara perilaku *steward* (akuntabilitas dan kualitas pelayanan) dan kepercayaan, di samping hubungan langsung keduanya dengan kepercayaan.

Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut: H1, akuntabilitas berhubungan positif dengan kepercayaan; H2, kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepercayaan; H3, akuntabilitas berhubungan positif dengan kepuasan; H4, kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan; H5, kepuasan berhubungan positif dengan kepercayaan; H6, kepuasan memediasi hubungan akuntabilitas dengan kepercayaan; dan H7, kepuasan memediasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepercayaan. Istilah "pengaruh" dalam artikel ini digunakan dalam pengertian pengujian hipotesis pada model struktural SEM-PLS, bukan sebagai bukti hubungan sebab-akibat, karena data diperoleh dari survei satu waktu (*cross-sectional*).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan; (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan; (3) pengaruh akuntabilitas terhadap kepuasan; (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan; (5) pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan; serta peran kepuasan sebagai variabel intervening dalam (6) hubungan akuntabilitas dengan kepercayaan dan (7) hubungan kualitas pelayanan dengan kepercayaan dalam pengelolaan wakaf di Yayasan Pendidikan Rumah Qur'an El Fajr Kenten Palembang. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian manajemen lembaga nirlaba dan pengelolaan wakaf, sekaligus memberikan masukan praktis bagi yayasan dalam memperkuat akuntabilitas, kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan guna mendukung keberlanjutan program wakaf.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif melalui survei *cross-sectional*, yang bertujuan mengolah data secara sistematis dan menyajikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2022). Penelitian dilaksanakan sebagai penelitian lapangan (*field research*) di Yayasan Pendidikan Rumah Qur'an El Fajr Kenten, Palembang, guna memperoleh data primer secara langsung dari responden yang berinteraksi dengan yayasan tersebut. Unit analisis adalah individu responden; oleh karena itu, istilah "kepercayaan masyarakat" dalam artikel ini merujuk pada persepsi responden terhadap akuntabilitas, kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan dalam pengelolaan wakaf di yayasan, bukan pengukuran kepercayaan masyarakat secara agregat.

Populasi penelitian adalah masyarakat yang berinteraksi dengan Yayasan Pendidikan Rumah Qur'an El Fajr Kenten Palembang, yaitu jamaah pengajian, wali murid, keluarga besar yayasan, dan masyarakat umum yang mengetahui pengelolaan wakaf di yayasan tersebut, termasuk wakif. Responden dipilih dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria: (1) berusia minimal 17 tahun; (2) memiliki pengalaman dan pengetahuan terkait pengelolaan wakaf di yayasan; dan (3) bersedia mengisi kuesioner.

Pemenuhan kriteria ditentukan berdasarkan pengakuan responden dan pertimbangan peneliti; status responden sebagai wakif atau non-wakif tidak dipisahkan dalam analisis (lihat Keterbatasan Penelitian).

Penentuan ukuran sampel mengacu pada pedoman Hair dan Alamer (2022) untuk penelitian berbasis PLS-SEM, yaitu 5 hingga 10 kali jumlah indikator. Instrumen penelitian memiliki 19 indikator (item), yaitu 6 item akuntabilitas, 5 item kualitas pelayanan, 4 item kepuasan, dan 4 item kepercayaan (**Tabel 2**), sehingga ukuran sampel yang direkomendasikan berkisar antara 95 hingga 190 responden. Sampel sebanyak 140 responden berada dalam rentang tersebut.

Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 1-5 (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju), serta dilengkapi dengan observasi langsung untuk memverifikasi kondisi riil pelayanan di lapangan. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi/indikator konseptual setiap variabel (**Tabel 1**) yang dijabarkan menjadi 19 butir pernyataan (**Tabel 2**). Dimensi konseptual akuntabilitas mengacu pada Suparji (2021), kualitas pelayanan mengacu pada empat dimensi SERVQUAL yang dirujuk Maulidiah dan Budiantono (2023), serta kepercayaan dan kepuasan mengacu pada Dasser et al. (2024). Dimensi *tangibles* pada SERVQUAL tidak digunakan. Butir pernyataan disusun sendiri oleh peneliti dengan menjabarkan dimensi-dimensi konseptual tersebut, sehingga jumlah butir pada tiap variabel dapat melebihi jumlah dimensinya. Penelitian ini melibatkan dua variabel eksogen, yaitu Akuntabilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2); satu variabel intervening, yaitu Kepuasan (Z); serta satu variabel endogen, yaitu Kepercayaan (Y). Definisi operasional variabel disajikan pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Definisi Operasional dan Dimensi/Indikator Konseptual Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi/Indikator Konseptual
Akuntabilitas (X1)	Tanggung jawab lembaga untuk melaksanakan kewajiban dan mempertanggungjawabkan hasilnya kepada pihak yang berkepentingan.	Pelayanan memuaskan bagi publik; ruang partisipasi masyarakat; kemampuan menjelaskan dan mempertanggungjawabkan; sarana penilaian kinerja
Kualitas Pelayanan (X2)	Kemampuan lembaga dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara konsisten, efektif, dan memuaskan.	Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy
Kepercayaan (Y)	Keyakinan masyarakat bahwa lembaga bertindak sesuai harapan, memiliki integritas, kompetensi, dan niat baik.	Perceived competence; Perceived fairness; Willingness to rely
Kepuasan (Z)	Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan.	Kesesuaian harapan; Kualitas pelayanan; Kepuasan umum

Sumber: Diolah dari data tesis, 2026. Terdapat 14 dimensi/indikator konseptual (4 + 4 + 3 + 3) yang dijabarkan menjadi 19 butir pernyataan (Tabel 2).

Tabel 2. Struktur Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi/Indikator Konseptual	Jumlah Item	Kode Item	Sumber Konseptual	Skala
Akuntabilitas (X1)	4 aspek	6	Akun.1–Akun.6	Suparji (2021)	Likert 1-5
Kualitas Pelayanan (X2)	4 dimensi (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)	5	KP.1–KP.5	Maulidiah & Budiantono (2023)	Likert 1-5
Kepuasan (Z)	3 dimensi	4	Kepu.1–Kepu.4	Dasser et al. (2024)	Likert 1-5
Kepercayaan (Y)	3 dimensi	4	Kep.1–Kep.4	Dasser et al. (2024)	Likert 1-5
Total	14	19			

Sumber: Diolah dari data tesis, 2026. Jumlah item melebihi jumlah dimensi karena satu dimensi dapat diukur oleh lebih dari satu item.

Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4, yang dipilih karena mampu menganalisis hubungan struktural antarvariabel laten secara simultan, baik hubungan langsung maupun tidak langsung melalui variabel intervening, tanpa mensyaratkan data berdistribusi normal (Hair et al., dalam Nurhalizah et al., 2024). Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dilakukan melalui *convergent validity* (*outer loading* > 0,70 dan *Average Variance Extracted/AVE* > 0,50) serta reliabilitas (*Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* > 0,70). Evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan melalui R-Square (R^2) dan F-Square (f^2), serta pengujian hipotesis melalui prosedur *bootstrapping* dengan kriteria hipotesis diterima apabila T-Statistics > 1,96 dan P-Values < 0,05 pada taraf signifikansi 5%. Peran mediasi dinilai melalui *indirect effect*, *total effect*, dan *Variance Accounted For* (VAF), yaitu proporsi *total effect* yang melalui mediator.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Kuesioner disebarkan kepada 140 responden yang memenuhi kriteria *purposive sampling*. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan domisili disajikan pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Karakteristik Responden (n = 140)

Kategori	Klasifikasi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	80	57%
	Laki-laki	60	43%
Usia	17-20 tahun	58	41%
	21-30 tahun	13	9%
	31-40 tahun	16	11%
	41-50 tahun	39	28%
	51-60 tahun	14	10%
Pendidikan Terakhir	SD	1	1%
	SMP	2	1%
	SMA/SMK	81	58%
	Diploma	8	6%
	Sarjana	47	34%
	Pascasarjana	1	1%
Pekerjaan (dominan)	Mahasiswa	42	30%
	Pelajar	21	15%
	Guru	20	14%
	Ibu Rumah Tangga	18	13%
Domisili (dominan)	Palembang	91	65%

Sumber: Olah data primer, 2026. Persentase dihitung dari jumlah responden (n = 140).

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (57%), berusia 17-20 tahun (41%), berpendidikan terakhir SMA/SMK (58%), dan berdomisili di Palembang (65%). Dari segi pekerjaan, responden didominasi mahasiswa (42 orang; 30%) dan pelajar (21 orang; 15%), disusul guru (20 orang; 14%) dan ibu rumah tangga (18 orang; 13%). Komposisi ini menunjukkan bahwa hasil penelitian lebih banyak merepresentasikan persepsi kelompok usia muda yang berinteraksi dengan yayasan, dan tidak dapat dibaca semata-mata sebagai persepsi wakif. Karena penelitian ini berfokus pada kepercayaan dalam pengelolaan wakaf, komposisi ini perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil; data mengenai status responden sebagai wakif atau non-wakif tidak dikumpulkan secara terpisah.

3.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian *convergent validity* dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* masing-masing indikator, dengan kriteria nilai harus lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian disajikan pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Hasil Uji Outer Loading

Indikator	Akuntabilitas (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan (Z)	Kepercayaan (Y)
Akun.1	0,883	-	-	-
Akun.2	0,875	-	-	-
Akun.3	0,918	-	-	-
Akun.4	0,860	-	-	-
Akun.5	0,857	-	-	-
Akun.6	0,817	-	-	-
KP.1	-	0,853	-	-
KP.2	-	0,915	-	-
KP.3	-	0,928	-	-
KP.4	-	0,905	-	-
KP.5	-	0,854	-	-
Kepu.1	-	-	0,942	-
Kepu.2	-	-	0,924	-
Kepu.3	-	-	0,940	-
Kepu.4	-	-	0,960	-
Kep.1	-	-	-	0,862
Kep.2	-	-	-	0,957
Kep.3	-	-	-	0,884
Kep.4	-	-	-	0,876

Sumber: Olah data SmartPLS 4, 2026

Seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70 (rentang 0,817 sampai 0,960), sehingga memenuhi kriteria *convergent validity*. Seluruh 19 indikator dipertahankan sejak awal analisis dan tidak ada indikator yang dieliminasi dari model. Selanjutnya, *convergent validity* pada tingkat konstruk dinilai melalui AVE, sedangkan reliabilitas dinilai melalui *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's Alpha*. Hasilnya disajikan pada **Tabel 5**.

Tabel 5. AVE, Cronbach's Alpha, dan Composite Reliability

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Akuntabilitas (X1)	0,755	0,935	0,949
Kualitas Pelayanan (X2)	0,795	0,935	0,951
Kepercayaan (Y)	0,801	0,917	0,942
Kepuasan (Z)	0,887	0,957	0,969

Sumber: Olah data SmartPLS 4, 2026

Nilai AVE seluruh konstruk berada di atas 0,50, yang menunjukkan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikatornya, sehingga *convergent validity* terpenuhi. Nilai AVE menunjukkan *convergent validity* dan tidak dengan sendirinya membuktikan *discriminant validity*; karena itu, artikel ini tidak menyimpulkan bahwa *discriminant validity* telah terpenuhi (lihat Keterbatasan

Penelitian). Seluruh konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan CR di atas 0,70 (masing-masing 0,917-0,957 dan 0,942-0,969), sehingga memenuhi kriteria reliabilitas. Namun, nilai yang sangat tinggi, terutama CR Kepuasan (0,969) dan Kualitas Pelayanan (0,951) serta *Cronbach's Alpha* Kepuasan (0,957), dapat mengindikasikan redundansi item, yaitu butir pernyataan yang terlalu mirip secara substantif, sehingga tidak dapat langsung ditafsirkan sebagai instrumen yang semakin baik.

Pemeriksaan *discriminant validity* melalui kriteria Fornell-Larcker dan HTMT perlu mendapat perhatian karena beberapa konstruk secara konseptual berdekatan, terutama kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan, sehingga berpotensi tumpang tindih secara konseptual maupun empiris.

3.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen diukur melalui nilai R-Square. Hasil pengujian disajikan pada **Tabel 6**.

Tabel 6. Nilai R-Square

Variabel Endogen	R-Square	R-Square Adjusted	Kategori
Kepercayaan (Y)	0,893	0,891	Kuat
Kepuasan (Z)	0,861	0,859	Kuat

Sumber: Olah data SmartPLS 4, 2026

Nilai R-Square Kepercayaan sebesar 0,893 menunjukkan bahwa Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan secara bersama-sama menjelaskan 89,3% varians Kepercayaan, sedangkan sisanya 10,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Nilai R-Square Kepuasan sebesar 0,861 menunjukkan bahwa Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama menjelaskan 86,1% varians Kepuasan. Kedua nilai tersebut termasuk kategori kuat, yang menunjukkan *explanatory power* model yang tinggi. Nilai R-Square sendiri mengukur kemampuan penjelasan model terhadap data yang digunakan, bukan *predictive relevance*; karena nilai Q^2 tidak dilaporkan, artikel ini tidak mengklaim adanya *predictive relevance*. Nilai R-Square yang sangat tinggi ini juga perlu ditafsirkan secara hati-hati karena seluruh konstruk diukur melalui kuesioner *self-report* yang sama pada waktu yang sama, sehingga *common method bias* dan tumpang tindih konseptual antarkonstruk, terutama kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan, tidak dapat dikesampingkan.

Ukuran efek (*effect size*) masing-masing prediktor terhadap variabel endogen diukur melalui nilai F-Square, dengan kriteria 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar). Hasil pengujian F-Square disajikan pada **Tabel 7**.

Tabel 7. Nilai F-Square

Hubungan Antarvariabel	F-Square	Kategori Effect Size
Akuntabilitas (X1) → Kepercayaan (Y)	0,188	Sedang
Akuntabilitas (X1) → Kepuasan (Z)	0,380	Besar
Kepuasan (Z) → Kepercayaan (Y)	0,080	Kecil
Kualitas Pelayanan (X2) → Kepercayaan (Y)	0,174	Sedang
Kualitas Pelayanan (X2) → Kepuasan (Z)	0,254	Sedang

Sumber: Olah data SmartPLS 4, 2026

Tabel 7 menunjukkan bahwa hubungan Akuntabilitas dengan Kepuasan memiliki *effect size* besar ($f^2 = 0,380$) dan dengan Kepercayaan memiliki *effect size* sedang ($f^2 = 0,188$); hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan ($f^2 = 0,254$) maupun dengan Kepercayaan ($f^2 = 0,174$) memiliki *effect size* sedang; sedangkan hubungan Kepuasan dengan Kepercayaan memiliki *effect size* kecil ($f^2 = 0,080$).

Pengujian hipotesis dilakukan melalui prosedur *bootstrapping* dengan kriteria hipotesis diterima apabila nilai T-Statistics > 1,96 dan P-Values < 0,05. Hasil pengujian hubungan langsung (*direct effect*) disajikan pada **Tabel 8**.

Tabel 8. Hasil Pengujian Hipotesis: Direct Effect

Hipotesis	Jalur	Original Sample (β)	Sample Mean	Std. Dev.	T-Statistics	P-Values	Keputusan
H1	Akuntabilitas → Kepercayaan	0,380	0,383	0,094	4,026	< 0,001	Diterima
H2	Kualitas Pelayanan → Kepercayaan	0,348	0,347	0,106	3,299	0,001	Diterima
H3	Akuntabilitas → Kepuasan	0,524	0,511	0,092	5,675	< 0,001	Diterima
H4	Kualitas Pelayanan → Kepuasan	0,429	0,441	0,094	4,552	< 0,001	Diterima
H5	Kepuasan → Kepercayaan	0,248	0,245	0,104	2,392	0,017	Diterima

Sumber: Olah data SmartPLS 4, 2026. P-Values 0,000 pada output disajikan sebagai < 0,001.

Seluruh hubungan langsung yang diuji memiliki nilai T-Statistics > 1,96 dan P-Values < 0,05, sehingga H1 sampai dengan H5 didukung oleh data. Selanjutnya, hasil pengujian *indirect effect* melalui Kepuasan disajikan pada **Tabel 9**.

Tabel 9. Hasil Pengujian Hipotesis: Indirect Effect

Hipotesis	Jalur	Original Sample (β)	Sample Mean	Std. Dev.	T-Statistics	P-Values	Keputusan
H6	Akuntabilitas → Kepuasan → Kepercayaan	0,130	0,126	0,058	2,235	0,027	Diterima
H7	Kualitas Pelayanan → Kepuasan → Kepercayaan	0,106	0,108	0,053	2,010	0,046	Diterima

Sumber: Olah data SmartPLS 4, 2026. P-Values dihitung dari T-Statistics (uji dua arah, derajat bebas $n - 1 = 139$).

Hasil pada **Tabel 9** menunjukkan bahwa *indirect effect* Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan melalui Kepuasan sama-sama bernilai positif dengan T-Statistics > 1,96 (masing-masing 2,235 dan 2,010) dan P-Values < 0,05, sehingga H6 dan H7 didukung oleh data. Perlu dicatat bahwa T-Statistics H7 hanya sedikit di atas batas kritis ($P = 0,046$), sehingga bukti bagi H7 tergolong tipis dan sebaiknya ditafsirkan hati-hati.

Tabel 10 menyajikan *direct effect*, *indirect effect*, dan *total effect* secara bersama-sama beserta nilai VAF, yaitu proporsi *total effect* yang berjalan melalui mediator.

Tabel 10. Direct Effect, Indirect Effect, Total Effect, dan VAF

Jalur	Direct	Indirect	Total	VAF	Jenis Mediasi
Akuntabilitas (X1) → Kepercayaan (Y)	0,380	0,130	0,510	25,5%	Parsial
Kualitas Pelayanan (X2) → Kepercayaan (Y)	0,348	0,106	0,454	23,3%	Parsial

Sumber: Diolah dari output SmartPLS 4, 2026. Total effect = direct effect + indirect effect; VAF = indirect effect / total effect. VAF 20%-80% dikategorikan mediasi parsial.

Karena *direct effect* Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan tetap signifikan ketika Kepuasan dimasukkan ke dalam model, sementara *indirect effect* juga signifikan dengan VAF masing-masing 25,5% dan 23,3%, hasil model mendukung adanya mediasi parsial. Artinya, sebagian besar hubungan akuntabilitas dan kualitas pelayanan dengan kepercayaan tidak berjalan melalui kepuasan, dan peran kepuasan sebagai jalur penghubung relatif terbatas.

3.4 Pembahasan

Hubungan akuntabilitas dengan kepercayaan. Hasil model mendukung hubungan positif dan signifikan antara akuntabilitas dan kepercayaan ($\beta = 0,380$; T-Statistics 4,026; $P < 0,001$). Temuan ini sejalan dengan *Stewardship Theory*, yang memandang pengelola sebagai *steward* yang menjalankan amanah (Davis et al., 2024): ketika yayasan dipersepsikan bertanggung jawab dan terbuka dalam mengelola wakaf, responden cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi. Temuan ini konsisten dengan Sulaeman et al. (2021) bahwa akuntabilitas berkaitan dengan kepercayaan muwakif. Hasil yang berbeda dari Meisa Yuniar et al. (2024) kemungkinan berkaitan dengan

perbedaan konteks (niat berwakaf tunai di masjid), variabel dependen (niat, bukan kepercayaan), dan karakteristik responden. Karena data bersifat *cross-sectional*, temuan ini dibaca sebagai hubungan positif, bukan bukti bahwa akuntabilitas menyebabkan kepercayaan.

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepercayaan. Kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan ($\beta = 0,348$; T-Statistics 3,299; $P = 0,001$), sejalan dengan Meidiana dan Sarifudin (2025) pada lembaga wakaf lain, dan berbeda dari Siti Aisyah dan Bambang Sutejo (2021) yang meneliti keputusan muzakki membayar zakat. Dalam konteks wakaf, aspek pelayanan yang tampaknya paling relevan mencakup kemudahan memperoleh informasi, kecepatan pelayanan, transparansi informasi dana, kemampuan petugas menjawab pertanyaan wakif, keramahan petugas, dan kepastian penggunaan dana wakaf. Aspek-aspek tersebut berkaitan dengan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dipakai dalam penelitian ini, dan dapat menjadi dasar mengapa pelayanan yang baik berkaitan dengan keyakinan bahwa dana wakaf dikelola secara amanah. Interpretasi ini bersifat kontekstual dan perlu diuji lebih lanjut dengan butir pengukuran yang lebih spesifik pada layanan wakaf.

Hubungan akuntabilitas dan kualitas pelayanan dengan kepuasan. Akuntabilitas ($\beta = 0,524$; T-Statistics 5,675; $P < 0,001$) dan kualitas pelayanan ($\beta = 0,429$; T-Statistics 4,552; $P < 0,001$) sama-sama berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan. Koefisien akuntabilitas terhadap kepuasan merupakan yang terbesar dalam model *direct effect*, dengan *effect size* besar ($f^2 = 0,380$). Hasil ini konsisten dengan Decka Aisyah et al. (2022) yang menemukan hubungan akuntabilitas dengan kepuasan muzakki, serta dengan Wicaksono et al. (2021) pada kualitas pelayanan dan kepuasan wakif. Dalam konteks wakaf, transparansi laporan dan pertanggungjawaban penggunaan dana memungkinkan wakif menilai apakah dana wakafnya dikelola sesuai harapan, sehingga wajar bila persepsi akuntabilitas berkaitan kuat dengan kepuasan. Temuan ini dapat menjadi salah satu kontribusi utama penelitian ini, dengan catatan bahwa hubungan yang kuat antara dua konstruk yang diukur dengan kuesioner yang sama juga dapat mencerminkan tumpang tindih konseptual.

Hubungan kepuasan dengan kepercayaan. Kepuasan berhubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan ($\beta = 0,248$; T-Statistics 2,392; $P = 0,017$), sejalan dengan Sulaeman et al. (2021). Namun, *effect size* hubungan ini tergolong kecil ($f^2 = 0,080$) dan koefisiennya lebih kecil daripada hubungan langsung akuntabilitas dengan kepercayaan ($\beta = 0,380$). Dengan demikian, kontribusi relatif kepuasan terhadap kepercayaan lebih kecil dibandingkan jalur lainnya, dan tidak boleh dilebih-lebihkan.

Peran kepuasan sebagai variabel intervening. Hasil pengujian mediasi menunjukkan *indirect effect* yang signifikan pada hubungan akuntabilitas dengan kepercayaan ($\beta = 0,130$; T-Statistics 2,235; $P = 0,027$) maupun kualitas pelayanan dengan kepercayaan ($\beta = 0,106$; T-Statistics 2,010; $P = 0,046$), dengan bukti yang lebih tipis pada jalur kedua. Temuan ini mendukung penelitian Decka Aisyah et al. (2022) dan Wirawan dan Yaya (2024) yang menemukan peran mediasi kepuasan pada lembaga zakat dan pemerintah desa. Karena hubungan langsung tetap signifikan dan VAF berada pada kisaran 23%-26%, kepuasan berperan sebagai mediator parsial. Secara substantif, hasil model mendukung adanya hubungan langsung antara akuntabilitas dan kualitas pelayanan dengan kepercayaan, serta *indirect effect* melalui kepuasan. Karena desain penelitian bersifat *cross-sectional*, urutan waktu dari akuntabilitas atau kualitas pelayanan ke kepuasan lalu ke kepercayaan tidak dapat dipastikan.

3.5 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, desain *cross-sectional* tidak memungkinkan kesimpulan sebab-akibat. Kedua, *purposive sampling* pada satu yayasan membatasi generalisasi ke lembaga wakaf lain. Ketiga, responden bersifat heterogen dan sebagian besar adalah pelajar dan mahasiswa; status responden sebagai wakif atau non-wakif tidak dikumpulkan dan pemenuhan kriteria pengalaman wakaf tidak diverifikasi secara terdokumentasi, sehingga validitas substantif jawaban sebagian responden terhadap konstruk kepercayaan pada pengelolaan wakaf perlu ditafsirkan hati-hati. Keempat, seluruh konstruk diukur melalui kuesioner *self-report* pada waktu yang sama sehingga berpotensi mengandung *common method bias*, yang mungkin ikut menjelaskan nilai R-Square yang sangat tinggi. Kelima, *discriminant validity* (Fornell-Larcker dan HTMT), kolinearitas (VIF), *predictive relevance* (Q^2), dan selang kepercayaan *bootstrapping* untuk *indirect effect* tidak dilaporkan, sehingga kesimpulan mengenai tumpang tindih antarkonstruk, multikolinearitas, dan kekuatan bukti mediasi bersifat terbatas. Keenam, nilai reliabilitas yang sangat tinggi pada beberapa konstruk berpotensi mengindikasikan redundansi item. Ketujuh, butir kuesioner disusun sendiri tanpa dokumentasi uji validasi isi, dan ukuran sampel ditetapkan berdasarkan pedoman jumlah indikator, bukan analisis daya statistik. Kedelapan, bukti *indirect effect* pada jalur kualitas pelayanan tergolong tipis.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS terhadap 140 responden yang berinteraksi dengan Yayasan Pendidikan Rumah Qur'an El Fajr Kenten Palembang, dapat disimpulkan bahwa: (1) persepsi responden terhadap akuntabilitas dan kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan dan kepercayaan dalam pengelolaan wakaf; (2) persepsi kepuasan berhubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan, namun dengan kontribusi relatif yang kecil; (3) terdapat *indirect effect* yang signifikan melalui kepuasan, dengan pola mediasi parsial; dan (4) akuntabilitas menunjukkan kontribusi relatif lebih besar terhadap kepuasan dibandingkan kualitas pelayanan ($\beta = 0,524$ dan $0,429$). Model menunjukkan *explanatory power* yang tinggi (R-Square Kepercayaan 0,893 dan Kepuasan 0,861), yang perlu ditafsirkan hati-hati karena seluruh konstruk diukur dengan kuesioner *self-report* yang sama.

Temuan ini mengindikasikan bahwa penguatan akuntabilitas dan kualitas pelayanan berkaitan dengan tingginya kepuasan dan kepercayaan responden terhadap pengelolaan wakaf. Secara praktis, yayasan disarankan untuk terus meningkatkan transparansi pelaporan dana wakaf secara berkala serta kualitas pelayanan yang responsif, sekaligus melakukan evaluasi kepuasan secara rutin. Sebagai implikasi praktis tambahan, pengembangan pelayanan berbasis digital dapat dipertimbangkan, tetapi digitalisasi tidak diuji sebagai variabel dalam penelitian ini sehingga bukan rekomendasi yang berasal langsung dari hasil statistik. Penelitian selanjutnya disarankan mengumpulkan data status responden sebagai wakif atau non-wakif, menguji *predictive relevance* (misalnya melalui Q^2 dan PLSpredict), menggunakan desain longitudinal atau sumber data yang beragam untuk mengurangi *common method bias*, menambahkan variabel seperti religiusitas, citra lembaga, atau pemanfaatan teknologi digital, serta memperluas objek pada lembaga wakaf lain dengan jumlah sampel yang lebih besar.

5. PERNYATAAN PENULIS

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan terkait penerbitan artikel ini. Penulis menegaskan bahwa naskah artikel bebas dari plagiarisme.

6. REFERENSI

- Al-khateeb, A., & Amuda, Y. J. (2024). Application of legal principles of Islamic objectives on the regulation and management of Islamic endowment (Waqf): Drawing lessons from different contexts. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(14), 1-33.
- Aman, A. (2021). Understanding the issues of waqf at public university: Preliminary findings. *International Journal of Islamic Thought*, 20, 95-96.
- Anggraini, R. D., Dewi, N. D., & Rofiq, M. (2024). Optimalisasi potensi wakaf di Indonesia: Tantangan dan peran digitalisasi dalam penguatan manfaat wakaf bagi masyarakat. *Journal of Islamic Business Management Studies*, 5(1), 2.
- Azwari, P. C., Rafly, M., Ramadani, D., & Sari, B. P. (2025). Analisis peran akuntansi syariah untuk transparansi dan keberlanjutan ekonomi lembaga pembiayaan syariah Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Mitra Khazanah Palembang.
- Azwari, P. C., Rijal, K., & Zainuri, A. (2020). Analysis of the zakat, infaq and shadaqah funds distribution to the poverty level of mustahik. *Fikri: Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya*, 5(1), 1-3.
- Dasser, A. M., Dotulong, L. O. H., & Loindong, S. S. R. (2024). Pembelian pada e-commerce Tokopedia oleh konsumen Desa Tateli Satu yang dimediasi oleh trust. *Jurnal EMBA*, 12(3), 4.
- Davis, J. H., Schoorman, F. D., & Donaldson, L. (2024). *Elgar encyclopedia of family business* (C. Howorth & A. D. Cruz, Eds.). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781800888722>
- Decka Aisyah, Rosmanidar, E., & Rahma, S. (2022). Pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kepuasan muzakki pada Baznas Kota Jambi. *AKUA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(3), 1. <https://doi.org/10.54259/akua.v1i3.1031>
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 3-5. <https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>
- Judijanto, L., Ridlwan Hambali, H., Sani, A., Zafira Ruhliandini, P. (2025). Implementasi undang-undang wakaf dalam perspektif hukum Islam: Studi terhadap efektivitas pengelolaan wakaf produktif. *Jurnal Al-Mizan: Jurnal Hukum Islam dan Ekonomi Syariah*, 12(1), 2-3.
- Kasdi, A., Karim, A., Farida, U., & Huda, M. (2022). Development of waqf in the Middle East and its role in pioneering contemporary Islamic civilization: A historical approach. *Journal of Islamic Thought and Civilization (JITC)*, 12(1), 148.
- Lestari, A. F., Satar, M. R., & Eliya, B. (2025). Analysis of operational risk management based on the waqf core principles approach: A case study of Quran Waqf Board Solo. *Filantropi: Jurnal Manajemen Zakat dan Wakaf*, 6(1), 11.
- Masruroh, S. (2023). Reformat pengelolaan wakaf di Indonesia. *Jurnal Al-Hikmah*, 11(1), 2-3.
- Maulidiah, P., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 4.

- Meidiana, & Sarifudin, M. F. (2025). Analisis standar pelayanan wakaf di lembaga Roumah Wakaf Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(2), 6. <https://doi.org/10.55352/ekis>
- Meisa Yuniar, E., Wahyu Setiyowati, S., & Fariz Irianto, M. (2024). Pengaruh sikap, norma subjektif, religiusitas, akuntabilitas, dan transparansi terhadap niat berwakaf tunai (Studi pada Masjid Al-Mubarakah). *Perbanas Journal of Islamic Economics & Business*, 4(2), 9.
- Melis, Sahiron, Aziz, M., & Endraswati, H. (2023). Study of the arguments of the Al-Qur'an and Hadith permissibility of cash waqf in Indonesia. *Jurnal Studi Alquran dan Hadis*, 7, 3. <https://doi.org/10.29240/alquds.v7i1.5477>
- Nurhalizah, S., Kholijah, G., & Gusmanely, Z. (2024). Analisis structural equation modeling partial least square pada kinerja pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. *Indonesian Journal of Applied Statistics*, 6(2), 125. <https://doi.org/10.13057/ijas.v6i2.78921>
- Siti Aisyah, & Bambang Sutejo. (2021). The effect of quality of service, knowledge and trust on the decision of muzakki in paying zakat in Amil Zakat Institute of Nurul Fikri Zakat Center Area Sampit. *E-Jurnal Kajian Ekonomi, Manajemen, & Akuntansi*, 1(1), 8.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulaeman, A., Bayinah, A. N., & Hidayat, R. (2021). Apakah kepercayaan muwakif ditentukan oleh akuntabilitas pengelolaan wakaf tunai dan peran nadzir? *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 8(1), 1-2. <https://doi.org/10.35836/jakis.v8i1.129>
- Suparji, A. (2021). Akuntabilitas pelaporan wakaf berdasarkan PSAK Syariah. *Jurnal Masalah-Masalah Hukum dan Investasi (JMIH)*, 4(2).
- Wicaksono, M., Putra, H., & Widiastuti, T. (2021). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wakif terhadap pelayanan lembaga wakaf. *Jurnal Wakaf dan Ekonomi Islam*, 13(1), 3-4.
- Wirawan, R. F., & Yaya, R. (2024). Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan keadilan terhadap kepercayaan masyarakat pada pemerintah desa: Apakah kepuasan masyarakat memediasi? *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 87-104. <https://doi.org/10.18196/rabin.v8i1.20334>