



PENGARUH *SERVQUAL* TERHADAP AKUNTABILITAS MASJID DI MASA PANDEMI COVID 19

¹Muhammad Yusran

²Jumardi

^{1,2}Universitas Sulawesi Barat, Jalan Prof. Dr. Baharuddin Lopa, Kabupaten Majene, Sulawesi Barat

Surel : nahdalife@gmail.com

Abstrak. *Pengaruh Servqual Terhadap Akuntabilitas Masjid Di Masa Pandemi Covid 19.* Tujuan penelitian ini untuk menganalisis akuntabilitas masjid berdasarkan pada kualitas layanan terhadap masyarakat dimasa pandemi Covid 19 di Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampling *purposive* yang dianalisis dengan regresi berganda. Data diperoleh menggunakan kuesioner dengan 188 responden. Hasil penelitian diperoleh bahwa, variabel *servqual Professional Skill* (X_1), *Attitudes and Behavior* (X_2), *Accessibility and Flexibility* (X_3), *Realibility and trustworthiness* (X_4), *Reputation and Credibility* (X_6) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akuntabilitas masjid. Secara Simultan semua variabel *servqual* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akuntabilitas masjid. Sedangkan variabel *Servqual Recovery* (X_5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akuntabilitas masjid. Hal ini disebabkan pada aspek keuangan untuk kesehatan, pengurus atau tokoh masyarakat serta lingkungan sekitarnya banyak yang mengabaikan untuk menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Sejumlah masyarakat ada yang memiliki kecenderungan yang mengabaikan standar pencegahan dan penanggulangan kesehatan dimasa pandemi Covid 19.

Kata Kunci: *Akuntabilitas Masjid, Servqual, Pandemi Covid 19*

Abstract. *The Influence of Servqual on Mosque Accountability During the Covid 19 Pandemic.* The purpose of this study was to analyze the accountability of mosques based on the quality of service to the community during the Covid 19 pandemic in West Sulawesi Province. The study used a quantitative approach with the purposive sampling technique which was analyzed by multiple regression. Data were obtained using a questionnaire with 188 respondents. The results showed that the *servqual* variables *Professional Skill* (X_1), *Attitudes and Behavior* (X_2), *Accessibility and Flexibility* (X_3), *Realiability and Trustworthiness* (X_4), *Reputation and Credibility* (X_6) had a significant influence on mosque accountability. Simultaneously, all *servqual* variables have a significant effect on mosque accountability. While the variable *Servqual Recovery* (X_5) does not have a significant effect on the accountability of the mosque. This is due to the health financial aspect, many administrators or community

leaders and the surrounding environment neglect to implement strict health protocols. Many people tend to ignore health prevention and control standards during the Covid-19 pandemic.

Key Word: Mosque Accountability, Servqual, Covid 19 Pandemic

PENDAHULUAN

Akuntabilitas Publik adalah bentuk kewajiban bagi pengelola (*agency*) entitas milik publik yang dituntut untuk bertanggungjawab atas hasil kerjanya, karena pengelola (*agency*) telah mengelola sumber daya milik publik. Kegiatan wajibnya adalah melaporkan dan mengungkapkan kegiatan yang telah dilakukan dalam menggunakan sumber daya tersebut yang sesungguhnya milik publik (*principal*). Kinerja dalam mengelola organisasi publik tidak hanya penting dilihat dari segi finansial saja, namun aspek yang bersifat non finansial juga tidak kalah pentingnya. Seperti halnya pelanggan, kegiatan bisnis atau proses bisnisnya, serta pertumbuhan dan perkembangan organisasi tersebut. Sehingga akuntabilitas sebuah organisasi dapat dilihat lebih kompleks dan obyektif. Akuntabilitas kinerja dalam kenyataannya banyak ditemukan bahwa, pengelolaan terhadap kualitas oleh organisasi menjadi strategi yang ditonjolkan, yang pada akhirnya berdampak pada keberadaan organisasi tersebut dalam jangka panjang (Rose *et al.*, 2004). Akuntabilitas publik sebagai konsep akan relevan dengan Teori Keagenan (*Agency theory*). Teori keagenan membedakan dua pihak, yang mana fungsional melakukan formal

untuk informasi dan hubungan informal untuk kerjasama pengendalian (Kurniawansyah, 2018). Implementasi Teori keagenan ini yang wujud dalam pelayanan pengelolaan organisasi maka bagi organisasi publik nirlaba yang mengutamakan kepentingan pihak lain dan bukan semata kepentingan pribadi yang bersifat jangka pendek yang disebut sebagai *Stewardship*. Sebagaimana menurut Hernandez (2012) bahwa, *Stewardship* adalah bentuk pelayanan untuk siap mengorbankan dan bukan untuk kepentingan pribadi yang bersifat jangka pendek untuk kesejahteraan orang lain, layanan tersebut juga terdapat umpan balik dalam menghasilkan dan mempertahankan tata kelola organisasi. Dalam hal pelayanan dan tata kelola organisasi tentunya sangat membantu organisasi dalam meningkatkan kinerja dan memberikan kemudahan jika dibantu oleh sarana dan prasarana yang berbasis teknologi, informasi dan komunikasi.

Adaptasi penggunaan perlengkapan dan peralatan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di masa pandemi covid-19 dalam sebuah masyarakat, cepat atau lambat pada akhirnya akan berdampak pada kondisi sosial masyarakat. Teori Technology Acceptance

Model (TAM) adalah teori tentang pemanfaatan dan pengadaptasian teknologi informasi dan komunikasi yang menekankan pada dua faktor yang sangat penting, yakni dengan kegunaan dan kemudahan yang ada dalam menggunakan teknologi tersebut, serta melihat pada bagaimana minat dan perilaku dari penggunaanya (Alomary & Woollard, 2015). Jadi, kemampuan untuk memahami dan menilai manfaat dari sarana dan prasarana yang berbasis teknologi, informasi dan komunikasi tersebut tentunya sangat ditentukan oleh kemampuan serta sumber daya manusianya. Kompetensi sumber daya manusia dapat dikelola sedemikian rupa sehingga mampu mendukung kinerja organisasi. Upaya meningkatkan berbagai kompetensi karyawan, seperti dalam aspek kompetensi untuk pencapaian tujuan, kompetensi untuk pemecahan masalah, kompetensi untuk bekerja sama, dan kompetensi bekerja secara tim atau kelompok (*teamwork*). Oleh karena itu Triyuwono (2012) berpendapat bahwa, dengan *Syariah Enterprise Theory* bahwa, organisasi dapat melakukan berbagai kegiatan sebagai bentuk tanggungjawab untuk mencapai tujuannya melalui berbagai tindakan yang dapat meningkatkan kesejahteraan masjid dan masyarakat, yang tentunya tetap memperhatikan hukum syariah Islam. Pertanggungjawaban organisasi masjid tersebut tidak hanya kepada *stakeholders* tetapi pertanggungjawaban kepada Allah.

Kinerja yang profesional dan akuntabilitas organisasi masjid di seluruh Indonesia, secara kualitas masih rendah, baik terkait dengan manajemen organisasi maupun akuntabilitas keuangan. Hal ini juga pernah dikemukakan oleh Sekjen Kementerian Agama RI (*Republika*, 2014), bahwa pada umumnya masjid di Indonesia, dikelola masih secara tradisional serta tidak profesional. Kalaupun terdapat yang baik, jumlahnya juga tidak banyak. Diperkirakan untuk satu juta, hanya terdapat 850 masjid yang tergolong baik. Mayoritas masjid tersebut, pengurus ataupun takmir masjid hanya mengelola kegiatan shalat berjamaah, melaksanakan pengajian serta program aktivitas yang seadanya. Hambatannya antara lain, keahlian SDM, hambatan manajemen program, sehingga memerlukan kedudukan serta keterlibatan dari banyak pihak. upaya tersebut bisa dilakukan melalui program peningkatan mutu pengurus dan performa manajemen masjid.

Penelitian ini sekaligus melakukan pemetaan kualitas pelayanan masjid dan kinerja organisasi masjid serta akuntabilitas keuangan dalam memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat terutama di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengungkapkan praktik akuntabilitas pengelolaan masjid di Provinsi Sulawesi Barat baik yang finansial maupun *non* finansial. Sebagai sebuah daerah otonomi yang masih relatif baru berdiri, tentunya masih banyak

masjid yang terdapat di daerah kurang penduduk dengan tingkat pendidikan, ekonomi dan kemajuan wilayah yang tergolong rendah. Penduduknya masih tergolong miskin atau pra sejahtera, terpencil dan tertinggal. Kondisi ini yang hampir merata terdapat di setiap Kabupaten yang ada di Wilayah Provinsi Sulawesi Barat. Dengan adanya pandemi covid-19, tentunya akan berdampak pada kualitas layanan kebutuhan baik secara sosial, kesehatan, pendidikan dan ekonomi masyarakat. Masjid di Sulawesi Barat sebagaimana masjid-masjid lainnya sebagian besar di Indonesia hanya sebagai organisasi keagamaan, masih dipandang sebagian besar masyarakat belum berfungsi sebagai wadah sosial keummatan, sehingga hanya berfokus pada kegiatan ritual ibadah saja. Oleh karena itu, tentunya juga harus memperhatikan kebutuhan sosial dan ekonomi ummat utamanya di masa pandemi covid 19 ini. Oleh karena itu pengelola masjid dengan melibatkan masyarakat harus berupaya keras untuk memulihkan keadaan ini. Upaya ini juga dapat dipahami sebagai peran pengendalian internal organisasi. Reeve, *et al* (2013) mengemukakan bahwa, pengendalian internal dapat diartikan, serangkaian prosedur yang dilakukan oleh organisasi dalam upaya melindungi aset organisasi, mengolah informasi dengan akurat, serta patuh terhadap standar dan peraturan yang berlaku. Namun secara umum di Sulawesi Barat, kegiatan dan fungsi masjid tersebut

belum menunjukkan peningkatan dari segi jumlah dan kualitas kinerja untuk program keummatan yang bersifat sosial dan ekonomi di masa pandemi Covid-19 ini. Seperti bantuan bahan pangan dan kebutuhan sehari-hari lainnya.

Berdasarkan pada uraian tersebut, maka peneliti akan menjawab hipotesis dengan merumuskan masalah yakni, bagaimanakah pengaruh *servqual* terhadap akuntabilitas masjid dimasa pandemi Covid-19 di Provinsi Sulawesi Barat.

TELAAH LITERATUR

Problem lain dari proses manajemen masjid, yakni kompetensi sumber daya manusia yang kurang memadai. Jika ini terjadi terus menerus, tentu akan berdampak akuntabilitas, tata kelola dan tujuan organisasi masjid tersebut tidak akan tercapai. Oleh karena itu masjid harus mampu berperan strategis sebagai *leading* sektor dalam mendampingi masyarakat menghadapi masalah-masalah keagamaan dan kemanusiaan termasuk covid-19. Berarti masjid sebagai organisasi sebagai wadah keagamaan selayaknya juga dapat berfungsi sebagai wadah keummatan, sehingga tidak hanya fokus pada aktivitas ibadah, akan tetapi juga memperhatikan kebutuhan sosial dan ekonomi ummat atau berorientasi keummatan (Siskawati, E *et al.*, 2016).

Organisasi masjid sebagai organisasi nirlaba berbeda dengan organisasi nirlaba lainnya namun komersial seperti koperasi yang bertujuan mencari laba, yang

sudah tentu target pendapatan dan kinerja yang akan dicapai wajib didukung penuh oleh sumber daya manusia yang handal dan pengendalian internal yang memadai, agar dapat memastikan kualitas laporan laba atau dalam hal ini menghasilkan laporan keuangan yang berkualitas. Sebagaimana hasil penelitian, bahwa sumber daya manusia dan pengendalian internal berpengaruh terhadap kualitas laporan keuangan yang dilakukan pada usaha koperasi (Ismunawan & Septyani, 2020). Oleh karena itu menurut peneliti, masjid sebagai organisasi nirlaba juga harus terus memacu kualitas kinerja manajemennya agar masjid juga memenuhi kriteria *good governance*. Sehingga dari segi kualitas kinerja dan manajemen, antara organisasi laba dan nirlaba serta nirlaba bermotif laba memiliki kedudukan yang setara dalam melayani publik atau masyarakat. Dengan demikian kegiatan dan fungsi masjid selayaknya menunjukkan peningkatan dari segi jumlah dan kualitas kinerja untuk program keummatan yang bersifat sosial dan ekonomi terlebih di masa pandemi Covid-19 ini, agar lebih mampu menunjukkan tanggung jawab publik. Seperti bantuan fasilitas kesehatan, bahan pangan dan kebutuhan sehari-hari lainnya yang sumbernya diperoleh dari zakat, infaq dan sedekah. Bantuan tersebut sebagai bentuk kontribusi nyata layanan masjid sebagai organisasi nirlaba untuk adaptif pada masyarakat di sekitarnya terdampak covid 19.

Menurut Hernandez (2012) bahwa, *Stewardship* wujud pelayanan dan pengorbanan dan bukan untuk mementingkan pribadi yang bersifat jangka pendek namun mengutamakan untuk kesejahteraan orang lain, layanan tersebut juga terdapat umpan balik dalam menghasilkan dan mempertahankan tata kelola organisasi. oleh karena itu, akuntabilitas masjid sangat ditentukan kerjasama antara pengelola masjid dan *stakeholder*. Kerjasama dalam konteks Teori *Stewardship* yang menurut (Morgan, 1996) dalam (Zoelisty & Adityawarman, 2014) mengemukakan bahwa teori *stewardship* bisa pakai untuk penelitian disiplin ilmu akuntansi pada semua organisasi sektor publik, yakni organisasi pemerintahan maupun non profit lainnya (Vargas, 2004) masih dalam (Zoelisty & Adityawarman, 2014). Hal tersebut berdasarkan pada adanya hubungan fungsi dan kebutuhan informasi. Sehingga kedudukan atau fungsi keorganisasian dalam manajemen masjid membutuhkan adaptasi teknologi informasi dan komunikasi yang fleksibel, utamanya dimasa pandemi covid 19. Seperti dalam hal pemenuhan sarana dan prasarana yang bermanfaat untuk pendeteksian, pencegahan dan penanganan dini dari infeksi Covid 19, yakni alat pendeksi suhu tubuh, Alat Pelindung Diri (APD) covid 19, masker yang standar, termasuk peran masjid mengelola informasi tentang covid 19 sehingga aktivitas ibadah tetap dapat berjalan lancar

tanpa ada kendala yang berarti, hal tersebut karena pengelola masjid dapat memanfaatkan teknologi informasi yang baik, sehingga mendapatkan informasi yang benar dan tepat tentang covid 19. Dengan adaptasi dan menggunakan teknologi yang benar tersebut masyarakat merasakan manfaat dari teknologi dan informasi yang benar. Menurut Setiawan & Sulistiowati (2018) bahwa, adaptasi terhadap teknologi tergantung pada persepsi seseorang terhadap manfaat teknologi tersebut untuk mampu memberikan kemudahan dan manfaat. Pesatnya kemajuan teknologi, perkembangan informasi yang semakin beragam, adanya modal serta memadainya bahan baku, namun tetap tidak mampu berjalan dengan maksimal, jika tanpa sumber daya yang dikelola secara profesional. Kompetensi dan profesionalisme akan sangat membantu organisasi untuk mencapai tujuannya (Sutrisno, 2017).

Organisasi masjid sebagai organisasi nirlaba akan memiliki akuntabilitas apabila pelayanan kepada masyarakat bersifat akuntabel. Sehingga performa kinerja organisasi masjid akan memiliki akuntabilitas apabila memiliki sikap yang akuntabel. Dalam arti kualitas pelayanan kepada masyarakat memiliki kinerja atau performa yang baik. Dalam hal performa masjid tersebut dapat dilihat dari segi aktifitas atau kegiatan yang banyak melibatkan dan mengarah pada layanan yang adaptif serta melibatkan masyarakat. Sehingga masyarakat dimasa pandemi covid-

19 ini dapat bersinergi menjadikan masjid memiliki fungsi bagi pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat. Sehingga menurut Ross, dkk. dalam Fahmi (2018), bahwa peran *stakeholders* dapat berperan dalam pengendalian dan akuntabilitas organisasi. Masih banyak yang memberikan kritik ketidakpuasan terhadap pengelolaan masjid yang dianggap lemah dalam hal pengendalian internal dan pengawasan terhadap pengelolaan keuangannya (Mohamed *et al.*, 2014).

Kajian dan praktik akuntansi di lembaga nirlaba masih kurang (Carmona & Ezzamel, 2006), terutama masjid masih dianggap kurang, sehingga banyak peneliti yang masih kurang membahasnya, padahal masjid sebagai milik publik memiliki pengelolaan atau manajemen yang sering hanya lahir dari akar budaya masyarakat lokal. Masjid banyak yang tidak memiliki dan mematuhi standar, prinsip dan nilai manajemen yang profesional, termasuk pengelolaan keuangan mematuhi kriteria tertentu seperti standar akuntansi PSAK 45. Pada dasarnya Masjid sebagai suatu organisasi berbentuk nirlaba wajib menerapkan PSAK 45 (IAI, 2016)

Performa kinerja organisasi nirlaba seperti masjid akan memiliki akuntabilitas apabila memiliki sikap yang akuntabel dalam melayani masyarakat (Siskawati, E *et al.*, 2016). Pelayanan kepada masyarakat juga akan mewujudkan akuntabilitas dan profesionalisme yang terus terkendali dalam hal mengelola keuangan, sebagaimana

dikemukakan oleh Lewis dalam Bahtiar, dkk (2007) bahwa tata kelola keuangan pada setiap organisasi nirlaba memerlukan atensi yang serius, secara simultan pada rentang waktu yang panjang. Oleh karena itu, akuntabilitas publik dalam aspek pengelolaan serta pelaporan keuangan bagi organisasi nirlaba seperti halnya masjid masih membutuhkan penelitian dan kajian ilmiah yang dapat meningkatkan dan mengembangkannya ke arah yang berkualitas.

Prinsip *good corporate governance* bagi masjid dalam hal akuntabilitasnya, harapannya meningkatkan kepercayaan publik dan keyakinan warga. Hal ini berarti meyakinkan masyarakat bahwa, kinerja pengurus masjid dinilai produktif dalam bekerja, sehingga penerimaan akan meningkat (Irianto, 2019). Namun temuan (Simanjuntak & Januarsari, 2011) yakni, masih ada masyarakat yang berpandangan bahwa organisasi keagamaan tidak membutuhkan *good governance*. Berdasarkan, hasil penititan Yusran (2021) bahwa pengelola masjid di Provinsi Sulawesi Barat, sekalipun telah memenuhi prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi namun tetap belum sesuai standar dalam menerapkan pengelolaan keuangan dan pelaporannya sesuai dengan ketentuan standar yang berlaku. Seperti PSAK 45 dan PSAK 109. Kenyataan ini menurut peneliti, masih banyak ditemukan, termasuk praktek keuangan dan pengelolaan keuangan masjid yang hanya mengandalkan kepercayaan dan

kerja sukarela semata, sehingga hal ini berdampak pada pengelolaan keuangan sangat sederhana dan tidak mengikuti standar pengelolaan keuangan yang berlaku. Pengelolaan keuangan sangat menentukan kualitas kinerja dalam manajemen. Terry Lewis dalam Bahtiar, dkk (2007) menguraikan bahwa, ruang lingkup manajemen keuangan terdiri dari tahap perencanaan, pengorganisasian, serta bagian yang terpenting yaitu tahap pelaksanaan, kemudian disertai adanya pengendalian, setelah itu diakhiri dengan pengawasan terhadap sumber daya yang ada, sehingga organisasi tersebut dapat memenuhi target yang telah ditetapkan. Pemenuhan target organisasi dalam merespon kondisi yang tidak normal dan penting terutama menyikapi kondisi pandemi seperti covid 19, tentu membutuhkan pengendalian sumber daya, pengawasan sumber daya, termasuk pengambilan keputusan untuk menentukan biaya-biaya yang relevan. Seperti yang dikemukakan oleh Claudia & Murnisari (2017) bahwa, metode menetapkan biaya yang relevan menjadi alternatif yang dapat dipakai dalam mengambil keputusan. Hasil analisis biaya tersebut tentunya menjadi alternatif dalam mengambil keputusan dalam perusahaan. Sehingga menurut peneliti bahwa, organisasi memerlukan analisis biaya secara akurat agar semua biaya dapat terukur secara efisien dan efektif bagi organisasi dan mempunyai kontribusi signifikan bagi pencapaian target pelayanan

publik. Termasuk dalam hal ini, bagaimana masjid dimasa pandemi mengalokasikan belanja perlengkapan dan peralatan serta belanja bantuan untuk masyarakat ekonomi lemah terutama yang terdampak pandemi covid 19. Namun tentunya tetap harus memperhatikan terpenuhinya syarat kepatuhan pada standar pengelolaan zakat, infaq dan sedekah sesuai ketentuan yang berlaku.

Ikatan Akuntan Indonesia juga menyatakan menetapkan standar bahwa, akuntabilitas publik dalam hal pengelolaan zakat, infaq dan sedekah harus mematuhi standar akuntansi berdasarkan pada PSAK 109 (IAI, 2008). Sebagaimana ketentuan IAI tersebut yakni PSAK Nomor 109 bermaksud untuk memberikan aturan tentang pengakuan, dan pengukuran, serta penyajian maupun pengungkapan terhadap transaksi kategori zakat, infak dan sedekah. Padahal apabila sumber daya keuangan masjid yang besar dari zakat, infaq dan sedekah mampu dikelola dengan baik, maka dana ZIS dapat dikotribusikan pada dampak sosial dan ekonomi masyarakat akibat pandemi covid-19 seperti yang pendapat yang dikemukakan (Nasution, 2020).

Kualitas Layanan

Kualitas adalah kondisi pelayanan atas produk, jasa dan lingkungan sehingga dapat memenuhi kepuasan bahkan melampaui harapan atas kinerjanya. Kinerja pelayanan publik yang baik terhadap

pelanggan harus memiliki kualitas layanan yang memenuhi harapan. Kualitas pelayanan memiliki unsur-unsur kualitas pelayanan (Kang & James, 2004) yakni, teknik (*technical*), fungsi (*functional*) dan Citra (*image*), dimensi citra memiliki pengaruh yang signifikan dalam menentukan kualitas layanan (Grönroos, 1993). Kualitas layanan jasa banyak terfokus pada aspek fungsional, aspek teknik dan citra (Ganesh & Haslinda, 2014). Sedangkan kualitas layanan menurut Tjiptono (1997) dan (Hetty Rohayani, 2015) terdiri dari enam unsur: *profesional skill, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, realibility and trustworthiness, Recovery, reputation and credibility*. Jadi, kualitas pelayanan secara aspek fungsional dalam penelitian ini dapat dikelompokkan terdiri dari unsur *profesional skill, attitudes and behavior*, yakni aspek yang menunjukkan bagaimana kinerja dan perilaku pengurus masjid menjalankan fungsinya secara keorganisasian baik secara keorganisasian, manajemen pelayanan dan keuangan dimasa pandemi covid 19. Aspek teknikal terdiri dari unsur *accessibility and flexibility, realibility and trustworthiness*, yakni aspek yang menunjukkan bagaimana secara teknis keorganisasian, program kerja, kinerja dan layanan masjid dapat berjalan dengan lancar, kemudahan bagi masyarakat mendapatkan layanan, adaptif, sehingga kepercayaan masyarakat kepada kinerja masjid dimasa pandemi covid 19 juga meningkat. Sedangkan aspek citra terdiri dari

unsur *recovery*, *reputation* dan *credibility*, yakni menggambarkan bagaimana peran nyata pihak masjid pada pemulihan terdampak pandemi, reputasi, dan kinerja masjid memberikan layanan yang bermanfaat dan berhasil sehingga membantu masyarakat yang terdampak covid 19 secara ibadah, kesehatan dan ekonomi. Jadi, penelitian ini menguji pengaruh seluruh unsur-unsur *Servqual* terhadap akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19. Unsur-unsur *servqual* yang diuji dalam penelitian ini yakni, *profesional skill*, *attitudes and behavior*, *accessibility and flexibility*, *realibility and trustworthiness*, *Recovery*, *reputation* dan *credibility*. Maka, dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis bahwa *Servqual* berpengaruh signifikan terhadap akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19.

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini melalui pendekatan survey dengan teknik purposive sampling pada

seluruh masjid di wilayah Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian dilakukan sejak bulan April sampai dengan Oktober 2021 dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yakni pengurus masjid dan tokoh masyarakat dalam wilayah Provinsi Sulawesi Barat. Kuesioner dibagikan dan dikumpulkan baik secara langsung maupun secara *online*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dengan penggunaan *software* SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis statistik secara deskriptif yakni berdasarkan pada nilai pada tabel 1 dan tabel 2 yakni, rentang teoritis yang merupakan titik minimal dan titik maksimal pada setiap variabel dalam kuesioner. Jawaban responden adalah nilai rentang aktual, yang merupakan hasil dari kondisi aktual yang terjadi di lapangan.

Tabel 1 Statistik Deskriptif

VARIABEL	TEORITIS			FAKTUAL			Std. Dev.	KET
	MIN	MAX	MEAN	MIN	MAX	MEAN		
X1 <i>Profesional Skill</i>	8	40	24	8	40	23.52	6.729	Sedang
X2 <i>Attitudes and Behavior</i>	10	50	27	10	50	31.77	7.552	Sedang
X3 <i>Accessibility and Flexibility</i>	16	80	30	16	80	51.36	13.247	Sedang
X4 <i>Realibility and trustworthiness</i>	8	40	24	8	40	28.26	7.013	Tinggi
X5 <i>Recovery</i>	8	40	24	8	40	24.91	7.156	Sedang
X6 <i>Reputation and Credibility</i>	5	25	12	5	25	13.85	5.653	Sedang
Y Akuntabilitas Masjid di Masa Pandemi Covid 19	18	90	54	18	90	63.46	15.978	Tinggi

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Tabel 2 Kategori Skor Pada Variabel

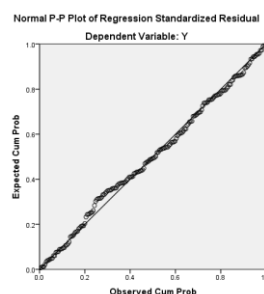
VARIABEL		RENTANG SKOR VARIABEL		
		RENDAH	SEDANG	TINGGI
X1	<i>Profesional Skill</i>	8 – 18,66	18,67 – 25,78	25,79 – 30,53
X2	<i>Attitudes and Behavior</i>	10 – 23,33	23,34 – 32,22	32,23 – 38,15
X3	<i>Accessibility and Flexibility</i>	16 – 37,33	37,34 – 51,56	51,57 – 67,05
X4	<i>Realibility and trustworthiness</i>	8 – 18,66	18,67 – 25,78	25,79 – 30,53
X5	<i>Recovery</i>	8 – 18,66	18,67 – 25,78	25,79 – 30,53
X6	<i>Reputation and Credibility</i>	5 – 11,66	11,67 – 16,11	16,12 – 19,08
Y	Akuntabilitas Masjid di Masa Pandemi Covid 19	18 – 42,00	42,01 – 58,00	58,01 – 68,67

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Berdasarkan data dalam tabel 2 tersebut maka dapat dilihat rentang skor pada variabel untuk menilai kategorisasi.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini, yakni: uji normalitas, dan uji multikolinieritas, serta uji heteroskedastisitas. Hasil yang diperoleh dalam pengujian pada uji normalitas data maka telah terpenuhi. Untuk hasilnya terlihat pada Gambar Normal P Plot dengan memperhatikan pada penyebaran titik data dari variabel independen yang mendekati garis diagonal.

Gambar 1 Normal P Plot

Uji Multikolinieritas

Metode untuk mengidentifikasi terdapatnya gejala korelasi satu variabel independen dengan variabel independen yang lainnya yakni dengan melakukan uji multikolinieritas. Pada uji regresi ini, didapati tidak terdapat indikasi adanya korelasi diantara variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Hasilnya berdasarkan pada nilai $VIF < 10$ dan nilai $tolerance > 0,10$ sehingga dari hasil pengujian disimpulkan tidak ada terjadi Multikolinieritas.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		

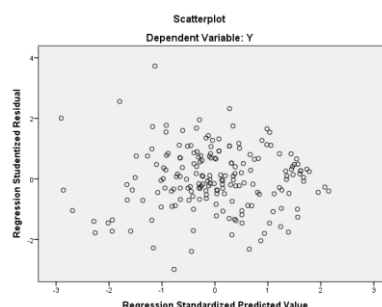
X1	.443	2.256
X2	.267	3.743
X3	.316	3.161
X4	.165	6.045
X5	.132	7.603
X6	.326	3.071

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan adalah untuk melihat terdapatnya kesamaan varians residual saat pengamatan yang pertama ke pengamatan selanjutnya. Pola sebaran pada gambar grafik 2 *Scatterplot* terlihat di atas dan dibawah 0 (nol) titik-titik tersebut pada sumbu grafik terdapat pola yang kurang teratur serta tidak membentuk pola yang bergelombang melebar atau menyempit. Oleh karena itu dikatakan tidak terjadi adanya heterokedastisitas.

Gambar 2 Uji Heterokedastisitas



Hasil Analisis Data

Pengujian penelitian ini juga dilakukan uji model regresi linier berganda, yakni uji t, dan uji F serta pengujian determinasi. Pengujian regresi berganda dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.515	2.767		2.717	.007
X1	-.443	.133	-.186	-3.327	.001
X2	.507	.153	.239	3.319	.001
X3	.306	.080	.254	3.823	.000
X4	.988	.209	.434	4.728	.000
X5	-.117	.230	-.052	-.508	.612
X6	.690	.185	.244	3.732	.000

a. Dependent Variable: Y

Nilai konstanta (α) sebesar 7,515 diartikan bila variabel (Y) tidak terdapat pengaruh oleh keenam variabel bebas lainnya dan bernilai nol maka besarnya nilai akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19 sebesar 7,515. Koefisien regresi X1 bernilai negatif dan signifikan, hal ini menunjukkan adanya pengaruh terhadap akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19 artinya apabila X1 naik sebesar satu satuan, maka menyebabkan adanya penurunan akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19 sebesar - 0,443. Koefisien bernilai negatif bermakna, terjadi pengaruh negatif antara X1 terhadap akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19, dimana semakin tinggi (X1) maka semakin turun akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19. Koefisien regresi X2 bernilai positif dan signifikan, hal ini menunjukkan adanya pengaruh terhadap akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19 artinya apabila X2 naik sebesar satu satuan, maka akan terjadi peningkatan akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19 sebesar 0,507. Koefisien regresi X3 bernilai positif dan signifikan, hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif, artinya bahwa bila X3 meningkat sebesar satu satuan, maka akan terjadi juga peningkatan akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19 sebesar 0,306. Koefisien regresi X4 bernilai positif, hal ini menunjukkan adanya pengaruh terhadap akuntabilitas

masjid dimasa pandemi covid 19 artinya bila X4 naik sebesar satu satuan, maka akan terjadi peningkatan akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19 sebesar 0,988. Koefisien regresi X5 bernilai negatif dan tidak signifikan, hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19 artinya apabila penggunaan TIK naik sebesar satu satuan, maka akan terjadinya penurunan akuntabilitas keuangan masjid sebesar - 0,117. Koefisien regresi X6 bernilai positif dan signifikan, hal ini menunjukkan adanya pengaruh terhadap akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19 artinya apabila X6 naik sebesar satu satuan, maka akan terjadi peningkatan akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19 sebesar 0,690.

Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial dilakukan dengan uji t dan tingkat taraf signifikansi keduanya dapat dipakai untuk menguji sejauhmana pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, serta menguji hipotesis penelitian yang diajukan. Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari t tabel sebesar 1,960 dan hasil dari perhitungan dengan menggunakan SPSS dengan alpha (α) sebesar 0,05 pada nilai df (*Degree of Freedom*), sehingga diperoleh nilai t hitung pada masing-masing variabel independen yang diuji.

Tabel 5 Hasil Uji t

No	Variabel	t hitung	Sig.	Hipotesis
1.	(X1)	-3.327	.001	Diterima
2.	(X2)	3.319	.001	Diterima
3.	(X3)	3.823	.000	Diterima
4.	(X4)	4.728	.000	Diterima
5.	(X5)	-.508	.612	Ditolak
6.	(X6)	3.732	.000	Diterima

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Hasil analisis dalam hasil uji t. dapat disimpulkan yakni t hitung variabel X1, X2, X4, dan X6 > dari t tabel (1,960), sehingga terlihat adanya pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel Y. Sedangkan X5 < t tabel dapat dikatakan, tidak terdapat berpengaruh secara parsial

terhadap Y. Untuk kriteria pengujian hipotesis yang diterima dengan nilai p value < 0,05 maka terlihat variabel X1, X2, X3, X4 dan X6 adalah hipotesis yang diterima, sedangkan variabel X5 sebagai hipotesis yang ditolak.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F untuk mendeteksi pengaruh variabel independen secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan statistik F, ketentuannya yakni, F hitung > dari F tabel, maka dinilai signifikansi. Dengan melihat hasil statistik F dan nilai F tabel pada tabel 6 uji F, maka $89,624 > 2,10$ dan taraf signifikansi dengan tingkat $\alpha < 5\%$. Jadi semua variabel independen telah terdeteksi secara bersamaan mempunyai pengaruh yang signifikan pada variabel akuntabilitas masjid dimasa pandemi covid 19 (Y).

Tabel 6 Anova untuk Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	35719.793	6	5953.299	89.624	.000 ^b
1	Residual	12022.946	181	66.425		
	Total	47742.739	187			

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi atau R^2 yakni dimaksudkan untuk mengukur model regresi berganda dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Tabel 7 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.748	.740	8.150

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat dengan nilai antara nol dan satu, yakni $0 < R^2 < 1$. Dari tabel 7 model *summary* dapat dilihat nilai R^2 (R Square) sebesar 0,748 maka dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari semua variabel independent terhadap variabel dependen sebesar 74,8 % sedangkan sisanya sebesar 25,2 % diasumsikan karena adanya pengaruh dari faktor lain atau variabel yang lainnya yang tidak diuji dalam penelitian ini.

Pengaruh *Servqual Profesional Skill* (X_1) Terhadap Akuntabilitas Masjid dimasa Pandemi Covid 19.

Hasil perhitungan statistik diperoleh nilai koefisien X_1 dengan arah yang negatif dan signifikan. Temuan penelitian ini dapat dijelaskan bahwa, variabel *Servqual Profesional Skill* dimana secara fungsional yang terkait dengan aspek-aspek dan kegiatan fungsional masjid sangat menentukan kinerja atau skill pengurus masjid untuk akuntabilitas yang profesional secara manajerial dan keuangan

dimasa pandemi covid 19. Akuntabilitas dalam beberapa hal dipahami dalam pandemi covid 19 sebagai wabah yang membutuhkan perlengkapan dan teknologi memadai untuk mendeteksinya secara praktis. Akan tetapi masyarakat belum mampu memiliki dan melindungi diri serta memanfaatkan perlengkapan dan teknologi terkait covid 19 dalam kegiatan ibadah di masjid. Masih adanya juga masyarakat yang belum mampu memahami seputar pandemi ini dalam hal perlengkapan dan teknologi pencegahannya, baik dalam hal kesehatan dan alat pencegahannya. Oleh karena itu, masyarakat cenderung memiliki persepsi dan menilai pandemi ini dengan persepsi yang berbeda-beda, ada yang setuju perlu penanganan yang serius dengan perlengkapan dan teknologi yang memadai sehingga harus disiapkan oleh masjid, tetapi ada juga yang cenderung mengabaikan dampak pandemi ini, sehingga terhadap manajemen masjid yang terlalu merespon berlebihan justru dinilai persepsikan dan dipahami

masyarakat memiliki fungsi dan akuntabilitas yang negatif atau menurun. Terkait dengan pendapat Alomary & Woollard (2015) bahwa pengadaptasian teknologi informasi dan komunikasi yang menekankan pada dua faktor yang sangat penting, yakni dengan kegunaan dan kemudahan yang ada dalam menggunakan teknologi tersebut, serta melihat pada bagaimana minat dan perilaku dari penggunaannya. Dan Menurut Setiawan & Sulistiowati (2018) mengemukakan bahwa, adaptasi terhadap teknologi sangat tergantung pada persepsi seseorang tentang penerimaan dan pemanfaatan teknologi tersebut, sehingga mampu memberikan kemudahan dan manfaat. Maka menurut peneliti, dampak yang ditimbulkan dari covid 19 menyebabkan segala aktivitas ibadah di masjid menjadi seperti tidak lazim, terganggu, bahkan terhenti sama sekali. Artinya masyarakat mengharapkan masjid secara manajemen tetap dapat berfungsi wadah kegiatan keagamaan namun tetap aman dari dampak pandemi covid 19 karena fungsi layanan masjid secara organisasi keagamaan harus tetap berfungsi secara optimal.

Pengaruh *Servqual attitudes and behavior* (X₂) Terhadap Akuntabilitas Masjid dimasa Pandemi Covid 19

Hasil perhitungan statistik diperoleh nilai koefisien X₂ yang signifikan dengan arah yang positif. Temuan penelitian ini dapat dijelaskan bahwa, dalam hal

variabel *servqual attitudes and behavior* menunjukkan bahwa pengurus masjid memiliki dan memperlihatkan sikap dan perilaku yang tanggungjawab terhadap tugas-tugas yang dibebankan untuk mengelola kegiatan-kegiatan keagamaan termasuk adanya kegiatan layanan sosial masa pandemi covid 19. Seperti membagikan masker, menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitiser, serta penyemprotan disinfektan. Hal ini tentunya karena semata-mata didorong oleh bentuk sikap tanggungjawab, meskipun panitia dan pihak atau stakeholders yang terlibat tidak diberikan upah atau gaji. Sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Triyuwono (2012) bahwa Syariaah *Interprise Theory* merupakan yang diwujudkan berupa pertanggungjawaban tidak hanya kepada *stakeholders*, namun juga kepada masyarakat muslim dan yang utama pertanggungjawaban kepada Allah SWT. Demikian yang juga di kemukakan oleh Ross, dkk. dalam fahmi (2018), bahwa stakeholder dapat berperan dalam pengendalian dan akuntabilitas organisasi. Sehingga menurut peneliti, *Stakeholders* harus senantiasa menunjukkan sikap dan perilaku aktif bersama manajemen organisasi (masjid) yang menunjukkan upaya nyata dan berkontribusi baik langsung maupun tidak langsung untuk pengelolaan organisasi (masjid) yang akuntabel.

Pengaruh *Servqual Accessibility and flexibility* (X₃) Terhadap

Akuntabilitas Masjid dimasa Pandemi Covid 19.

Hasil perhitungan statistik diperoleh nilai koefisien X3 yang signifikan dengan arah yang positif. Temuan penelitian ini dapat dijelaskan bahwa, dalam hal variabel *servqual accessibility and flexibility* menunjukkan bahwa adanya sikap yang responsif dan tanggap terhadap segala aspek dalam pengelolaan masjid termasuk keuangan dalam merespon peristiwa pandemi covid 19. Seperti dalam hal keuangan, pengelolaan kegiatan ibadah dimasjid yang tanggap covid 19. Pengelolaan masjid oleh pengurus masjid memberikan ruang yang seluas-luasnya pada semua pihak baik masyarakat maupun pemerintah untuk melakukan perencanaan kegiatan baik yang bersifat keagamaan maupun sosial dimasa pandemi. Termasuk bagaimana merencanakan anggaran, keuangan, belanja terkait keperluan ibadah dimasjid dimasa pandemi. Namun tentu dibalik adanya pemahaman dan keterbukaan pihak manajemen masjid tersebut, seharusnya dibarengi dengan kepatuhan dan kesungguhan untuk mengikuti ketentuan akuntansi bagi organisasi nirlaba tentang pengelolaan zakat. Seperti yang diatur dalam ketentuan IAI yakni PSAK Nomor 109 yang mengatur tentang pengakuan, dan pengukuran, serta penyajian maupun pengungkapan terhadap transaksi kategori zakat, infak dan sedekah. Demikian juga dengan akuntabilitas pelaporan keuangan masjid yang masih banyak dinilai

belum memiliki dan mematuhi standar, prinsip dan nilai manajemen yang profesional, termasuk pengelolaan keuangan mematuhi kriteri tertentu seperti standar akuntansi PSAK 45. Pada dasarnya Masjid sebagai suatu organisasi berbentuk nirlaba wajib menerapkan PSAK 45 (IAI, 2016).

Pengelolaan dan manajemen masjid selama ini lebih bersifat alamiah dan prinsip saling percaya untuk memegang amanah sebagai pengurus masjid termasuk kepatuhan pada standar pengelola keuangan dan pelaporannya. Oleh karena itu menurut Yusran (2021) bahwa dalam prinsip tata kelola yang baik (*Good Governance*) terhadap organisasi publik atau nirlaba maka tidak boleh hanya mengandalkan kepercayaan (*Trust Agency*) karena hal tersebut bertentangan terhadap prinsip akuntansi yang menuntut amanah dan akuntabel.

Pengaruh *Servqual realibility and trustworthiness* (X₄) Terhadap Akuntabilitas Masjid dimasa Pandemi Covid 19

Hasil perhitungan statistik diperoleh nilai koefisien X4 yang signifikan dengan arah yang positif. Temuan penelitian ini dapat dijelaskan bahwa, dalam hal variabel *servqual realibility and trustworthiness* menunjukkan bahwa aktivitas manajemen yang secara teknis dapat bersifat fisik dan fungsional manajemen dengan pendekatan financial yang disalurkan sebagai bantuan sosial kepada masyarakat. Secara keuangan dan anggaran, masjid

juga menerima menerima dan mengelola dan mengalokasikan anggaran khusus bantuan dimasa pandemi termasuk yang diterima dari pihak luar atau masyarakat sebagai sumbangan, yang disertai dengan kegiatan pengajian, dakwah atau penyuluhan sebagai bantuan edukasi kesehatan rohani atau mental menghadapi keadaan selama pandemi covid 19. Semua kegiatan tersebut tentunya bersifat nyata (*physical management*) dan fungsional manajemen (*functional management*) disertai dukungan keuangan. Semua kegiatan dilakukan secara terencana, terorganisir dan terkendali. Sebagaimana dikemukakan oleh Terry Lewis dalam Bahtiar, dkk (2007) bahwa bahwa, ruang lingkup manajemen keuangan terdiri dari tahap perencanaan, pengorganisasian, serta bagian yang terpenting yaitu tahap pelaksanaan, kemudian disertai adanya pengendalian, setelah itu diakhiri dengan pengawasan terhadap sumber daya yang ada, sehingga organisasi tersebut dapat memenuhi target yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu menurut penulis untuk meningkatkan akuntabilitas organisasi maka organisasi (masjid) harus lebih berperan melalui pembinaan fungsional secara kelembagaan. seperti, membentuk lembaga atau seksi penanganan bencana. Namun tentunya dari segi keuangan (*financial management*) membutuhkan pengelolaan anggaran yang responsif dan fleksibel.

Pengaruh *Servqual Recovery* (X₅) Terhadap Akuntabilitas Masjid dimasa Pandemi Covid 19

Hasil perhitungan statistik diperoleh nilai koefisien X₅ yang tidak signifikan dengan arah yang negatif. Temuan penelitian ini dapat dijelaskan bahwa, dalam hal variabel *servqual* dalam dimensi *recovery* menunjukkan bahwa dampak dan akibat dari pandemi covid 19 yang cukup panjang membuat masyarakat belakangan banyak terkena dampak secara ekonomi atau kesulitan secara ekonomi, sehingga membutuhkan bantuan dan penanganan tidak hanya preventif atau bersifat pencegahan tetapi juga kuratif atau pemulihan (*recovery*) dari dampak covid tersebut. Dampak yang ditimbulkan oleh pandemi covid 19 ini, yakni dampak secara ekonomi maupun secara kesehatan. Masalah kesulitan ekonomi dan menurunnya geliat kegiatan ibadah karena masjid yang ditutup dan dibatasi kegiatan ibadahnya. Pada akhirnya mengakibatkan masyarakat menjadi apatis, jenuh, bahkan sudah seperti mengabaikan dampak dari covid 19, sehingga masjid-masjid banyak yang tidak lagi menerapkan protokol kesehatan yang memadai dan masyarakat juga yang banyak cenderung mengabaikan standar pencegahan dan penanggulangan kesehatannya. Oleh karena itu menurut Reeve, *et al* (2013) bahwa, pengendalian internal untuk serangkaian prosedur yang dilakukan oleh organisasi sebagai bagian perlindungan aset, mengolah informasi dengan akurat, serta patuh terhadap standar dan

peraturan yang berlaku. Masih menurut Reeve, *et al* (2013) bahwa, pengendalian bila berjalan efektif maka membuat kinerja perusahaan berjalan terarah pada aktivitas operasinya. Oleh karena itu menurut peneliti, keterlibatan dan respon stakeholders memberikan kontribusi terhadap pengendalian dan dampak terhadap kinerja dan akuntabilitas organisasi secara internal.

Pengaruh *Servqual reputation* dan *credibility* (X₆) Akuntabilitas Masjid dimasa Pandemi Covid 19.

Hasil perhitungan statistik diperoleh nilai koefisien X₆ yang signifikan dengan arah yang positif. Temuan penelitian ini dapat dijelaskan bahwa, dalam hal variabel *servqual* dalam dimensi *reputation* dan *credibility* yakni kegiatan yang dilakukan pengelola masjid dan kegiatan masjidnya telah memperlihatkan aktivitas yang secara umum sangat bermanfaat dan sangat dibutuhkan bagi masyarakat terkait bagaimana menjaga keamanan aset masjid dimasa pandemi yang rawan dari pencurian, tetap melaporkan keadaan keuangan, mengolah informasi yang terkait dengan pandemi covid 19 dan menyampaikan kepada masyarakat, mengelola dana zakat infaq dan sedekah (ZIS) yang disalurkan juga untuk masyarakat terdampak pandemi. Semua kegiatan yang dilakukan tentunya tetap mematuhi ketentuan standar pengelolaan ZIS sesuai PSAK 109 dan pelaporan yang sesuai dengan PSAK 45 belum dilakukan oleh

masjid di seluruh Wilayah Sulawesi Barat. Hal ini sesuai dengan penelitian (Yusran, 2021) yang juga masih menemukan tidak diterapkannya pengelolaan keuangan sesuai standar PSAK 45 terkait penyusunan laporan keuangan dan standar PSAK 109 terkait pengelolaan zakat, infak dan sedekah menjadi kewajiban bagi pihak masjid agar dapat meningkatkan akuntabilitasnya dalam hal pengelolaan masjid. Hal tersebut dibuktikan melalui penelitian yang menemukan bahwa adanya kepatuhan terhadap standar pengelolaan keuangan mempengaruhi akuntabilitas masjid. Sehingga pengelola masjid harus melakukannya setidaknya secara bertahap. Hasil penelitian (Yusran, 2021) juga menemukan bahwa walaupun dalam kenyataannya penerapan standar pengelolaan keuangan masjid di Sulawesi Barat belum diterapkan sesuai standar PSAK 45 dan PSAK 109, namun mereka telah menerapkan prinsip-prinsip dasar akuntabilitas masjid dan transparansi keuangannya. Seperti pencatatan pengeluaran dan pemasukan dana sekalipun dengan pencatatan sangat sederhana termasuk publikasi pemasukan dan pengeluaran keuangan masjid secara rutin setiap pekannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan oleh peneliti maka dapat dijelaskan bahwa, variabel *Servqual Profesional Skill* (X₁), *Servqual attitudes and behavior* (X₂), *Servqual Accessibility*

and flexibility (X_3), *Servqual* realibility and trustworthiness (X_4), *Servqual* reputation dan *credibility* (X_6), memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap akuntabilitas masjid dimasa pandemi Covid 19 di Provinsi Sulawesi Barat. Sedangkan variabel *Servqual* Recovery (X_5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akuntabilitas masjid dimasa pandemi Covid 19 di Provinsi Sulawesi Barat.

KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan dalam penelitian ini, yakni sampel yang tergolong kecil yakni 188 orang responden karena kondisi pandemi covid 19, namun tetap mewakili sampel pada setiap kabupaten di seluruh wilayah Provinsi Sulawesi Barat. Kondisi sinyal yang kadang buruk saat pengumpulan data dan pengisian kuesioner secara online yang dibantu oleh mahasiswa di daerah masing-masing. Peneliti juga tidak dapat memaksimalkan menjangkau daerah pelosok di setiap kabupaten. Lokasi masjid untuk responden hanya dipilih secara insidental dan mengalami keterbatasan menjangkau masjid-masjid yang terpencil.

DAFTAR RUJUKAN

Al-Quran. (2020). Al-Qur'an Hafalan Mudah (Al-Huffaz). Bandung: Cordoba
<https://www.antaraneews.com/berita/1813441/tambah-27->

[orang-positif-covid-19-di-sulawesi-barat-naik-1027-kasus](#). Diakses, 20 April 2021

- Bahtiar, dkk. (2007). Manajemen Keuangan Organisasi Masyarakat Sipil (Terjemahan). Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Terjemahan.
- Bourne, Lynda. (2010). Stakeholder Relationship Management. Stakeholder Management Pty Ltd.
- Alomary, A., & Woollard, J. (2015). How Is Technology Accepted by Users? A Review of Technology Acceptance Models and Theories. *The IRES 17th International Conference, November*, 1–4.
<http://eprints.soton.ac.uk/382037/1/110-14486008271-4.pdf>
- Carmona, S., & Ezzamel, M. (2006). Accounting and religion: A historical perspective. *Accounting History - Account Hist*, 11, 117–127.
<https://doi.org/10.1177/1032373206063109>
- Claudia, S., & Murnisari, R. (2017). Pengambilan Keputusan Meneruskan Atau Menghentikan Produksi Menggunakan Biaya Relevan Guna Meningkatkan Laba. *Jurnal PETA*, 2(2), 36–50.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51289/peta.v2i2.308>
- Ganesh, R., & Haslinda, A. (2014). Evolution and Conceptual Development of Service Quality in Service Marketing and Customer Satisfaction. *AIAA Journal*, 3(2), 1189–1197.
<https://doi.org/10.2514/3.88>

99

- Grönroos, C. (1993). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36–44.
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Republika, (2014).
<https://republika.co.id/berita/koran/khazanah-koran/nfzumql1/masih-banyak-masjid-dikelola-tak-profesional>
- Hernandez, M. (2012). Toward an understanding of the psychology of stewardship. *Academy of Management Review*, 37(2), 172–193.
<https://doi.org/10.5465/amr.2010.0363>
- Hetty Rohayani, A. . (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan AHP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi*. 2(March), 22–35.
- IAI. (2008). *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No. 109*. 109, 1–25.
<https://staff.blog.ui.ac.id/martani/files/2011/04/ED-PSAK-109.pdf>
- IAI. (2016). *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No. 45*. *Ikatan Akuntan Indonesia*, 243.
- Irianto, M. F. (2019). *IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM UPAYA MEWUJUDKAN AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PENGELOLAAN WAKAF TUNAI (Studi Kasus Di Masjid At – Taqwa Kota Batu Jawa Timur)*. 194.
- Ismunawan, & Septyani, N. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan. *Jurnal PETA*, 5(2), 107–121.
<https://doi.org/10.33369/j.aktansi.7.3.17-34>
- Kang, G.-D., & James, J. (2004). Service quality dimensions: An examination of Gronroos's service quality model. *Managing Service Quality*, 14, 266–277.
<https://doi.org/10.1108/09604520410546806>
- Kurniawansyah, D. (2018). Teori Agency Dalam Pemikiran Organisasi ; Pendekatan Positivist Dan Principle-Agen. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3(2), 435–446.
<https://doi.org/10.31093/jrab.a.v3i2.122>
- Mohamed, I. S., Aziz, N. H. A., Masrek, M. N., & Daud, N. M. (2014). Mosque Fund Management: Issues on Accountability and Internal Controls. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 145, 189–194.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.06.026>
- Nasution, N. H. . W. (2020). MANAJEMEN MASJID PADA MASA PANDEMI COVID 19 Oleh: Dr. Nurseri Hasnah Nasution, M.Ag 1 Dr. Wijaya, M.Si. 2. *Manajemen Masjid Pada Masa Pandemi Covid 19*, 2(1), 1.
- Rose, R., Uli, J., Abdul, M., & Ng, K. (2004). Hospital service quality: A managerial

- challenge. *International Journal of Health Care Quality Assurance Incorporating Leadership in Health Services*, 17, 146–159.
<https://doi.org/10.1108/09526860410532784>
- Setiawan, A., & Sulistiowati, L. H. (2018). Penerapan Modifikasi Technology Acceptance Model (Tam) Dalam E-Business. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 171.
<https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i2.2277>
- Simanjuntak, D. A., & Januarsi, Y. (2011). Akuntabilitas dan Pengelolaan Keuangan di Masjid. *Simposium Nasional Akuntansi XIV Aceh 2011, Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala Banda Aceh , 21-22 Juli 2011*, 21–22.
- Siskawati, E., Ferdawati, & Surya, F. (2016). Pemaknaan Akuntabilitas Masjid: Bagaimana Masjid dan Masyarakat Saling Memakmurkan? *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 7(1), 70–80.
<https://doi.org/10.18202/jamal.2016.04.7006>
- Yusran, M. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI AKUNTABILITAS KEUANGAN MASJID STUDI KASUS PADA MASJID DI PROVINSI SULAWESI BARAT*. 4(1), 33–46.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30596%2Fjakk.v4i1>
- Zoelisty, C., & Adityawarman. (2014). Amanah Sebagai Konsep Pengendalian Internal Pada Pelaporan Keuangan Masjid. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 3(3), 1–12.