

PENGARUH AKUNTABILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN TRANSPARANSI LAPORAN KEUANGAN TERHADAP KEPERCAYAAN DONATUR PADA LEMBAGA BALI CHILDREN FOUNDATION (BCF)

Putu Febriyanti¹, Sunitha Devi²
Jurusan Ekonomi dan Akuntansi
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: putufebriyanti19@undiksha.ac.id, sunitha.devi@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan transparansi laporan keuangan terhadap kepercayaan donatur pada lembaga *Bali Children Foundation*. Populasi penelitian ini adalah seluruh donatur tahun 2021 yaitu 295 dan sampel penelitian ini sebanyak 32 donatur dengan menggunakan purposive sampling. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data primer yang diperoleh dari data kuesioner yang diukur menggunakan skala *likert*. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan donatur; 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan donatur; 3) Transparansi laporan keuangan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan donatur.

Kata Kunci: akuntabilitas, kualitas pelayanan, transparansi laporan keuangan, kepercayaan donatur

Abstract

This study aimed at determining the effect of accountability, quality of service, and transparency financial report on the trust of the sponsor Bali Children Foundation society. The population of this research were all the sponsors in 2021 is 295 and 32 research sample using purposive sampling. This research method was quantitative method with primary data obtained from questionnaire and measure by instrument test, classical assumption test, and hypothesis test. The result of this study indicated that: 1) accountability had a positive and significant effect on sponsor trust; 2) quality of service had a positive and significant effect on sponsor trust; 3) transparency financial report did not have any significant on sponsor trust.

Keyword: *accountability, quality of service, transparency financial report, and sponsors trust*

PENDAHULUAN

Organisasi nirlaba ialah jenis badan yang tujuannya tidak memandang besar atau kecilnya perolehan keuntungan. Satu satu organisasi nirlaba yang memiliki peranan penting di Indonesia yaitu yayasan, karena memiliki tujuan dan maksud yang bersifat *social*, *spiritual*, serta *humanisme* yang dibentuk dengan mengindahkan persyaratan formal yang ditetapkan dalam Undang-Undang. Membangun organisasi yang kredibel dan nihil masalah merupakan suatu hal yang tidak mudah. Tidak jarang banyak organisasi *nonprofit* mengalami permasalahan dalam hal pendanaan yang dapat memicu aktivitas organisasi tidak berjalan baik, sehingga dapat berdampak runtuhnya organisasi tersebut. Oleh karenanya, sudah menjadi rahasia umum bahwa organisasi *nonprofit* akan bergantung kepada donatur dalam hal pendanaan. Bukan suatu hal yang mudah bagi organisasi *nonprofit* untuk memperoleh dana, karena seringkali mengalami berbagai kendala seperti penolakan saat melakukan penggalangan dana oleh donatur. Hal ini dikarenakan para calon donatur belum mempercayai secara penuh kepada lembaga *nonprofit*, sehingga masih muncul keraguan dari pihak donatur.

Salah satu bentuk meningkatkan kepercayaan yaitu melalui akuntabilitas. Akuntabilitas merupakan cerminan pertanggungjawaban atas segala kegiatan operasional organisasi yang disajikan dalam bentuk pelaporan keuangan oleh entitas nirlaba sebagai pihak yang dalam hal ini diberikan tanggung jawab secara penuh. Pertanggungjawaban dalam hal pengelolaan keuangan akan diminta oleh para donatur berupa laporan keuangan yang diharapkan bersifat transparan, agar nantinya dapat memberikan informasi yang relevan dan dapat dipercaya bagi para donatur yang telah menyumbangkan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Sehingga, apabila dalam

pelaporan keuangan entitas nirlaba tidak akuntabel dan transparan, hal tersebut akan berdampak pada kepercayaan donatur terhadap pengelolaan keuangan yayasan, karena para donatur menganggap bahwa kualitas pelayanan yayasan dalam mengendalikan sumber

daya tidak dikelola ataupun disalurkan dengan baik. Aspek kepercayaan sangat dibutuhkan bagi yayasan pendidikan sebagai lembaga penting selain sekolah dan perguruan tinggi dalam mewujudkan sebuah pendidikan yang berkualitas melalui proses pendidikan. Yayasan pendidikan dibangun untuk mencapai target yaitu mendidik generasi milenial agar dapat berpikir kedepan, serta dengan adanya yayasan dapat memberikan perlindungan, bantuan, dan juga *service* pada bidang *social*, keagamaan, pendidikan dan juga *humanisme*.

Bersumber dari macam-macam teori mengenai pentingnya akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan transparansi laporan keuangan terhadap kepercayaan donatur peneliti ingin meneliti salah satu yayasan yang bergerak pada bidang pendidikan yaitu *Bali Children Foundation*. *Bali Children Foundation* merupakan yayasan yang didirikan oleh warga negara asing asal Australia semenjak tahun 2002. *Bali Children Foundation* sudah bekerjasama dengan berbagai sponsor baik individu maupun kelompok yang berasal dari seluruh dunia. Melalui hasil wawancara dengan Ibu Martini selaku *Student and Sponsorship Coordinator Bali Children Foundation* menginformasikan bahwa berdasarkan data yang dimiliki oleh pihak yayasan, terdapat penurunan jumlah donatur di tahun 2021. Berikut merupakan tabel yang membuktikan adanya penurunan jumlah donatur pada yayasan *Bali Children Foundation*:

Tabel 1. Jumlah Donatur di Yayasan *Bali Children Foundation*

No	Tahun	Jumlah Donatur
1.	2018	290 orang
2.	2019	299 orang
3.	2020	335 orang
4.	2021	295 orang

Sumber: BCF, 2021

Penurunan jumlah donatur tentu saja berpengaruh terhadap keberlangsungan beasiswa bagi anak-anak BCF untuk biaya pendidikan mereka. Berdasarkan data yang diberikan oleh pihak yayasan per tahun 2021, bahwa jumlah total siswa aktif yang terdaftar pada yayasan *Bali Children Foundation* yaitu sebanyak 812 siswa, terdapat 191 siswa atau setara dengan 23,5% dari total siswa yang terdaftar belum memiliki sponsor tetap, hal ini menjadi salah satu kendala yang dialami oleh yayasan sehingga diperlukan perhatian khusus untuk membantu yayasan dalam meningkatkan kembali jumlah donatur pada yayasan ini.

Mursyidi (2013) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah pertanggungjawaban dalam mengelola sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi sektor publik memiliki tujuan memberikan pelayanan kepada publik dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat (publik) sehingga teori *stewardship* dapat diterapkan dalam model kasus organisasi sektor publik.

Oleh sebab itu, akuntabilitas sangat penting sebagai bentuk pertanggungjawaban atas segala bentuk hasil pekerjaan yang telah dipercayakan untuk organisasi atau entitas. Bagus atau buruknya hasil pekerjaan yang telah diselesaikan seseorang, jika ia mampu menjelaskan, mempertanggungjawabkan, dan dapat disalahkan maka pekerjaan tersebut telah bersifat akuntabel. Hal ini sejalan dengan beberapa hasil penelitian yaitu penelitian dari Nurul dan Anah (2020) serta penelitian dari Maulidiyah dan Darno (2019) yang menghasilkan temuan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan donatur. Hal ini berarti

hubungan antara akuntabilitas dengan kepercayaan donatur berpengaruh positif, artinya semakin meningkatnya akuntabilitas (pertanggungjawaban) maka kepercayaan donatur akan meningkat pula. Berdasarkan pemaparan tersebut maka hipotesis yang dikembangkan adalah:

H1: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepercayaan donatur.

Menurut Parasuraman (1998) kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Kualitas desain mempunyai fungsi secara khusus dari sebuah *product* ataupun jasa, kualitas kesesuaian merupakan gambaran seberapa besar tingkat kesesuaian diantara sebuah jasa ataupun produk dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Teori *stewardship* mengasumsikan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi.

Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap kepercayaan donatur, karena kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra, dkk (2020) yaitu hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan donatur. Artinya dengan semakin baik kualitas pelayanan yang

diberikan maka akan mampu meningkatkan kepercayaan donatur dalam mendonasikan sumber dayanya kepada yayasan. Berdasarkan pemaparan tersebut maka hipotesis yang dikembangkan adalah:

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan donatur.

Sabarno (2007) menyatakan bahwa "Transparansi adalah salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik". Pentingnya transparansi bagi pelaksanaan fungsi-fungsi organisasi dalam mengoperasikan tugas dari rakyat. Mengingat bahwa pemerintah saat mewakili kekuasaan dalam pengambilan berbagai keputusan penting yang berpengaruh pada banyak orang, harus menyediakan informasi terlengkap mengenai apa yang dikerjakan.

Oleh sebab itu, transparansi merupakan hal yang mampu dipahami dan dirasakan sehingga sangat mempengaruhi kepercayaan donatur untuk mendonasikan semua atau sebagian besar dana yang dimiliki untuk disumbangkan kepada organisasi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Athifah, dkk (2018), serta penelitian Walidah dan Anah (2020) menyatakan bahwa variabel transparansi laporan keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan donatur. Sehingga bisa dikatakan bahwa aspek transparansi berpengaruh positif terhadap kepercayaan donatur. Berdasarkan pemaparan tersebut maka hipotesis yang dikembangkan adalah:

H3: Transparansi laporan keuangan berpengaruh positif terhadap kepercayaan donatur.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan transparansi laporan keuangan terhadap kepercayaan donatur.

METODE

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan untuk mengkaji hubungan sebab akibat antara variabel yang mempengaruhi dan variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, variabel yang mempengaruhi atau variabel bebas adalah akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan transparansi laporan keuangan, sedangkan variabel yang dipengaruhi atau variabel terikat adalah kepercayaan donatur.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh donatur yang memberikan dana kepada *Bali Children Foundation* sebagai salah satu yayasan pendidikan yaitu dengan jumlah 295 orang donatur. Sedangkan penentuan sampel dilaksanakan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Donatur yang bersedia menjadi responden.
2. Berstatus sebagai donatur aktif tahun 2021.
3. Donatur yang baru bergabung tahun 2020.

Dari kriteria tersebut, peneliti berhasil mengumpulkan 32 orang donatur *Bali Children Foundation* sebagai sampel yang sesuai dan memenuhi kriteria. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket/kuesioner yang disebar kepada responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar kepada Donatur Yayasan *Bali Children Foundation* dengan skala pengukuran *likert* 1 sampai 5. Pertanyaan yang diberikan berhubungan dengan topik penelitian dengan 5 alternatif jawaban yaitu 1) STS: Sangat tidak Setuju; 2) TS: Tidak Setuju; 3) N: Netral; 4) S: Setuju; dan 5) SS: Sangat Setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah Donatur Yayasan *Bali Children Foundation*. Jumlah Kuesioner yang

disebar kepada responden berjumlah 36 kuesioner dan diterima kembali sebanyak 32 kuesioner. Sehingga data kuesioner yang dapat diolah yaitu sebanyak 32 kuesioner dari responden.

Hasil uji statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas (X1) memiliki nilai maksimum 25 dan minimum 20 dengan 5 item pernyataan. Data variabel akuntabilitas (X1) memiliki rata-rata hitung sebesar 23,78 sedangkan, standar deviasi akuntabilitas (X1) sebesar 1,621. Variabel kedua yaitu kualitas pelayanan (X2) nilai maksimum 35 dan minimum 25 dengan 7 item pernyataan. Data variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki rata-rata hitung sebesar 32,58 sedangkan, standar deviasi pelayanan (X2) sebesar 2,663. Variabel ketiga yaitu transparansi laporan keuangan (X3) nilai maksimum 20 dan minimum 13 dengan 4 item pernyataan. Data variabel transparansi laporan keuangan (X3) memiliki rata-rata hitung sebesar 17,69 sedangkan, standar deviasi transparansi laporan keuangan (X3) sebesar 2,361. Variabel terakhir yaitu kepercayaan donatur (Y) nilai maksimum 30 dan minimum 24 dengan 6 item pernyataan. Data variabel kepercayaan donatur (Y) memiliki rata-rata hitung sebesar 28,28 sedangkan, standar deviasi kepercayaan donatur (Y) sebesar 1,745.

Berdasarkan hasil uji validitas pada kuesioner akuntabilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), dan transparansi laporan keuangan (X3) terhadap kepercayaan donatur (Y) dapat menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel penelitian memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (lebih besar dari 0,349 karena menggunakan responden 32

orang). Sesuai dengan dasar pengambilan keputusan apabila nilai r_{hitung} hasil uji validitas lebih besar dari r_{tabel} untuk 32 responden yaitu 0,349, maka instrumen yang digunakan valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dapat dijelaskan bahwa akuntabilitas (X1) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,739 yang berarti lebih besar dari 0,70 sehingga dapat dikatakan instrumen akuntabilitas (X1) dalam penelitian ini reliabel digunakan sebagai alat ukur. Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,809 yaitu lebih dari 0,70 yang artinya instrumen variabel kualitas pelayanan (X2) reliabel digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Pada variabel transparansi laporan keuangan (X3) nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0,825 dan lebih dari 0,70 sehingga variabel transparansi laporan keuangan (X3) dapat dikatakan reliabel sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepercayaan donatur memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,731 atau lebih dari 0,70 sehingga alat ukur variabel kepercayaan donatur pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel. Sehingga, secara keseluruhan instrumen pada variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan sebagai alat ukur.

Uji selanjutnya yaitu uji asumsi klasik, uji yang pertama yaitu uji normalitas. Hasil uji normalitas ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test yang disajikan pada tabel 2:

Tabel 2. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.01675964
Most Extreme	Absolute	.114

Differences	Positive	.107
	Negative	-.114
Kolmogorov-Smirnov Z		.643
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802

Sumber: Data Diolah 2021

Berdasarkan tabel 2 di atas, hasil uji normalitas *One Sample Kolmogrov Test* menunjukkan bahwa nilai signifikansi *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,802. Kriteria yang digunakan yaitu jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 artinya berdistribusi normal (Santoso, 2016). Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogrov-Smirnov* dapat

disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Asumsi klasik yang kedua yaitu uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat penyimpangan asumsi klasik atau ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Berikut pada tabel 3 merupakan hasil pengujian multikolinearitas:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF	Keterangan
Akuntabilitas (X1)	0,647	1,546	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X2)	0,556	1,798	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Transparansi Laporan Keuangan (X3)	0,666	1,501	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan data pada tabel 3 di atas, dapat dijelaskan variabel akuntabilitas (X1) dengan nilai *tolerance* 0,647 > 0,1 dan nilai VIF 1,546 < 10, sehingga terbebas dari gejala multikolinearitas. Variabel kualitas pelayanan (X2) dengan nilai *tolerance* 0,556 > 0,1 dan nilai VIF 1,798 < 10, sehingga terbebas dari gejala multikolinearitas. Variabel transparansi laporan keuangan (X3) dengan nilai *tolerance* 0,666 > 0,1 dan nilai VIF 1,501 < 10, sehingga terbebas dari gejala multikolinearitas. Sehingga semua variabel independen mempunyai nilai

tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang artinya dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji asumsi klasik yang ketiga yaitu uji heteroskedastisitas yang merupakan asumsi dalam regresi dimana varians dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig. (2-tailed)	Sig.	Keterangan
Akuntabilitas (X1)	0,760	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan (X2)	0,444	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Transparansi Laporan Keuangan (X3)	0,977	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah, 2021

Diketahui bahwa nilai signifikansi atau *Sig. (2-tailed)* variabel akuntabilitas (X1) sebesar 0,760 yang berarti tidak ada gejala heteroskedastisitas karena nilai sigifikan > 0,05. Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai signifikansi *Sig. (2-tailed)* sebesar 0,444 > 0,05 yang berarti tidak ada gejala heteroskedastisitas. Pada variabel transparansi laporan keuangan (X3) nilai signifikansi atau *Sig. (2-tailed)* sebesar 0,977 > 0,05 yang artinya tidak ada gejala heteroskedastisitas. Sehingga model regresi bebas dari heteroskedastisitas.

Setelah uji asumsi klasik dilewati, maka selanjutnya yaitu uji analisis regresi linier berganda. Model regresi berganda digunakan untuk memecahkan rumusan masalah yang ada, yaitu untuk melihat pengaruh diantara dua variabel atau lebih. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepercayaan Donatur. Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.453	2.967		2.175	.038
Akuntabilitas (X1)	.686	.147	.637	4.656	.000
Kualitas Pelayanan (X2)	.216	.097	.330	2.234	.034
Transparansi Laporan Keuangan (X3)	-.086	.100	-.117	-.864	.395

Sumber: Data Diolah, 2021

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai konstanta (α) = 6,453, nilai koefisien regresi (β_1) sebesar 0,686, nilai koefisien regresi (β_2) sebesar 0,216, nilai koefisien regesi (β_3) sebesar -0,086. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditentukan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$$

$$Y = 6,453 + 0,686 + 0,216 + (-0,086)$$

Masing-masing koefisien regresi variabel bebas dari model regresi linier berganda tersebut memberikan gambaran sebagai berikut:

a. Koefisien regresi Akuntabilitas (X1) sebesar 0,686. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Akuntabilitas mempunyai pengaruh positif terhadap Kepercayaan Donatur sebesar 0,686. Berarti bahwa jika terjadi peningkatan Akuntabilitas (X1) sebesar satu tingkat dengan asumsi variabel bebas

lain konstan, maka besarnya Kepercayaan Donatur akan mengalami peningkatan sebesar 0,686.

b. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,216. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepercayaan Donatur sebesar 0,216. Berarti bahwa jika terjadi peningkatan Kualitas Pelayanan (X2) sebesar satu tingkat dengan asumsi variabel bebas lain konstan, maka besarnya Kepercayaan Donatur akan mengalami peningkatan sebesar 0,216.

c. Koefisien regresi Transparansi Laporan Keuangan (X3) sebesar (-0,086). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Transparansi Laporan Keuangan tidak mempunyai pengaruh

terhadap Kepercayaan Donatur sebesar (-0,086). Berarti bahwa jika terjadi peningkatan Transparansi Laporan Keuangan (X3) sebesar satu tingkat dengan asumsi variabel bebas lain konstan, maka besarnya Kepercayaan Donatur akan mengalami peningkatan sebesar (-0,086) atau dalam kata lain mengalami penurunan sebesar 0,086.

Uji selanjutnya yaitu Uji t yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji pengaruh variabel akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan transparansi laporan keuangan secara parsial terhadap kepercayaan donatur dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.453	2.967		2.175	.038
Akuntabilitas (X1)	.686	.147	.637	4.656	.000
Kualitas Pelayanan (X2)	.216	.097	.330	2.234	.034
Transparansi Laporan Keuangan (X3)	-.086	.100	-.117	-.864	.395

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} dari setiap variabel. Berikut merupakan interpretasi data di atas:

a. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Donatur

Berdasarkan tabel di atas untuk variabel akuntabilitas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,656 > dari t_{tabel} sebesar 2,036 dan nilai signifikansi akuntabilitas sebesar 0,000 < dari 0,05, hal tersebut berarti H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan donatur.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Donatur

Berdasarkan tabel di atas untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai

t_{hitung} sebesar 2,234 > dari t_{tabel} sebesar 2,036 dan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,034 < dari 0,05, hal tersebut berarti H2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan donatur.

c. Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan terhadap Kepercayaan Donatur

Berdasarkan tabel di atas untuk variabel transparansi laporan keuangan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0,864 < dari t_{tabel} sebesar 2,036 dan nilai signifikansi transparansi laporan keuangan sebesar 0,395 > dari 0,05, hal tersebut berarti H3 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel transparansi laporan keuangan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan donatur.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.661	.624	1.06984

Sumber: Data Diolah, 2021

Dari hasil uji koefisien determinasi di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat nilai R , R square, dan $adjust R$ square. Perlu diketahui R square merupakan pengkuadratan dari nilai R , yaitu $0,813 \times 0,813 = 0,661$. Dalam penelitian ini koefisien determinasi dilihat dari nilai $adjust R$ square 0,624 atau 62,4% yang berarti bahwa kontribusi variabel bebas

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Donatur

Hipotesis pertama pada penelitian ini menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan donatur. Variabel akuntabilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi variabel akuntabilitas kurang dari 0,05 sehingga variabel akuntabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan donatur. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian dari Nurul dan Anah (2020) serta penelitian dari Maulidiyah dan Darno (2019) yang menunjukkan hasil bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan donatur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas yang dikelola oleh yayasan *Bali Children Foundation* dinilai baik oleh responden. Pendistribusian dana beasiswa dari para donatur telah disalurkan dengan baik oleh pihak yayasan kepada anak-anak yang membutuhkan biaya sehingga dapat melanjutkan pendidikannya. Pengelolaan dana beasiswa oleh yayasan tepat pada sasaran dan sudah sesuai dengan segala program yang ada berpedoman pada visi dan misi dari yayasan. Segala informasi baik aktivitas yayasan ataupun kegiatan lain yang berkaitan dengan yayasan dapat dengan mudah dilihat melalui akun media sosial yang dimiliki seperti *Facebook*, *Instagram*, dan *Website* Yayasan.

Mursyidi (2013) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah pertanggungjawaban dalam mengelola sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan

dalam penelitian ini yaitu akuntabilitas (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan transparansi laporan keuangan (X_3) dalam menjelaskan kepercayaan donatur (Y) yaitu 62,4%. Sedangkan sisanya ($100\% - 62,4\% = 37,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga dalam hal ini, prinsip akuntabilitas merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban atas amanat yang diberikan oleh donatur. Pelaksanaan akuntabilitas pada yayasan *Bali Children Foundation* sudah memenuhi pola pertanggungjawaban suatu lembaga entitas. Dalam konteks organisasi sektor publik akuntabilitas merupakan kewajiban organisasi sebagai pemegang amanah (*steward*) untuk mempertanggungjawabkan kegiatannya kepada masyarakat sebagai pihak pemberi amanah (*principal*) dengan mengungkap segala informasi, baik keberhasilan maupun kegagalan yang dialami oleh organisasi tersebut, hal ini sesuai dengan teori *stewardship*.

Walaupun akuntabilitas pada yayasan *Bali Children Foundation* sudah dirasa baik, tetapi harus tetap dipertahankan atau bahkan akan lebih baik lagi untuk bisa ditingkatkan, sehingga kedepannya dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan para donatur. Yayasan dalam mengelola dana beasiswa yang akuntabel akan lebih dipercaya oleh donatur dalam hal menyalurkan dana beasiswa untuk membantu anak-anak yang kurang mampu dalam hal keuangan. Oleh karena itu, secara teoritis baik ataupun buruknya akuntabilitas dalam sebuah organisasi akan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan donatur, baik donatur lama ataupun donatur baru. Semakin baik akuntabilitas yayasan, maka donatur akan semakin percaya terhadap organisasi tersebut.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Donatur

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan donatur. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,034. Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05, sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan donatur. Dengan demikian, hipotesis kedua pada penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian dari Saputra, dkk (2020) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan.

Definisi kualitas layanan menurut Parasuraman (1998) yaitu refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Sedangkan definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (2002) yaitu Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap suatu lembaga. Menurut Putro (2010) teori *stewardship* mengasumsikan hubungan yang kuat antara kesuksesan organisasi dengan kepuasan pemilik atau organisasi.

Pada hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh yayasan *Bali Children Foundation* dinilai baik oleh responden. Pelayanan yang tepat, sigap, tanggap, tulus dan sopan akan mampu memberikan kepuasan tersendiri kepada donatur serta melalui pelayanan yang baik, donatur akan cenderung merasa nyaman untuk menyalurkan dananya kepada pihak yayasan untuk dapat dikelola dengan baik sesuai dengan harapan donatur. Sehingga

hal ini akan cenderung memberikan nilai positif bagi yayasan atas kepercayaan yang diberikan oleh donatur. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi, maka semakin tinggi pula kepercayaan terhadap yayasan dalam mengelola dana beasiswa dari para donatur. Hal ini akan menjadi salah satu alasan mengapa kualitas pelayanan sangat dibutuhkan untuk mempertahankan kepercayaan donatur.

Pengaruh Transparansi Laporan Keuangan terhadap Kepercayaan Donatur

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa transparansi laporan keuangan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan donatur. Variabel transparansi laporan keuangan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,395. Nilai signifikansi transparansi laporan keuangan lebih besar dari 0,05 sehingga variabel transparansi laporan keuangan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan donatur. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini ditolak.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian dari Maulidiyah dan Darno (2019) yang menyatakan bahwa transparansi laporan keuangan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan donatur. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Walidah dan Anah (2020) dan juga dari Athifah, dkk (2018). Dalam hal ini, tidak terbukti bahwa donatur percaya terhadap yayasan *Bali Children Foundation* hanya melihat dari transparansi laporan keuangannya saja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi donatur tetap memberikan donasi tanpa mempertimbangkan transparansi laporan keuangan yaitu dari efisiensi program yang merupakan bagian dari kinerja keuangan dalam menggambarkan seberapa efisien aktivitas operasi yang dijalankan suatu organisasi nirlaba. Sehingga dalam hal ini, donatur tidak mempertimbangkan adanya transparansi atas laporan keuangan

organisasi. Sebagaimana penelitian dari Dara dan Tarmizi (2017) bahwa donatur mempertimbangkan efisiensi program untuk memberikan kontribusinya kepada organisasi nirlaba. Sehingga banyak donatur yang memberikan donasi pada yayasan dengan melihat seberapa efisien program-program yang dilanajknkan oleh yayasan dalam mencapai visi dan misi yayasan.

Faktor lainnya yaitu didasarkan pada kinerja yang baik dari para pegawai dan pengurus yayasan, sehingga menimbulkan rasa aman dan percaya bagi donatur saat memberikan dana beasiswa untuk disalurkan kepada anak-anak yang kurang dalam hal keuangan. Seperti halnya hasil penelitian dari Satrio dan Siswantoro (2016) yang menjelaskan bahwa faktor kinerja yang baik dapat menjadi dasar agar mampu menciptakan rasa aman dan percaya bagi para donatur. Donatur menilai bahwa kinerja yayasan *Bali Children Foundation* adalah sangat baik, jika dilihat dari akuntabilitas ataupun pertanggungjawabannya dalam mengimpun, mengelola, dan menyalurka dana beasiswa melalui berbagai program yang sesuai dengan visi dan misi yayasan. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh pihak yayasan dapat meningkatkan rasa percaya donatur untuk tidak segan-segan berdonasi untuk keberlangsungan yayasan dalam menciptakan tujuan mulia yaitu membantu anak-anak yang kurang beruntung untuk dapat melanjutkan pendidikannya.

Rasa aman dan percaya akan mampu membentuk suatu opini yang baik di mata para donatur terkait dengan yayasan. Hal ini berpengaruh terhadap bagaimana donatur tetap percaya menyalurkan donasi tanpa harus mempertimbangkan transparansi laporan keuangan yayasan *Bali Children Foundation* walaupun dapat diakses melalui website yayasan. Rasa aman dan percaya inilah yang dirasakan langsung oleh donatur sehingga yayasan mampu mempertahankan kepercayaan para

donatur untuk tetap memberikan donasi kepada yayasan.

IMPILKASI

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa akuntabilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan donatur. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik akuntabilitas suatu lembaga, maka akan berpengaruh baik pula pada kepercayaan donatur. Begitu juga untuk kualitas pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga yayasan, maka akan berpengaruh baik pula terhadap kepercayaan donatur. Walaupun transparansi laporan keuangan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan donatur pada penelitian ini, namun yayasan juga diharapkan tetap memberikan informasi mengenai laporan keuangan secara transparan kepada semua donatur. Sehingga yayasan *Bali Children Foundation* untuk meningkatkan kepercayaan donatur perlu meningkatkan akuntabilitas, kualitas pelayanan dan transparansi laporan keuangan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Akuntabilitas (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan donatur (Y), nilai t hitung sebesar 4,656 > dari t tabel sebesar 2,036 dan nilai signifikansi akuntabilitas sebesar 0,000 < dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa donatur sangat mempertimbangkan akuntabilitas yayasan *Bali Children Foundation* untuk dipercayakan dalam menyalurkan dana beasiswa.
- b. Kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan donatur (Y) dilihat dari nilai t hitung sebesar 2,234 > dari t tabel sebesar 2,036 dan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,034 < dari 0,05, hal tersebut berarti H2 diterima. Sehingga hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu pertimbangan bagi donatur agar percaya untuk menyalurkan beasiswa pada yayasan Bali Children Foundation.

- c. Transparansi laporan keuangan (X3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepercayaan donatur (Y) dilihat berdasarkan nilai t hitung sebesar $-0,864 <$ dari t tabel sebesar 2,036 dan nilai signifikansi transparansi laporan keuangan sebesar $0,395 >$ dari 0,05 hal tersebut berarti H_3 ditolak. Sehingga pada penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi laporan keuangan tidak menjadi faktor penentu kepercayaan donatur dalam menyalurkan dana beasiswa di yayasan Bali Children Foundation.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan Batasan yang ada maka berikut ini beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Bagi Lembaga Yayasan

Berdasarkan indikator-indikator yang digunakan untuk menguji pengaruh akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan transparansi laporan keuangan terhadap kepercayaan donatur, maka yayasan perlu meningkatkan beberapa aspek sesuai dengan indikator yang ada yaitu pada variabel akuntabilitas, yayasan perlu memperhatikan kembali dalam pembuatan sebuah keputusan harus dibuat secara tertulis dan tersedia bagi setiap warga yang membutuhkan dengan cara mengirimkan langsung bukti mengenai segala aktifitas yang berkaitan dengan yayasan kepada donatur sehingga pertanggungjawaban/akuntabilitas dapat lebih meningkat. Indikator pada variabel kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, perlu ditingkatkan kembali oleh yayasan seperti peningkatan kualitas sarana dan prasarana yayasan dengan cara lebih gencar mencari donasi baik dari donatur-donatur ataupun dari pemerintah agar

memperoleh bantuan dana. Indikator pada variabel transparansi laporan keuangan yaitu memberikan fakta dan analisis tentang keputusan-keputusan kebijakan perlu ditingkatkan kembali oleh yayasan agar nantinya seluruh donatur dapat mengetahui fakta mengenai keputusan-keputusan kebijakan yang dibuat oleh yayasan dengan cara mendiskusikan secara langsung antara pengurus dengan donatur dalam pembuatan keputusan kebijakan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari hasil uji koefisien determinasi terlihat bahwa nilai *adjust R square* 0,624 atau 62,4% yang berarti bahwa kontribusi variabel bebas dalam penelitian ini yaitu akuntabilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), dan transparansi laporan keuangan (X3) dalam menjelaskan kepercayaan donatur (Y) yaitu 62,4%. Sedangkan sisanya ($100\% - 62,4\% = 37,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model. Sehingga, diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar menambah variabel lain sehingga nilai koefisien determinasi menjadi semakin tinggi.

DAFTAR RUJUKAN

- Athifah, Ai Nur Bayinah, dan Efri Syamsul Bahri. 2018. *Pengaruh Akuntabilitas Publik dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur pada Yayasan PPPA Daarul Qur'an Nusantara*. STIE SEBI Jakarta Perisai. Vol 2 (1), April 2018, 54-74 ISSN. 2503-3077 DOI:10.21070/perisai.v2i1.1496.
- Islami, Dara Ayu Ning Cahya dan Tarmizi Ahmad. 2017. *Analisis Pengaruh Reputasi Organisasi dan Kinerja Keuangan Terhadap Kontribusi Organisasi Nirlaba*. Volume 6, Nomor 3, Tahun 2017, Halaman 1-9. ISSN (Online): 2337-3806.
- Maulidiyah, Nikmahtul dan Darno. 2019. *Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur Di Yayasan Sosial Keagamaan*.

- Neraca: Jurnal Akuntansi Terapan
Vol. 1, No. 1, Oktober 2019, pp. 1-8.
E ISSN 2715-1212.
- Mursyidi. 2013. *Akuntabilitas Pemerintahan di Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sabarno, Hari. 2007. *Memandu Otonomi Daerah menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Saputra, Andrika, Alvi Furwanti Alwie, dan Any Widayatsari. 2020. *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Donatur Dompok Dhuafa Riau*. Volume 31, Nomor 1 Juni 2020. P-ISSN: 1412-0348. E-ISSN: 2654-3877. DOI: 10.24014/jdr.v31i1.10040.
- Satrio, E., & Siswantoro, D. 2016. Analisis Faktor Pendapatan, Kepercayaan Dan Religiusitas dalam Mempengaruhi Minat Muzakki untuk Membayar Zakat Penghasila. Simposium Nasional XIX, J-22.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithml, Leonard L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Journal of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Walidah, Ziana Nurul dan Lik Anah. 2020. *Pengaruh Akuntabilitas Lembaga dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur Lembaga Amil Zakat Ummur Quro (Laz- Uq) Jombang*. JFAS: Journal of Finance and Accounting Studies Volume 2 Nomor 2, Juni 2020 Halaman 90-104.
- Wyckof. 2002. *Prinsip Pemasaran. Edisi ketujuh, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.