

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL, FASILITAS, DAN
PERSEPSIONAL EFEKTIVITAS PENDISTRIBUSIAN ZAKAT
TERHADAP KEPUASAN MUZAKI BERZAKAT DI BAZNAS
KOTA SOLOK TAHUN 2022**



Oleh:
Fitrah Maharaja
NIM.: 20913005

TESIS

Diajukan kepada
PROGRAM STUDI ILMU AGAMA ISLAM PROGRAM MAGISTER
JURUSAN STUDI ISLAM FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Untuk memenuhi salah satu syarat guna
Memperoleh Gelar Magister Ekonomi

**YOGYAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL, FASILITAS, DAN
PERSEPSIONAL EFEKTIVITAS PENDISTRIBUSIAN ZAKAT
TERHADAP KEPUASAN MUZAKI BERZAKAT DI BAZNAS
KOTA SOLOK TAHUN 2022**



Oleh:
Fitrah Maharaja
NIM.: 20913005

Pembimbing:
Dr. Nur Kholis, S.Ag., S.E.I., M.Sc.Ec.

TESIS

Diajukan kepada
PROGRAM STUDI ILMU AGAMA ISLAM PROGRAM MAGISTER
JURUSAN STUDI ISLAM FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Untuk memenuhi salah satu syarat guna
Memperoleh Gelar Magister Ekonomi

**YOGYAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitrah Maharaja
NIM : 20913005
Konsentrasi : Ekonomi Islam
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil, Fasilitas, dan Efektivitas Pendistribusian Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki Berzakat Di BAZNAS Kota Solok

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa tesis ini adalah hasil plagiasi, maka saya siap untuk dicabut gelar kesarjanaan yang dianugerahkan dan mendapatkan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Mei 2023

Yang menyatakan,


Fitrah Maharaja



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM
Gedung K.H.A. Wahid Hasyim, Lantai 2
Kampus Terpadu UII Jl. Kaliurang KM 14.5
Sleman Yogyakarta 55584

PROGRAM STUDI
ILMU AGAMA ISLAM
PROGRAM MAGISTER
Website : master.islamic.uii.ac.id
Email : msi@uii.ac.id

TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Nama : Fitrah Maharaja
Tempat/tgl lahir : Solok, 16 September 1996
N. I. M. : 20913005
Konsentrasi : Ekonomi Islam
Judul Tesis : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL, FASILITAS, DAN PERSEPSIONAL EFEKTIVITAS PENDISTRIBUSIAN ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKI BERZAKAT DI BAZNAS KOTA SOLOK TAHUN 2022**

Ketua : Dzulkifli Hadi Imawan, Lc., M.Kom.I., Ph.D. ()
Pembimbing : Dr. Nur Kholis, S.Ag., S.E.I., M.Sc.Ec. ()
Penguji : Dr. Anton Priyo Nugroho, S.E., M.M. ()
Penguji : Dr. Siti Achiria, S.E., M.M. ()

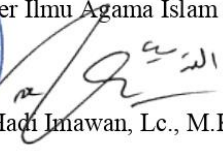
Diuji di Yogyakarta pada 12 Juni 2023

Pukul : 14.00 - 15.00

Hasil : **Lulus**



Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Ilmu Agama Islam FIAI UII


Dzulkifli Hadi Imawan, Lc., M.Kom.I., Ph.D



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM
Gedung K.H.A. Wahid Hasyim, Lantai 2
Kampus Terpadu UII Jl. Kaliurang KM 14.5
Sleman Yogyakarta 55584

PROGRAM STUDI
ILMU AGAMA ISLAM
PROGRAM MAGISTER
Website : master.islamic.uii.ac.id
Email: msi@uii.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: 99/Kaprodi.IAIPM/20/Prodi.IAPM-S2/VI/2023

Tesis berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL, FASILITAS, DAN PERSEPSIONAL EFEKTIVITAS PENDISTRIBUSIAN ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKI BERZAKAT DI BAZNAS KOTA SOLOK TAHUN 2022**

Ditulis oleh : Fitrah Maharaja

N. I. M. : 20913005

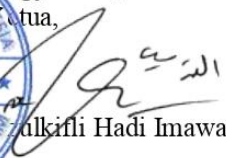
Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar M.E.



Yogyakarta, 20 Juni 2023

Atua,

 Fulkifli Hadi Imawan, Lc., M.Kom.I., Ph.D



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM
Gedung K.H.A. Wahid Hasyim, Lantai 2
Kampus Terpadu UII Jl. Kaliurang KM 14.5
Sleman Yogyakarta 55584

PROGRAM STUDI
ILMU AGAMA ISLAM
PROGRAM MAGISTER
Website : master.islamic.uii.ac.id
Email: msi@uii.ac.id

NOTA DINAS

Nomor: 89/Kaprod.IAIPM/20/Prodi.IAPM-S2/VI/2023

TESIS berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL, FASILITAS, DAN EFEKTIVITAS PENDISTRIBUSIAN ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKI BERZAKAT DI BAZNAS KOTA SOLOK**

Ditulis oleh : Fitrah Maharaja

NIM : 20913005

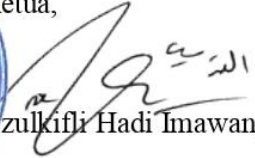
Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat diujikan di depan Dewan Penguji Tesis Program Studi Ilmu Agama Islam Program Magister, Jurusan Studi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia.



Yogyakarta, 6 Juni 2023

Ketua,


Dzulkifli Hadi Imawan, Lc., M.Kom.I., Ph.D

PERSETUJUAN

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil, Fasilitas, dan Persepsional
Efektivitas Pendistribusian Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki
Berzakat Di Baznas Kota Solok Tahun 2022

Nama : Fitrah Maharaja

NIM : 20913005

Konsentrasi : Ekonomi Islam

Disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji Tesis Program Studi Ilmu Agama Islam
Program Magister, Jurusan Studi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas
Islam Indonesia.

Yogyakarta, 04 Mei 2023

Pembimbing,



Dr. Nur Kholis, S.Ag., S.E.I., M.Sc.Ec.

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kepada Allah Swt. dan sholawat yang selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw. Ku bersujud kepada Allah Swt, Engkau berikan kesempatan kepada saya untuk bisa sampai ketahap ini. Segala puji bagi-Mu Ya Allah. Sebuah karya kecil yang saya susun dengan jerih payah ini, saya persembahkan kepada:

Ibunda tercinta yang sudah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tidak terhingga yang tidak mungkin dapat kubalas dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan ini. Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan hingga titik ini dan seterusnya, Semoga Allah Swt. melindungi Engkau, memberikan kesehatan, memberikan rezeki, dan juga semoga Allah Swt. mengabulkan segenap doa dan usahaku untuk membahagiakanmu. Amin

Almarhumah ayahanda yang ku hormati, terima kasih untuk perjuangannya telah berupaya membesarkanku dengan harapanmu kini ku bisa sampai di titik ini. Dirimu adalah motivasi terbesarku. Semoga Allah Swt melimpahi ruang yang luas dan terang di alam sana, Amin.

Kakak dan Adik yang saya sayangi, semoga tesis ini menjadi salah satu motivasi kalian untuk berkembang lebih baik lagi dari saya, kalian adalah senyum dan semangat saya.

Sahabat-sahabat saya dan juga teman seperbimbingan saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sama-sama berjuang dalam

menyelesaikan tesis serta memberikan semangat, nasehat dan senantiasa membantu saya baik suka maupun duka.

Dosen yang ada di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia yang sudah memberikan berbagai ilmu dan kesabarannya dalam membimbing saya selama ini.

MOTTO

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka, sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka dan Allah Swt. mendengar lagi maha mengetahui” (Q.S. At-Taubah ayat 103)¹.

¹ Al Quran Surat At-Taubah 103/2:43 (Gramedia).

PENDOMAN TRANSLITERASI

ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai pada penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI, Menteri Pendidikan dan Menteri Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 158/1987 dan Nomor : 0543b/1987 tertanggal 22 Januari 1998.

Tabel 0.1 Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	<i>B</i>	-
ت	Tā	<i>T</i>	-
ث	Sā	<i>ṣ</i>	s (dengan titik di atas)
ج	Jīm	<i>J</i>	-
ح	Hā'	<i>ḥa'</i>	h (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	<i>Kh</i>	-
د	Dāl	<i>D</i>	-
ذ	Zāl	<i>Ẓ</i>	z (dengan titik di atas)
ر	Rā'	<i>R</i>	-
ز	Zā'	<i>Z</i>	-
س	Sīn	<i>S</i>	-
ش	Syīn	<i>Sy</i>	-
ص	Sād	<i>ṣ</i>	s (dengan titik di bawah)
ض	Dād	<i>ḍ</i>	d (dengan titik di bawah)
ط	Tā'	<i>ṭ</i>	t (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	<i>ẓ</i>	z (dengan titik di bawah)

ع	‘Aīn	‘	Komater balik keatas
غ	Gaīn	G	-
ف	Fā’	F	-
ق	Qāf	Q	-
ك	Kāf	K	-
ل	Lām	L	-
م	Mīm	M	-
ن	Nūn	N	-
و	Wāwu	W	-
هـ	hā’	H	-
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	yā’	Y	-

Tabel 0.2 Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta’addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

Ta’ Marbūṭah di akhir kata

a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

b. Bila *Ta’ Marbūṭah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua ituterpisah, maka ditulis dengan *h*

كرامة الولىاء

Ditulis

Karāmah al-aulyā'

- c. Bila *Ta'Marbūṭah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر

Ditulis

zākat al-fīṭr

Tabel 0.3 Vokal Pendek

—	<i>faṭḥah</i>	Ditulis	A
—	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
—	<i>ḍammah</i>	Ditulis	U

Tabel 0.4 Vokal Panjang

1	<i>Faṭḥah + alif</i>	Ditulis	<i>ā</i>
	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliya</i> <i>h</i>
2	<i>Faṭḥah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>ā</i>
	تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
3	<i>Kasrah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>ī</i>
	كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
4	<i>ḍammah + wawumati</i>	Ditulis	<i>ū</i>
	نروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

Tabel 0.5 Vokal Rangkap

1	<i>Faṭḥah + ya' mati</i>	Ditulis	<i>Ai</i>
	يساقم	Ditulis	<i>Bainakum</i>

2	<i>Faṭḥah + wawumati</i>	Ditulis	<i>Au</i>
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

Tabel 0.6 Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

VI. Kata Sandang *Alif + Lam*

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf *l* (el)-nya.

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

VII. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

نَوَافِلُ الرُّوَض	Ditulis	<i>Zawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ

نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat, berkah, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil, Fasilitas, dan Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat terhadap Kepuasan Muzaki Berzakat Di Baznas Kota Solok Tahun 2022” Sholawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada Rasul kita yaitu Nabi Muhammad SAW beserta segenap keluarga, para sahabat dan umat-Nya. tesis ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi Program Studi Ilmu Agama Islam Program Magister, Konsentrasi Ekonomi Islam di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Penyusun tesis ini tidak lepas dari bantuan dan doa berbagai pihak baik berupa motivasi, nasihat, kritik serta saran. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Drs. Asmuni, M.A. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Anton Priyo Nugroho, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Studi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dzulkifli Hadi Imawan, Lc., M.Kom.I, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Ilmu Agama Islam Program Magister Universitas Islam Indonesia.

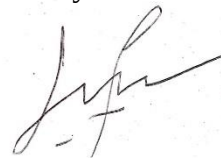
5. Bapak Dr. Nur Kholis, S.Ag., S.E.I., M.Sc.Ec., selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan telaten dalam membimbing saya menyusun tesis ini, terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada Bapak.
6. Segenap Dosen dan karyawan Program Pascasarjana Magister Ilmu Agama Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam yang telah membantu mengurus administrasi baik dalam penyusunan tesis maupun selama proses perkuliahan.
7. Staf akademik Fakultas Ilmu Agama Islam yang telah membantu penyusun dalam pembuatan surat-surat terkait penyusunan tesis.
8. Kedua orang tua yang sangat saya hormati dan sayangi yang selalu melimpahkan kasih sayang, cinta tulus kepada peneliti.
9. Sahabat dan teman-teman lainnya dan semua pihak yang banyak membantu dalam penulisan tesis ini.

Dengan kerendahan hati, penulis memohon kepada seluruh pihak atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati, itu semata-mata kelalaian dan kekhilafan dari penulis sendiri. Penulis menyadari jika tesis yang disajikan ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 04 Mei 2023

Penyusun



Fitrah Maharaja

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL, FASILITAS, DAN PERSEPSIONAL EFEKTIVITAS PENDISTRIBUSIAN ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKI BERZAKAT DI BAZNAS KOTA SOLOK TAHUN 2022

Fitrah Maharaja

20913005

Kepuasan muzaki dalam berzakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pelayanan dari amil, fasilitas dari BAZNAS, dan persepsional efektivitas pendistribusian zakat. Di BAZNAS Kota Solok tahun 2022 sebesar 407,377,549,599 per September 2022 dan zakat yang disalurkan hanya setengahnya yaitu 226,736,624,543 per September 2022 yang berarti ada ketimpangan yang berhubungan dengan kinerja pelayanan amil, fasilitas, dan pendistribusian zakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan amil, fasilitas, dan persepsional efektivitas pendistribusian zakat terhadap kepuasan muzaki yang berzakat di BAZNAS Kota Solok. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda menggunakan *software* SPSS. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat muslim Kota Solok. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat muslim di Kota Solok yang pernah menjadi muzaki di BAZNAS Kota Solok sejumlah 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzaki dibuktikan dari hasil uji korelasi parsial yang menunjukkan signifikansi $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,109 > 1,664$. Terdapat pengaruh yang positif antara fasilitas yang disediakan BAZNAS Kota Solok dengan kepuasan muzaki dibuktikan dengan hasil uji korelasi signifikansi sebesar $0,144 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,873 > 1,664$. Terdapat pengaruh yang positif antara persepsional efektivitas pendistribusian zakat terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok. Hal ini dibuktikan dari hasil korelasi parsial yang menunjukkan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,739 > 1,664$. Hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan untuk pengaruh kualitas pelayanan amil, fasilitas, dan persepsional efektivitas secara simultan terhadap kepuasan muzaki yang berzakat di BAZNAS Kota Solok yang ditunjukkan dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $50,135 > 3,091$.

Kata Kunci: Kualitas Amil, Fasilitas, Persepsional Efektivitas, Pendistribusian Zakat, Kepuasan Muzaki

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF AMIL SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND PERCEPTIONAL EFFECTIVENESS OF ZAKAT DISTRIBUTION ON ZAKAT MUZAKI SATISFACTION AT BAZNAS, SOLOK CITY IN 2022

Fitrah Maharaja
20913005

Muzaki's satisfaction with zakat can be influenced by several factors such as services from the amil, facilities from BAZNAS, and perceptions of the effectiveness of zakat distribution. At BAZNAS Solok City in 2022 it was 407,377,549,599 as of September 2022 and only half of the zakat distributed was 226,736,624,543 as of September 2022, which means there is inequality related to the performance of amil services, facilities, and distribution of zakat. Therefore, this study aims to analyze the effect of amil service quality, facilities, and perceptual effectiveness of zakat distribution on the satisfaction of muzaki who pay tithe at BAZNAS Solok City. This research is a quantitative research with multiple linear regression analysis using SPSS software. The population in this study is the Muslim community in Solok City. While the sample used in this study was the Muslim community in Solok City who had been muzaki at BAZNAS Solok City with a total of 100 people. The results showed that there was a positive influence between the quality of amil services on muzaki satisfaction as evidenced by the results of the partial correlation test which showed a significance of $0.002 < 0.05$ and a t-value of $3.109 > 1.664$. There is a positive influence between the facilities provided by BAZNAS Kota Solok and muzaki satisfaction as evidenced by the results of a significant correlation test of $0.144 > 0.05$ and a t-value of $1.873 > 1.664$. There is a positive influence between the perception of the effectiveness of zakat distribution on muzaki satisfaction at BAZNAS Solok City. This is evidenced by the partial correlation results which show a significance of $0.000 < 0.05$ and the t-count value is $3.739 > 1.664$. The results of the study also show that there is a positive and significant influence on the effect of the quality of amil services, facilities, and perceptual effectiveness simultaneously on the satisfaction of muzaki who are tithing at BAZNAS Kota Solok which is indicated by the significance value of $0.000 < 0.05$ and the value of f count $50.135 > 3.091$.

Keywords: *Amil Quality, Facilities, Effectiveness, Zakat Distribution, Muzaki's Decision*

April 12, 2023

TRANSLATOR STATEMENT

The information appearing herein has been translated by a Center for International Language and Cultural Studies of Islamic University of Indonesia
CILACS UII Jl. DEMANGAN BARU NO 24
YOGYAKARTA, INDONESIA.
Phone/Fax: 0274 540 255

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR TIM PENGUJI UJIAN TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori.....	33

1. Zakat	34
2. Kepuasan Muzaki	44
3. Kualitas Pelayanan Amil.....	46
4. Fasilitas	54
5. Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat	56
5. Organisasi Pengelola Zakat	66
BAB III METODE PENELITIAN	70
A. Desain Penelitian	70
B. Lokasi Penelitian	70
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian	71
D. Subjek dan Objek Penelitian	71
E. Populasi dan Sampel	71
F. Sumber Data	73
G. Teknik Pengumpulan Data	73
H. Definisi Operasional Variabel	73
I. Kerangka Berpikir	75
J. Instrumen Penelitian	75
K. Teknik Analisis Data	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	85
A. HASIL PENELITIAN	85
1. Analisis Deskriptif	85
2. Profil Responden	88
3. Uji Asumsi Klasik	93
4. Statistik Deskriptif	96
5. Uji Koefisien Secara Partial (Uji F)	97

6. Koefisien Determinasi (R ²)	98
7. Uji F	98
B. PEMBAHASAN	99
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil Terhadap Kepuasan Muzaki	99
2. Pengaruh Fasilitas BAZNAS Terhadap Kepuasan Muzaki	100
3. Pengaruh Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki	101
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil, Fasilitas BAZNAS, dan Efektifitas Pendistribusian Zakat Secara Simultan Terhadap Kepuasan Muzaki	102
BAB V PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105
C. Implikasi.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
Lampiran I Kuesioner Penelitian	1
Lampiran II Data Kuesioner	10
Lampiran III Uji Validitas	14
Lampiran IV Uji Reliabilitas	22
Lampiran V Hasil Uji Asumsi Klasik	23
Lampiran VI Uji Regresi Linier Berganda	25
Lampiran VII Cek Plagiasi	27
Lampiran VIII Curriculum Vitae.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 0.1 Konsonan Tunggal.....	ix
Tabel 0.2 Konsonan Rangkap Karena Syaddah	x
Tabel 0.3 Vokal Pendek.....	xi
Tabel 0.4 Vokal Panjang	xi
Tabel 0.5 Vokal Rangkap	xi
Tabel 0.6 Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata.....	xii
Tabel 2.1 Indikator Zakat Core Principles.....	65
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Amil	77
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas BAZNAS	78
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsioanal Efektivitas Pendistribusian Zakat	78
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Muzaki	79
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	89
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	90
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	91
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	92
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas.....	93
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	94
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	95
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif.....	96
Tabel 4.9 Koefisien Regresi Secara Partial	97
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R ²).....	98
Tabel 4.11 Hasil Uji F	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir, 75

Gambar 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Interkoneksi dalam islam dibagi menjadi dua yaitu interkoneksi antar manusia dan interkoneksi manusia dengan Allah Swt. Salah satu bentuk interkoneksi manusia dengan Allah Swt adalah mensucikan rezeki yang kita dapat dari Allah Swt dalam bentuk zakat untuk dibagikan pada golongan yang membutuhkan.¹ Perintah untuk berzakat telah Allah Swt sampaikan dalam Al-Quran surat At-Taubah ayat 103 yang berbunyi:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka, sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketentraman jiwa bagi mereka dan Allah Swt. mendengar lagi maha mengetahui” (Q.S. At-Taubah ayat 103)

Zakat menjadi upaya untuk mengentaskan kemiskinan, syariat islam menganjurkan umat muslim untuk berzakat kepada saudaranya yang termasuk dalam golongan wajib dizakati agar terbentuk pemerataan.² Kata zakat memiliki makna secara lughawi atau bahasa dan juga makna menurut istilah. Zakat adalah masdar dari *fi'il madhi* “zaka” yang memiliki arti tumbuh bersih, berkah serta

¹ Asep Usman Ismail, ‘Integrasi Syariah dengan Tasawuf’, *AHKAM: Jurnal Ilmu Syariah*, vol. 12 (LP2M Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, 2012), <http://dx.doi.org/10.15408/ajis.v12i1.987>.

² Ria Khoirunnisa and Mohammad Ghazali, ‘Konsep Pengelolaan Keuangan Islam Menurut Abu Ubaid’, *Ekonomi Islam*, vol. 9, no. 2 (2018), pp. 197–210.

baik. Maksud dari “*zaka*” sendiri adalah tumbuh atau berkembang.¹ Definisi zakat menurut istilah, dalam terminologi fikih zakat adalah “Mengeluarkan sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah Swt untuk diserahkan kepada orang-orang tertentu yang berhak”.² Hukum zakat adalah *fardu‘ain* (kewajiban individual). Zakat merupakan kewajiban yang sudah ditetapkan *nishab* dan *haul*-nya.³ Manajemen untuk mengelola zakat secara teknis dapat dioptimalkan oleh manusia sebagai khalifah Allah Swt, sedangkan perintah zakat sudah jelas dibenarkan oleh nash. Zakat disalurkan kepada muslim lain yang berhak menerimanya (*mustahiq*).⁴

Regulasi tentang zakat telah di atur oleh Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2011. Dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa zakat adalah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim atau badan usaha untuk diberikan kepada yang berhak menerimanya di dalam Islam.⁵ Dalam mengoptimalkan distribusi dana zakat, maka Organisasi Pengelola Zakat (OPZ) harus menempatkan hal ini sebagai gagasan utama. Oleh karena itu, dana zakat yang terkumpul harus didistribusikan dengan benar oleh orang yang amanah.⁶ Pendistribusian zakat memerlukan pengelola zakat atau amil yang professional.

¹ Ibrahim Anis and dkk, *Al-Mu'jam Al-Wasit* (Kairo: Majma' Al-Lughah Al Arabiyyah, 1972).

² Zamakh Syari, *Al-fa'iq* (Kairo: Dar Minhaj).

³ Ahmad Atabik, ‘Manajemen Pengelolaan Zakat yang Efektif di Era Kontemporer’, *ZISWAF : Jurnal Zakat dan Wakaf*, vol. 2, no. 1 (2015), pp. 40–62.

⁴ Maltuf Fitri, ‘Pengelolaan Zakat Produktif sebagai Instrumen Peningkatan Kesejahteraan Umat Maltuf Fitri Pendahuluan Zakat adalah kewajiban yang harus ditunaikan seorang’, *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 8 (2017), pp. 149–73.

⁵ Baz.madiunkota.go.id, *Peraturan Badan Amil Zakat Nasional No 2 Tahun 2014* (2014), <https://baz.madiunkota.go.id/wp-content/uploads/2019/07/Peraturan-BAZNAS-No.-02-Tahun-2014-tentang-Pemberian-Rekomendasi-Pembentukan-LAZ.pdf>, accessed 9 Jan 2021.

⁶ Anton Bawono, *Preferensi Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Zakat*, no. November (2010), pp. 1–23.

Dengan kata lain, kualitas kinerja amil akan mempengaruhi efektivitas pendistribusian zakat.⁷

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dibentuk oleh pemerintah Republik Indonesia melalui Kepres No 8 Tahun 2001. Tugas dan fungsi BAZNAS adalah mengumpulkan dan mendistribusikan zakat untuk masyarakat.⁸ BAZNAS berada ditingkatan pemerintah pusat, BAZNAS juga memiliki cabang di daerah provinsi dan juga di daerah kabupaten atau kota yang diberi nama Badan Amil Zakat Daerah.⁹ Keberhasilan lembaga amil zakat dapat ditentukan dari kepuasan muzaki.¹⁰ Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.¹¹ Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Seorang, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pihak pengguna jasa dalam waktu yang lama.¹² Kepuasan muzaki akan

⁷ LAZIS UNS, *Zakat, Infaq dan Shodaqoh* (2020), <https://lazis.uns.ac.id/program-donasi/zakat-infaq-dan-sadaqah/>, accessed 8 Jan 2021.

⁸ BAZNAS, *Profil Badan Amil Zakat Nasional* (2020), <https://baznas.go.id/profil>, accessed 8 Jan 2021.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Mulkan Syahriza, Pangeran Harahap, and Zainul Fuad, 'Analisis Efektivitas Distribusi Zakat Produktif dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kantor Cabang Rumah Zakat Sumatera Utara)', *AT-TAWASSUTH*, vol. 4, no. 1 (2019), pp. 137–59.

¹¹ Muhamad Abduh and Effed Darta, 'Persepsi Dan Kepuasan Mustahik Terhadap Penyaluran Dan Manfaat Zakat Untuk Modal Usaha Di Kota Bengkulu', *Akuntabilitas*, vol. 14, no. 1 (2020), pp. 13–32.

¹² Zainuddin Tahuman, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing', *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, vol. 4, no. 3 (2016), pp. 445–60.

tercapai apabila setelah pelayanan yang diberikan dan hasil dari harapannya terhadap harta yang dizakatkan didistribusikan dengan benar dan tepat.¹³

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Amil di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) menjadi kunci keberhasilan zakat dalam mengentaskan kemiskinan sekaligus menjadi kunci bagi muzaki agar merasa puas karena harta yang dizakatkan sudah disalurkan pada 8 *ashnaf*.¹⁴ Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh seseorang guna memenuhi harapan muzaki.¹⁵ Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh amil berupa pengetahuan yang memadai terkait zakat, kemudahan berkomunikasi, kecepatan dalam bertindak, kemampuan menjaga hubungan baik dengan orang lain, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dalam mengurus penghimpunan dan pendistribusian zakat, serta penguasaan teknologi untuk proses penghimpunan dan pendistribusian zakat yang praktis.¹⁶

Kualitas pelayanan dapat memberikan beberapa manfaat seperti membuka peluang untuk diversifikasi karakteristik muzaki, misalnya pelayanan yang diberikan amil dibedakan menurut kecepatan pelayanan yang diminta. Kualitas pelayanan amil yang baik menetapkan loyalitas muzaki dalam membayar zakat di lokasi yang dianggap pelayananya baik. Muzaki yang terpuaskan merupakan sumber informatif positif dari lembaga, bahkan mereka dapat menjadi pembela

¹³ Abduh and Darti, 'Persepsi Dan Kepuasan Mustahik Terhadap Penyaluran Dan Manfaat Zakat Untuk Modal Usaha Di Kota Bengkulu'.

¹⁴ Jamil, 'Prioritas Mustahiq Zakat Menurut Teungku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy'.

¹⁵ Aprianto Kiky Edwin Naerul, 'Evaluasi Kebijakan Keuangan Publik Dalam Tinjauan Islam', *Jurnal IAIN Purwokerto, Indonesia*, vol. 4, no. 1 (2021), pp. 28–42.

¹⁶ Resti Siti Nur Cahyati Hidayat and Maya Setiawardani, 'Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, vol. 3 (Politeknik Negeri Bandung, 2018), <http://dx.doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.930>.

bagi lembaga khususnya dalam menangkal isu-isu negatif. Muzaki merupakan sumber informasi bagi lembaga zakat baik dalam hal intelijen keluhan masyarakat yang ingin berzakat dan pengembangan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat yang akan berzakat. Kualitas yang baik berarti menghemat biaya-biaya seperti biaya untuk memperbaiki kesalahan, membangun kembali citra ketika terjadi permasalahan, dan mempertahankan muzaki yang sudah ada melalui kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan hal yang sangat penting.¹⁷

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta berpengaruh terhadap kepuasan subjek yang bertransaksi. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan muzaki dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Menurut Kotler dan Amstrong pada tahun 2007.¹⁸ Menurut Rhenald Kasali dalam penelitian Desi Saenawati pada tahun 2017, fasilitas dapat didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan lembaga untuk diberikan kepada pelanggan. Biasanya fasilitas disertakan pada produk yang ditawarkan oleh lembaga kepada pelanggan mereka. Sebagai lembaga penyedia jasa dibidang zakat, fasilitas merupakan sarana prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan muzaki untuk berzakat, seperti memberi kemudahan dan kenyamanan bagi muzaki.¹⁹ Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka muzaki akan merasa puas. Upaya mendistribusikan zakat memerlukan teknik dan sistematika yang pas

¹⁷ Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta, 2004).

¹⁸ Philip Kotler and Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2008).

¹⁹ Desi Saenawati, 'Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Persero Tbk di Sampit', *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, vol. 1, no. 1 (2017), pp. 40–60.

dan tidak hanya bergantung dari kualitas amil saja.²⁰ Efektivitas pendistribusian zakat sangatlah penting karena ditinjau dari kemanfaatan untuk masyarakat yang membutuhkan.²¹ Efektivitas ini juga dapat digunakan untuk bahan evaluasi lembaga pengelola zakat agar dapat mengoptimalkan kinerjanya. Penelitian yang menganalisis efektivitas pendistribusian zakat sudah dilakukan, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh syahriza, Harahap, dan Fuad pada tahun 2019, yang mengungkapkan bahwa pendistribusian zakat yang efektif dapat meningkatkan kesejahteraan mustahik.²² Khoiriyah pada tahun 2016, menyebutkan bahwa keefektivan dalam distribusi zakat akan menciptakan kemakmuran umat. Efektivitas pendistribusian zakat ini menjadi kunci kepuasan muzaki untuk membayar zakat di lembaga amil zakat.²³

Alasan ilmiah diadakan penelitian ini berawal dari permasalahan yang terjadi di BAZNAS Kota Solok tahun 2022 adalah adanya ketimpangan antara jumlah penghimpunan zakat dengan jumlah dana zakat yang di salurkan. Dimana zakat yang berhasil dihimpun BAZNAS Kota Solok di tahun 2022 sebesar 407,377,549,599 per September 2022 dan zakat yang disalurkan hanya setengahnya yaitu 226,736,624,543 per September 2022.²⁴ Dengan kata lain, efektivitas pendistribusian zakat di BAZNAS Kota Solok cukup rendah. Salah

²⁰ Muhammad Agus Yusrun Nafi', 'Analisa Efektivitas Penyaluran Zakat BAZNAS Kabupaten Kudus', *Ziswaf: Jurnal Zakat Dan Wakaf*, vol. 7, no. 2 (2020), pp. 151.

²¹ Maltuf Fitri, 'Pengelolaan Zakat Produktif sebagai Instrumen Peningkatan Kesejahteraan Umat', *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 8, no. 1 (2017), pp. 149–73.

²² Syahriza, Harahap, and Zainul Fuad, 'Analisis Efektivitas Distribusi Zakat Produktif dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kantor Cabang Rumah Zakat Sumatera Utara)'.

²³ Siti Khoiriyah, 'TRADISI PENDISTRIBUSIAN ZAKAT FITRAH KEPADA USTAZ DI DESA BATONAONG Siti Khoiriyah', *Maliyah Journal*, vol. 06, no. 02 (2016), pp. 1435–54.

²⁴ BAZNAS Kota Solok, *Laporan Penerimaan dan Penyaluran Zakat Tahun 2021* (2021), <https://pid.baznas.go.id/wp-content/uploads/2021/12/09-Laporan-Kuangan-September-2021-Unaudited.pdf>, diakses 25 Feb 2022.

satu yang dapat mempengaruhi efektivitas adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh amil dan fasilitas yang tersedia di kantor BAZNAS Kota Solok untuk menunjang kegiatan distribusi zakat yang ada. Sehingga penulis menarik hipotesis bahwa efektivitas pendistribusian zakat, kualitas pelayanan amil, dan fasilitas di BAZNAS Kota Solok berpengaruh terhadap kepuasan muzaki yang telah membayar zakat di BAZNAS Kota Solok. Oleh karena itu peneliti berinisiatif untuk mengadakan riset yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil, Fasilitas, Dan Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat terhadap Kepuasan Muzaki Berzakat Di Baznas Kota Solok Tahun 2022”***.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok?
3. Bagaimana pengaruh persepsional efektivitas pendistribusian zakat terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsional efektivitas pendistribusian zakat secara simultan terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok.
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsional efektivitas pendistribusian zakat terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsional efektivitas pendistribusian zakat secara simultan terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah memberikan contoh implementasi dari sebuah konsep dasar dan teori yang telah dicetuskan oleh peneliti sebelumnya khususnya teori dan praktek tentang persepsional efektivitas pendistribusian zakat, kualitas pelayanan amil, dan fasilitas terhadap kepuasan Muzaki di BAZNAS Kota Solok.

2. Manfaat Institusi

Manfaat penelitian ini untuk institusi adalah sebagai pedoman untuk proses pengembangan institusi dari segi pemberdayaan sumber daya manusia, pemeliharaan fasilitas, dan pengembangan program kerja khususnya memberikan masukan atau saran bagi BAZNAS Kota Solok untuk mempertahankan dan menambah program-program yang dapat mewujudkan kemakmuran bagi masyarakat.

3. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah memberikan acuan bagi pihak BAZNAS terkait data dan referensi untuk pedoman bagi lembaga mengambil keputusan demi perbaikan kinerja lembaga BAZNAS.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada dasarnya berisi uraian secara logis tentang tahap-tahap pembahasan yang dilakukan. Adapun dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab, yaitu:

1. BAB I

Berisi pendahuluan, merupakan bagian yang menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah yang diambil, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

2. BAB II

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan pustaka yang di dalamnya berisikan teoritis dan penelitian terdahulu.

3. BAB III

Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian, yaitu menjelaskan ruang lingkup penelitian, teknik pengumpulan data, metode pemilihan sampel, jenis dan metode penelitian, kerangka pemikiran, metode analisis dan pengolahan data, metode pengumpulan data dan pedoman penulisan.

4. BAB IV

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum instansi dan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan.

5. BAB V

Pada bab ini adalah penutup. Penutup merupakan bagian akhir penulisan. Bagian ini memuat kesimpulan dan saran sebagai jawaban persoalan yang dibahas dalam penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar atau pedoman untuk melangsungkan penelitian yang sistematis dan terarah. Sehingga pembahasan tesis ini didasari atas teori yang ada pembahasan yang diberikan bersifat komperhensif.

Pengertian tentang kajian penelitian terdahulu adalah kajian kritis mengenai pembahasan suatu topik yang sudah ditulis oleh peneliti sendiri dan pakarnya atau yang sudah diakui akreditas. Penelitian yang sudah diakui akreditasnya dalam artian penelitian tersebut dipublikasikan melalui jurnal yang berstandar nasional ataupun internasional. Telaah pustaka sebagai sumber pustaka yang membahas satu topik penelitian yang rinci sehingga mempermudah peneliti mendapatkan gambaran suatu penelitian tersebut. Oleh karena itu telaah pustaka perlu membutuhkan lebih dari satu bacaan. Telaah pustaka yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 25 jurnal nasional dan internasional yang membahas mengenai analisis kualitas kinerja lembaga amil zakat, fasilitas lembaga amil zakat, efektivitas pendistribusian zakat, dan kepuasan muzaki. Adapun penulisan terdahulu yang telah membahas sekitar topik ini adalah sebagai berikut:

Penelitian di tulis oleh Efri Syamsul Bahri pada tahun 2021 yang berjudul *“The Effectiveness of Zakat Disbursement by Amil Zakat Institutions in Indonesia”* dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan efektivitas penyaluran zakat di lembaga amil zakat di Lembaga Zakat Nasional termasuk LAZ IZI, LAZ Rumah Zakat, dan LAZ Dewan Dakwah. Metode analisis data yang

digunakan adalah analisis kuantitatif deskriptif dengan menggunakan rasio alokasi terhadap pengumpulan (ACR) ditentukan dengan menggunakan prinsip-prinsip inti Zakat (ZCP). Pengukuran dilakukan dari tahun 2015 sampai 2019. Hasil penelitian menemukan bahwa tingkat efektivitas pencairan dari tahun 2016 hingga 2019 adalah LAZ Dewan Dakwah (n=101% kategori sangat efektif), LAZ IZI (n=92% sangat efektif kategori), dan LAZ Rumah Zakat (n=88% kategori efektif). Implikasinya adalah bahwa ketiganya LAZ memiliki keunggulan dalam hal pencairannya. Oleh karena itu, disarankan untuk mengoptimalkan pengumpulan zakat melalui LAZ. Oleh karena itu, manfaat zakat semakin dirasakan oleh Muzaki. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus terhadap efektifitas pendistribusian zakat dari berbagai lokasi lembaga amal zakat sedangkan penelitian yang dilakukan menempatkan efektivitas pendistribusian zakat sebagai salah satu variabel dependen untuk diuji pengaruhnya terhadap kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.²⁸

Penelitian dilakukan oleh Muhammad Abduh dan Effed Darta pada tahun 2020 dengan judul *“Kepuasan Muzaki Terhadap Penyaluran dan manfaat Zakat untuk Modal Usaha di Kota Bengkulu”*. Penelitian ini membahas mengenai persepsi penerima zakat (Muzaki) mengenai mekanisme distribusi dan manfaat zakat untuk modal usaha dan menilai tingkat kepuasan Muzaki dengan mekanisme dan manfaat zakat. Penelitian menggunakan data primer yang dikumpulkan dari 60

²⁸ Efri Syamsul Bahri et al., *The Effectiveness of Zakat Disbursement by Amil Zakat Institutions in Indonesia* (2021).

orang Muzaki menggunakan kuesioner lalu dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif dan Alat analisis SatMat (Satisfaction Matrix) untuk menilai tingkat kepuasan Muzaki. Hasil dari penelitiannya yaitu sebagai pandangan Muzaki dalam penerimaan zakat mengenai mekanisme distribusi dan manfaat zakat untuk modal usaha, selain itu menilai tingkat kepuasan Muzaki dengan mekanisme dan manfaat zakat. Selain itu tingkat kepuasan Muzaki timbul dan mengukan untuk adanya manajemen usaha dalam bentuk pembinaan untuk dapat mengembangkan lebih besar usaha yang mereka tekuni. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakuan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus terhadap kepuasan muzaki pada pendistribusian zakat untuk modal usaha sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode analisis SatMat (Satisfaction Matrix) sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.²⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Ulum pada tahun 2018, yang berjudul *“Efektivitas Pendistribusian Zakat Untuk Program Sleman Produktif Dalam Upaya Mensejahterakan Mustahik Di BAZNAS Sleman (2018)”*. Penelitian ini menjelaskan mengenai pendistribusian zakat apakah sudah mencapai kriteria efektif atau belum. Penelitian ini membahas mengenai program pendistribusian zakat di Kabupaten Sleman. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukan bahwa tahapan pendistribusian zakat yang dilakukan di Kabupaten Sleman adalah pendistribusian zakat yang bersifat produktif. Sehingga

²⁹ Abduh and Darti, ‘Persepsi Dan Kepuasan Mustahik Terhadap Penyaluran Dan Manfaat Zakat Untuk Modal Usaha Di Kota Bengkulu’.

mustahik yang mendapatkan zakat harus memiliki proposal bisnis yang didanai kemudian jika lolos seleksi maka akan disalurkan dana zakat untuk mereka. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus terhadap efektifitas pendistribusian zakat untuk program Sleman produktif sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif deskriptif sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.³⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Sahara Ramadhana Manurung dan Marliyah pada tahun 2022 yang berjudul “*Analysis of the Effectiveness of the Distribution of Zakat Funds through the Prosperous North Sumatra Program at the National Baznas of North Sumatra Province*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penyaluran dana zakat melalui program Sumut Makmur di BAZNAS Provinsi Sumut dan bagaimana proses penyaluran dana zakat dalam menjalankan program Sumut Makmur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah dari sisi kelembagaan, pendistribusian zakat dalam hal pelaksanaan pemberdayaan yang dilakukan oleh BAZNAS Provinsi Sumatera Utara sudah dilaksanakan dan berjalan dengan baik namun dari sisi lain ada beberapa hal yang belum tercapai. tingkat efektifitas, karena belum adanya tim pendamping yang dibutuhkan oleh BAZNAS untuk membantu proses penyaluran dana zakat dan dari

³⁰ Daruquthnie Roudhotul Ulum, ‘Efektivitas Pendistribusian Zakat Untuk Program Sleman Produktif Dalam Upaya Mensejahterakan Mustahik di BAZNAS SLEMAN’, *Dspace UII* (2018), pp. 1–36.

segi mustahik penyaluran dana zakat dalam pelaksanaan program Sumut Makmur juga belum efektif karena masih kurangnya tenaga yang tersedia. dana dalam pelaksanaan program ini, sehingga mustahik tidak dapat menerima dana sesuai dengan kebutuhan usahanya. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah metode penelitian yang digunakan, penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif sedangkan penulis menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Perbedaan lainnya adalah fokus penelitian ini ada pada efektifitas pendistribusian zakatnya sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menempatkan efektifitas pendistribusian zakat sebagai salah satu variabel yang diuji pengaruhnya pada kepuasan muzaki.³¹

Penelitian yang dilakukan oleh Titania Mukti, Yosi Maytesa, Nur Kholis, Tamyiz Mukharrom, dan Fitri Eka Alliyanti di tahun 2022 yang berjudul, “*An Analysis of The Effectiveness of Zakat Distribution at Baznas Indonesia During The Covid-19 Pandemic: A Disbursement Collection Ratio Approach*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penyaluran zakat pada masa pandemi COVID19 di Indonesia dengan menggunakan pendekatan *Disbursement Collection Ratio*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kuantitatif deskriptif dengan sumber data sekunder berupa laporan keuangan yang diolah dengan menggunakan rumus *Disbursement Collection Ratio*. Hasil kajian menunjukkan bahwa penyaluran zakat di BAZNAS Indonesia cukup efektif karena turun di kisaran 50-69% yakni 65,23%. Namun demikian, jika dilihat dari tren rasio

³¹ Wahyu Sahara Ramadhana Manurung and Marliyah, ‘Analysis of the Effectiveness of the Distribution of Zakat Funds through the Prosperous North Sumatra Program at the National Baznas of North Sumatra Province’, *Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis Digital*, vol. 1, no. 2 (2022), pp. 53–8.

efektivitas pada bulan April hingga Juli 2020, terdapat kondisi dimana penyaluran zakat di BAZNAS Indonesia kurang efektif. Hal ini disebabkan pandemi COVID-19 yang menghambat kegiatan penyaluran zakat. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis dari segi metode yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif sedangkan penulis menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini mengambil sumber dari laporan keuangan yang merupakan data sekunder sedangkan penulis menggunakan data primer yang didapatkan melalui kuesioner. Penelitian ini juga tidak meneliti terkait kepuasan muzaki sedangkan fokus penelitian penulis adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki.³²

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Qodri dan Rafiqy tahun 2022 yang berjudul, *“Analysis Of The Impact of Zakat Distribution On The Poor Community and Muzaki Satisfaction In Jambi Province”*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penyaluran zakat terhadap fakir miskin dan kepuasan muzakki di Provinsi Jambi. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier. Hasil penelitian menyatakan bahwa zakat berpengaruh signifikan terhadap mustahiq yang menerima dana zakat sebesar 71,99% dan memberikan kepuasan kepada muzakki dalam mengeluarkan zakat sebesar 75,26%. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian penulis. Perbedaan tersebut terletak pada lokasi penelitian ini yaitu di Provinsi Jambi sedangkan penelitian penulis dilakukan di Solok. Fokus penelitian ini adalah menganalisis dampak dari distribusi zakat

³² Titania Mukti et al., ‘An Analysis of The Effectiveness of Zakat Distribution at Baznas Indonesia During The Covid-19 Pandemic: A Disbursement Collection Ratio Approach’, *KnE Social Sciences*, vol. 2022, no. 1 (2022), pp. 16–24.

terhadap kepuasan muzaki sedangkan penulis akan meneliti faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki dalam berzakat di Kota Solok.³³

Penelitian yang dilakukan oleh Citra Permatasari, Nurul Huda yang berjudul, “*Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzaki*” tahun 2022. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan lembaga amil zakat secara langsung terhadap loyalitas muzaki; serta peran interaksi kualitas pelayanan lembaga amil zakat dan kepuasan muzaki sebagai moderating variable dalam mempengaruhi loyalitas muzaki. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) program LISREL 8,5. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif variabel kualitas pelayanan secara langsung terhadap variabel loyalitas muzaki namun tidak signifikan; serta kualitas pelayanan memiliki peran yang tidak terlalu besar dengan mendukung kepuasan muzaki dalam mempengaruhi loyalitas muzaki. Sehingga peran interaksi kualitas pelayanan dan kepuasan muzaki sebagai moderating variable dalam mempengaruhi loyalitas muzaki cukup kecil. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian ini fokus terhadap loyalitas muzaki dengan kualitas pelayanan amil sebagai variabel bebas, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis fokus pada kepuasan muzaki dengan kualitas pelayanan amil sebagai variabel dependennya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda menggunakan

³³ Muhammad Qodri and Rafiqy, ‘Analysis Of The Impact Of Zakat Distribution On The Poor Community And Muzaki Satisfaction In Jambi Province’, *Management of Zakat and Waqf Journal (ZAWA)*, vol. 2, no. 1 (2022), pp. 17–24, <http://ecampus.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/zawa>.

Structural Equation Model (SEM) program LISREL 8,5 sedangkan penulis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS.³⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Redi Hadiyanto dan Lina Pusvisasari pada tahun 2022 yang berjudul, “*Efisiensi Pengumpulan dan Pendistribusian Zakat dan Wakaf di Indonesia*”. Penelitian ini bertujuan untuk memecahkan masalah kemiskinan, pemerataan pendapatan, dan peningkatan kesejahteraan rakyat dan negara menggunakan instrument zakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu dengan meninjau literatur dan melakukan analisis data. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Strategi Penghimpunan Zakat (Fundraising) dapat diartikan sebagai kegiatan menghimpun dana dan sumber daya lain dari masyarakat (baik individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau pemerintah) yang akan digunakan untuk membiayai program dan kegiatan operasional lembaga pada akhirnya adalah untuk mencapai tujuan tersebut misi dan tujuan lembaga. Dalam bidang distribusi meliputi bidang Ekonomi, Pendidikan, Bidang Dakwah, Kesehatan, Sosial dan Kemanusiaan. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian ini difokuskan untuk alokasi distribusi zakat yang efisien untuk kesejahteraan masyarakat sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis fokus terhadap kualitas pelayanan amil dalam mendistribusikan zakat dan pengaruhnya terhadap kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif

³⁴ Citra Permatasari and Nurul Huda, ‘Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzaki’, *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, vol. 1, no. 1 (2022), pp. 39–56.

deskriptif sedangkan metode penelitian yang digunakan penulis adalah analisis regresi linier berganda.³⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Kautsar Riza Salman pada tahun 2022 yang berjudul, “*The Effect of Transparency, Accountability, and Subjective Norms on Loyalty and Decisions of Muzakki*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi, akuntabilitas, dan norma subjektif terhadap kesetiaan muzaki. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif menggunakan analisis structural equating modeling (SEM). Lokasi penelitian ini di lembaga amal zakat Nurul Hidayat yang terletak di Kabupaten Tuban. Hasil penelitian adalah transparansi laporan keuangan, akuntabilitas lembaga, dan norma subjektif mempengaruhi kesetiaan muzaki untuk membayar zakat di lembaga tersebut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penggunaan *teory planned behavior* dalam meneliti kepuasan muzaki yang mempengaruhi loyalitas muzaki sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data *Partial Least Square – Structural Equation Model* (PLS-SEM) dengan software SmartPLS sedangkan metode penelitian yang digunakan penulis adalah regresi linier berganda menggunakan *software SPSS*.³⁶

Penelitian yang dilakuka oleh Kautsar Riza Salman, Mujahidin pada tahun 2022 yang berjudul, “*Studies on Transparency of Financial Statements,*

³⁵ Redi Hadiyanto and Lina Pusvisasari, ‘Efisiensi Pengumpulan dan Pendistribusian Zakat dan Wakaf di Indonesia’, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 8, no. 02 (2022), pp. 2076–82, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.4738>DOI:<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.4738>.

³⁶ Kautsar Riza Salman, ‘The Effect of Transparency, Accountability, and Subjective Norms on Loyalty and Decisions of Muzakki’, *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, vol. 25, no. 1 (2022), pp. 93.

Management of Zakat and Attitudes of Amil and Efforts to Increase Muzakki's Trust". Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh laporan keuangan transparansi, pengelolaan zakat, dan sikap amil terhadap tingkat kepercayaan muzakki. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis Partial Least Square dengan SmartPLS versi 3. Hasil penelitian ini menemukan pengaruh pengelolaan zakat dan amil sikap terhadap tingkat kepercayaan muzakki, sedangkan transparansi laporan keuangan tidak terbukti secara empiris mempengaruhi tingkat kepercayaan muzakki. Dapat dipercaya dan profesional pengelolaan zakat dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi serta meningkatkan kemaslahatan zakat untuk kesejahteraan masyarakat sehingga berdampak signifikan terhadap tingkat kepercayaan muzakki terhadap lembaga amil zakat. Sikap amil yang selalu tanggap dan melayani yang terbaik dan menempatkan skala prioritas dalam penyaluran dana zakat terbukti memiliki signifikan dalam meningkatkan kepercayaan muzakki terhadap lembaga amil zakat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitian ini adalah tingkat kepercayaan muzaki sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus pada kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data *Partial Least Square – Structural Equation Model* (PLS-SEM) dengan software SmartPLS sedangkan metode penelitian yang digunakan penulis adalah regresi linier berganda menggunakan *software SPSS*.³⁷

³⁷ Kautsar Riza Salman and Mujahidin Mujahidin, 'Studies on Transparency of Financial Statements, Management of Zakat and Attitudes of Amil and Efforts to Increase Muzakki's Trust', *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, vol. 4, no. 1 (2022), pp. 10–22.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Musqari dan Nurul Huda pada tahun 2018 yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan di kantor bazma pertamina. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier dengan menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan program amos. Hasil penelitian ini, service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzaki. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas muzaki. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas muzaki. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah variabel kualitas layanan menjadi variabel dependen untuk loyalitas muzaki. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis fokus terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki.³⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Zurnalis, Khairuddin, Fajri Husna pada tahun 2019 yang berjudul “*Efektivitas Pendistribusian Zakat dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahiq Di Baitul Mal Aceh Selatan (Analisis Periode 2015 - 2017)*”. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pengelolaan dan pendistribusian zakat terhadap peningkatan kesejahteraan *mustahiq* di baitul mal aceh selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis metode analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa dalam mendistribusikan dana zakat produktif, berpedoman pada syariat islam dan telah sesuai dengan undang-undang no. 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat.

³⁸ Nurul Musqari and Nurul Huda, ‘Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat)’, *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, vol. 2, no. 1 (2018), pp. 34–53.

Distribusi zakat produktif yang dilaksanakan oleh baitul mal aceh selatan, karena dapat meningkatkan kesejahteraan *mustahiq*, ini dibuktikan dengan meningkatnya pendapatan delapan dari tiga belas orang *mustahiq* secara keseluruhan, lima orang yang pendapatannya tetap dan empat dari delapan orang yang pendapatannya meningkat telah mencapai tingkat *muzaki*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus terhadap efektivitas pendistribusian zakat untuk kesejahteraan mustahik sedangkan penelitian yang dilakukan menempatkan efektivitas pendistribusian zakat sebagai variabel dependen yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif deskriptif sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.³⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Mulkan Syah Riza pada tahun 2019 yang berjudul “*Analisis Efektivitas Distribusi Zakat Produktif dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kantor Cabang Rumah Zakat Sumatera Utara)*”. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pendistribusian zakat produktif di rumah zakat sumut dan bagaimana efektivitas pendistribusian zakat produktif dalam meningkatkan kesejahteraan mustahik di rumah zakat sumut. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa dalam menyalurkan dana zakat produktif, rumah zakat telah sesuai dengan undang-undang nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Penyaluran zakat produktif yang dilakukan rumah zakat sumut melalui program senyum mandiri kepada mustahik di kecamatan medan helvetia

³⁹ Zurnalis, Khairuddin, and Fajri Husna, ‘Efektivitas Pendistribusian Zakat Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahiq Di Baitul Mal Aceh Selatan (Analisis Periode 2015 - 2017)’, *Jurnal Perbankan Syariah*, vol. 2, no. 1 (2019), pp. 34–46.

sudah efektif, karena dapat meningkatkan kesejahteraan mustahik, hal ini dibuktikan dengan pendapatan delapan dari tiga belas mustahik di total, lima orang yang pendapatannya tetap dan empat dari delapan orang yang pendapatannya meningkat telah mencapai level muzaki. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus terhadap efektivitas pendistribusian zakat untuk kesejahteraan mustahik sedangkan penelitian yang dilakukan menempatkan efektivitas pendistribusian zakat sebagai variabel dependen yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif deskriptif sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.⁴⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Mufti Afif dan Sapta Oktiadi pada tahun 2018 yang berjudul, “*Efektifitas Distribusi Dana Zakat Produktif dan Kekuatan Serta Kelemahannya Pada BAZNAS Magelang*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pendistribusian zakat di BAZNAS Magelang, penelitian ini juga menganalisis keunggulan dan kelemahan program dari BAZNAS Magelang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif menggunakan triangulasi model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penerimaan zakat di Kabupaten Mgelang belum efektif dikarenakan sebagian warga belum mampu membayar zakat. Pendistribusian zakat juga bersifat konsumtif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus terhadap efektivitas pendistribusian zakat di BAZNAS Magelang dengan menganalisis kekuatan dan kelemahannya sedangkan

⁴⁰ Syahriza, Harahap, and Zainul Fuad, ‘Analisis Efektivitas Distribusi Zakat Produktif dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kantor Cabang Rumah Zakat Sumatera Utara)’.

penelitian yang dilakukan menempatkan efektivitas pendistribusian zakat sebagai variabel dependen yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode analisis triangulasi sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.⁴¹

Penelitian yang dilakukan oleh Atika Suri pada tahun 2021 yang berjudul, *“Efektifitas Distribusi Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kasus Pada BAZNAS Propinsi Sumatera Utara)”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penyaluran dana zakat produktif di BAZNAS Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif, sehingga analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah bahwa penyaluran zakat produktif yang dilakukan BAZNAS Provinsi Sumut melalui program Makmur Sumut kepada penerima dana zakat (Mustahiq) jika dilihat dari sisi kelembagaan sudah efektif. Pemantauan dan evaluasi setiap tahun. Namun jika dilihat dari sisi mustahik hasilnya belum efektif, karena ada faktor eksternal yang menjadi kendala salah satunya pandemi COVID-19. Hal ini dibuktikan dengan jumlah penerima manfaat (mustahik) yang berjumlah 16 orang, namun hanya 2 orang yang masih mampu mempertahankan usahanya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus terhadap efektivitas pendistribusian zakat sedangkan penelitian yang dilakukan menempatkan efektivitas pendistribusian zakat sebagai variabel dependen yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Metode penelitian yang

⁴¹ Mufti Afif and Sapta Oktiadi, ‘Efektifitas Distribusi Dana Zakat Produktif dan Kekuatan Serta Kelemahannya Pada BAZNAS Magelang’, *Islamic Economics Journal*, vol. 4, no. 2 (2018), pp. 133.

digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif deskriptif sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.⁴²

Penelitian yang dilakukan oleh Vina Septiana Permatasari dan Muhammad Haris Hidayatulloh pada tahun 2021 yang berjudul, “*Efisiensi Lembaga Amil Zakat pada Masa Pandemi di Indonesia*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efisiensi Lembaga Amil Zakat yang telah beroperasi di tingkat nasional selama pandemi covid-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif non parametrik. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *data envelopment analysis* (DEA). Hasilnya ditemukan bahwa lembaga amil zakat beroperasi secara efisien selama pandemi covid-19. Artinya lembaga amil zakat telah menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dan penyalur dana sosial masyarakat yang amanah dan bertanggung jawab. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi peneliti, masyarakat, dan pemerintah tentang efisiensi lembaga amil zakat yang dapat membantu pemerintah mengurangi dampak pandemi covid-19 khususnya di bidang ekonomi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus terhadap efisiensi pelayanan lembaga zakat sedangkan penelitian yang dilakukan menempatkan kualitas pelayanan amil zakat sebagai variabel dependen yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode *data envelopment*

⁴² Atika Suri, ‘Efektifitas Distribusi Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kasus Pada BAZNAS Propinsi Sumatera Utara)’, *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 6, no. 1 (2021), pp. 153.

analysis sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.⁴³

Penelitian yang dilakukan oleh Maskur Sapsuha dan Basaria Nainggolan pada tahun 2021 yang berjudul, “*Efektifitas Manajemen Penghimpunan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Ternate*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan penghimpunan dana zakat yang dilakukan oleh lembaga amil zakat. Metode penelitian yang dilakukan adalah analisis kualitatif deskriptif. Hasil kajian menyebutkan bahwa pengelolaan zakat kurang efektif karena lemahnya strategi sosialisasi calon muzakki, metode sosialisasi yang kurang tepat, dan kurangnya publisitas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus terhadap efektifitas manajemen penghimpunan zakat sedangkan penelitian yang dilakukan menempatkan kualitas pelayanan amil zakat sebagai variabel dependen yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif deskriptif sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.⁴⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Iswahyuni pada tahun 2021 yang berjudul, “*Pengaruh Iklan Zakat Melalui Media Online Terhadap Loyalitas Muzaki di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bali*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh iklan dan media zakat online terhadap loyalitas muzaki

⁴³ Vina Septiana Permatasari and M Haris Hidayatulloh, ‘Efisiensi Lembaga Amil Zakat pada Masa Pandemi di Indonesia’, *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, vol. 8, no. 2 (2021), pp. 190–204.

⁴⁴ Maskur Sapsuha and Basaria Nainggolan, ‘Efektifitas Manajemen Penghimpunan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Ternate’, *Indonesian Journal of Shariah and Justice*, vol. 1, no. 2 (2021), pp. 25–59.

di Baznas Provinsi Bali. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji koefisien determinasi R^2 sebesar 0,555 dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dengan secara simultan sebesar $24,934 > 3,23$ dengan signifikan 0,00 besarnya nilai loyalita muzaki tersebut menunjukkan adanya pengaruh antara iklan zakat melalui media online terhadap loyalitas muzaki di Baznas Provinsi Bali baik secara parsial atau terpisah maupun secara simultan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus terhadap pelayanan lembaga zakat berupa pelayanan digital terhadap loyalitas muzaki sedangkan penelitian yang dilakukan menempatkan kualitas pelayanan amil zakat sebagai variabel dependen yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Lokasi penelitian pada penelitian ini di BAZNAS Provinsi Bali sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah di Kota Solok.⁴⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Aisyah Nasution pada tahun 2021 yang berjudul, *“Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lazismu Di Kota Pekanbaru”*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari GCG terhadap kepuasan muzaki di Lembaga amil zakat Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kuantitatif deskriptif menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa GCG memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan muzaki tetapi pada alas an tertentu karena kondisi covid-19 mengakibatkan amil tidak dapat menjangkau langsung muzaki maupun mustahik saat pelaksanaan zakat hanya menggunakan layanan penyerahan dan penerimaan

⁴⁵ Iswahyuni, ‘Pengaruh Iklan Zakat Melalui Media Online Terhadap Loyalitas Muzaki Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Provinsi Bali’, *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ekonomi*, vol. 6, no. 2 (2021), pp. 1–11, <https://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/article/view/105>.

jarak jauh tanpa kontak langsung. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus pada pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan muzaki sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Lokasi penelitian pada penelitian ini di Pekanbaru sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah di Kota Solok.⁴⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Mentari Dwi Aristi dan Intan Putri Azhari pada tahun 2021 yang berjudul, “*Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau*”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakat pada BAZNAS Provinsi Riau. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda yang pengolahannya dengan menggunakan program SPSS versi 21. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakat pada BAZNAS Provinsi Riau. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus pada faktor yang mempengaruhi kepercayaan muzaki sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Lokasi penelitian

⁴⁶ S.A. Nasution, ‘Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lazismu Di Kota Pekanbaru’, ... : *Economics, Accounting and Business Journal*, vol. 1, no. 1 (2021), pp. 157–72, <https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/view/282%0Ahttps://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/download/282/17>.

pada penelitian ini di BAZNAS Provinsi Riau sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah di Kota Solok.⁴⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Aswad dan Mulia Ardi pada tahun 2021 yang berjudul, “*Analisis Potensi, Realisasi Dan Kinerja Organisasi Pengelola Zakat Baznas Tulungagung*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur potensi, realisasi dan kinerja BAZNAS Tulungagung. Permasalahan yang dihadapi OPZ belum dapat memaksimalkan perannya sebagai lembaga penerima zakat dari masyarakat (muzaki), OPZ BAZNAS dituntut profesional dan membangun amanah agar masyarakat amanah dan berzakat kepadanya. Kajian ini mengukur potensi nominal dan realisasi zakat yang dihimpun oleh BAZNAS Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kualitatif deskriptif. Hasil analisis ditemukan realisasi zakat sebesar Rp. 3.719.296.538,- dari potensi Rp. 153.772.822.140,-. Hal ini dapat dianalisis karena, (i) muzaki langsung membayarkan zakat kepada mustahik, (ii) rendahnya kepercayaan muzaki terhadap organisasi pengelola zakat, (iii) pemanfaatan dana zakat belum optimal, (iv) rendahnya pemahaman tentang zakat dan (v) rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai amil zakat, panitia yang menyelenggarakan zakat. Sedangkan kinerja penyaluran BAZNAS Tulungagung masih didominasi oleh pola zakat dan sebagian pemberdayaan pada usaha produktif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus pada analisis kinerja amil zakat sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menempatkan kualitas layanan amil sebagai variabel dependen untuk dianalisis pengaruhnya terhadap kepuasan muzaki. Lokasi penelitian pada

⁴⁷ Mentari Dwi Aristi and Intan Putri Azhari, ‘Pengaruh Akuntabilitas , Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau’, *Economics, Accounting and Business Journal*, vol. 1, no. 1 (2021), pp. 121–35.

penelitian ini di BAZNAS Tulungagung sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah di Kota Solok.⁴⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Jamaludin dan Siti Aminah pada tahun 2021 yang berjudul, “Efektifitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektifitas fasilitas digital dari BAZNAS Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan digitalisasi penghimpunan dana zakat di BAZNAS Kota Tangerang sudah efektif. Namun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas staf BAZNAS dan muzaki BAZNAS seperti masalah jaringan internet dan pelaporan bukti pembayaran zakat. Temuan lain, implikasi dalam penelitian ini adalah BAZNAS Kota Tangerang perlu mengevaluasi human error yang terjadi pada sistem digital dan memperkuat keamanannya serta terus berinovasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus terhadap efektifitas pendistribusian zakat sedangkan penelitian yang dilakukan menempatkan kualitas pelayanan amil zakat sebagai variabel dependen yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif deskriptif sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.⁴⁹

⁴⁸ Muhammad Aswad and Mulia Ardi, ‘Analisis Potensi, Realisasi Dan Kinerja Organisasi Pengelola Zakat Baznas Tulungagung,’ *Dinamika Penelitian: Media Komunikasi Penelitian Sosial Keagamaan*, vol. 21, no. 01 (2021), pp. 42–64.

⁴⁹ Nur Jamaludin and Siti Aminah, ‘Efektifitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang’, *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*, vol. 2, no. 2 (2021), pp. 180–208.

Penelitian yang dilakukan oleh Sukma Mehilda, Meliyana, Decky Hendarsyah pada tahun 2021 yang berjudul, “*Urgensi Kualitas Pelayanan Distribusi Zakat Produktif Terhadap Kepuasan Mustahiq*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan penyaluran zakat produktif terhadap kepuasan mustahiq di Badan Amil Zakat Nasional (BAZ) Kabupaten Bengkalis. Metode penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan penyaluran zakat produktif memiliki urgensi dalam menciptakan kepuasan bagi mustahiq, dengan bukti bahwa kualitas layanan penyaluran zakat produktif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mustahiq. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi NZA Kabupaten Bengkalis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mustahiq zakat produktif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus pada analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzaki saja sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menempatkan kualitas layanan amil sebagai salah satu variabel dependen untuk dianalisis pengaruhnya terhadap kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.⁵⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Darmawati dan Syarifah Farida Iriani pada tahun 2022 yang berjudul, “*Analisis Kepercayaan terhadap Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat, Infak, dan Shadaqah (ZIS) pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) di Provinsi Kalimantan Timur*”. Penelitian ini bertujuan untuk

⁵⁰ Sukma Mehilda, Meliyana Meliyana, and Decky Hendarsyah, ‘Urgensi Kualitas Pelayanan Distribusi Zakat Produktif Terhadap Kepuasan Mustahiq’, *el-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 9, no. 2 (2021), pp. 114–26.

menganalisis tingkat kepercayaan minat masyarakat membayar ZIS di BAZNAS Provinsi Kalimantan Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian analisis regresi sederhana menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepentingan masyarakat, dan dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS Provinsi Kalimantan Timur, maka minat masyarakat dalam membayar zakat pada BAZNAS Provinsi Kaltim juga meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BAZNAS di Provinsi Kalimantan Timur menurun maka animo masyarakat juga akan menurun. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel kepercayaan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepentingan masyarakat sebesar 70,1% sedangkan sisanya sebesar 29,9% dapat dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus pada tingkat kepercayaan minat masyarakat membayar zakat sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menempatkan kualitas layanan amil sebagai salah satu variabel dependen untuk dianalisis pengaruhnya terhadap kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.⁵¹

Penelitian yang dilakukan oleh Niken Febiana, Hendri Tandjung, dan Hilman Hakiem pada tahun 2022 yang berjudul, “*Pengaruh Literasi Zakat, Infaq,*

⁵¹ Darmawati and Syarifah Farida Iriani, ‘Analisis Kepercayaan terhadap Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat, Infak, dan Shadaqah (ZIS) pada Badan Amil Zakat Nasional’, *International Conference On Islam, Law, and Society (INCOILS) 2021*, vol. 1, no. 7 (2021), pp. 1–10.

Shadaqah (ZIS), Kepercayaan, dan Brand Awareness terhadap Keputusan Menyalurkan Zakat dan Donasi Melalui Tokopedia: Studi pada Mahasiswa FAI Universitas Ibn Khaldun Bogor Angkatan 2017-2018”, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari literasi ZISWAF, trust, dan kepercayaan akan brand terhadap keputusan berzakat di Tokopedia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan analisis structural equation model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi ZIZWAF berpengaruh negative terhadap keputusan berzakat dan variabel lainya berpengaruh positif terhadap keputusan berzakat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus penelitiannya, dimana penelitian ini fokus pada faktor yang mempengaruhi keputusan menyalurkan zakat sedangkan penelitian yang dilakukan penulis adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki. Metode penelitian yang digunakan juga memiliki perbedaan, dimana penelitian ini menggunakan metode *analisis Structural Equation Model* (SEM) sedangkan penelitian penulis menggunakan metode regresi linier berganda.⁵²

B. Landasan Teori

Landasan teori dalam penelitian ini digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian menggunakan teori-teori yang telah disampaikan oleh peneliti sebelumnya. Adapun kajian teori yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

⁵² Niken Febiana, Hendri Tandjung, and Hilman Hakiem, ‘Pengaruh Literasi Zakat, Infaq, Shadaqah (ZIS), Kepercayaan, dan Brand Awareness terhadap Keputusan Menyalurkan Zakat dan Donasi Melalui Tokopedia’, *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, vol. 5, no. 2 (2021), pp. 291–313.

1. Zakat

Kata zakat memiliki makna secara lughowi atau bahasa dan juga makna menurut istilah. Zakat secara bahasa berasal dari *fi'il madhi* “zakaah” yang artinya tumbuh bersih, berkah serta baik. Maksud dari “zakaah” sendiri adalah tumbuh atau berkembang.⁵³ Yusuf Qardhawi juga mengartikan zakat sebagai:

الزكاة علي يعين الطهارة والزائدة والبركة. الزكاة تعين التطييف والزائدة والبركات

Pendapat Yusuf Qadharwi tersebut menjelaskan bahwa zakat artinya membersihkan, mensucikan, bertumbuh, dan barokah atau berkah.⁵⁴ Menurut Wahbah Az-Zuhaili, zakat adalah Zakat menurut syara' berarti hak yang wajib dikeluarkan dari harta. Dalam buku yang dikarang Wahbah Az-Zuhaili yaitu kitab *Al-Fiqh Al Islami Wa Adilatihi* terdapat penjelasan pendapat dari Madzhab Maliki mengenai zakat yaitu “Mengeluarkan sebagian yang khusus dari suatu harta yang telah mencapai nishab (batas kuantitas yang mewajibkan zakat) kepada orang-orang yang berhak menerimanya (mustahiq) dan catatan kepemilikan itu penuh dan mencapai haul (setahun), bukan barang tambang dan pertanian”.⁵⁵ Dalam kitab “*kifayatul akhyar*” disebutkan:

الزكاة في اللغة النمو والبركة وكثرة الخير

Artinya: “Zakat menurut bahasa artinya tumbuh, berkah, dan banyak kebaikan”.⁵⁶

⁵³ Syaqqi Dhaif, *Al-Mu'jam Al-Wasith* (Mesir: Maktabah Shurouq ad-Dauliyyah, 2011), pp. 398.

⁵⁴ Yusuf Qardhawi, □□□□□ □□□ (Bairut: Muassasah ar Risalah, 1994), pp. 27.

⁵⁵ Wahbah Az-Zuhaili, *Al-Fiqh Al Islami Wa Adilatihi* (Damaskus Suriah: Dar al-Fikr, 1989), pp. 730.

⁵⁶ Abi Bakar bin Muhammad Husein, *Kifayatul Akhyar* (Bairut: DarAl-Kitab Al Ilmiyah, 1995), pp. 45.

Abu Yahya Zakariya Al Anshari dalam kitab Fathul Wahab menyebutkan:

الزكاة شرعا اسم لما يخرج من مال او بدن على وجه مخصوص

Artinya: “*Zakat menurut syara’ adalah sesuatu nama dari harta atas badan yang dikeluarkan menurut syara’ yang telah ditentukan*”.⁵⁷

Definisi zakat menurut istilah yang disebutkan dalam terminologi fikih zakat adalah “*Mengeluarkan sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah untuk diserahkan kepada orang-orang tertentu yang berhak*”. Jumlah harta yang dikeluarkan dari kekayaan disebut zakat karena harta tersebut akan lebih banyak, akan membuat lebih berarti bagi pemilik asal dan penerima harta dan melindungi kekayaan itu dari kebinasaan, ini merupakan pendapat Syekh Muhyi Al-Din Abi Zakariya Yahya Al-Nawawi dalam kitab Al-Majmu’ Syarah Al-Muhadzab dengan mengambil pendapat Imam Al-Wahidi.⁵⁸ Maksud zakat tidak terbatas hanya pada kekayaan, lebih dari itu juga bagi jiwa orang yang berzakat (*muzakki*). Selain untuk harta dan muzakki, zakat merupakan motivasi ampuh yang bermanfaat dalam mengembangkan pertumbuhan material dan spiritual tidak hanya bagi orang miskin tetapi juga orang kaya. Kata Zakat menurut Al-Nawawi dengan mengutip pendapat dalam kitab Al-Hawi, merupakan kata yang telah dikenal sejak pra Islam tetapi penggunaannya lebih banyak dalam bait-bait syair ketimbang diterangkan.⁵⁹

Menurut kamus bahasa Indonesia, zakat sendiri adalah jumlah harta tertentu yang wajib dikeluarkan oleh orang yang beragama Islam dan diberikan kepada

⁵⁷ Muslich Shabir, *Masalah Zakat dalam Fathul Wahab Karya Abu Yahya Zakariya al-Anshari* (Semarang: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang, 2009).

⁵⁸ Imam An Nawawi, *Al Majmu’ Syarah Al Muhadzab Tahqiq dan Ta’liq Muhammad Najib Al Muthi’i* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2010), pp. 308.

⁵⁹ Imam An Nawawi, *Al Majmu’ Syarah Al Muhadzab Tahqiq dan Ta’liq Muhammad Najib Al Muthi’i*.

golongan yang berhak menerimanya (fakir miskin dan sebagainya) menurut ketentuan yang telah ditetapkan oleh syarak.⁶⁰ Zakat adalah suatu alat pendidikan untuk kerohanian manusia agar kita selalu bersyukur kepada Allah Swt dan sebagai sarana pembelajaran sehingga mengetahui apa yang dirasakan oleh fakir dan miskin. Zakat juga sebagai tanggung jawab moral, tugas ekonomi dan sosial. Jadi zakat merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh umat muslim yang memiliki harta sudah mencapai haul dan nisab untuk membantu ekonomi umat.⁶¹

Zakat diperuntukan untuk golongan tertentu saja yang di dalam Al-Quran disebutkan orang yang berhak menerima zakat disebut mustahik. Golongan mustahik dibagi menjadi 8 yang dijelaskan didalam Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 60 yang berbunyi:

إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ
وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَابْنِ السَّبِيلِ ۚ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ ۚ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ

Yang artinya: “Sesungguhnya zakat itu hanyalah untuk orang-orang fakir, orang miskin, amil zakat, muallaf, memerdekakan hamba sahaya (budak), membebaskan orang yang berhutang, orang yang berperang dijalan Allah, dan orang yang dalam perjalanan sebagai kewajiban dari Allah, Allah mengetahui dan Allah maha bijaksana” (Q.S. At-Taubah: ayat 60).

Dari ayat di atas dapat disimpulkan mustahik terbagi menjadi 8 golongan (*asnaf*), diantaranya adalah.⁶²

⁶⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Zakat* (2022), <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/zakat>, accessed 28 Sep 2022.

⁶¹ Iqbal Siddiqui, *Fikih al Zakah: Terjemahan Buku Yusuf Al Qadharwi* (Kuala Lumpur: Islamic Book Trust, 2011).

⁶² Rachmat Hidajat, ‘Penerapan Manajemen Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Ekonomi Umat Di Pkpu (Pos Keadilan Peduli Umat) Kota Makassar’, *Millah: Jurnal Studi Agama*, vol. 1, no. 1 (2017), pp. 63–84, <http://jurnal.uui.ac.id/Millah/article/view/10049>.

a. Fakir

Fakir atau yang biasa disebut *Fuqara'* adalah kelompok pertama yang menerima pembagian zakat. Faqir sendiri adalah mereka yang mempunyai harta yang sedikit, kurang dari satu nisab atau mereka adalah orang-orang yang terdesak kebutuhan ekonominya tetapi menjaga diri untuk tidak mau meminta-minta. Adapun menurut para ulama seseorang bisa dikatakan fakir dari indikator ketidak mampuan seorang muslim dalam memenuhi kebutuhan secara materi adapun indikatornya adalah:

- 1) Kemampuan materinya nol atau kepemilikan aset yang tidak ada (tidak punya apa-apa)
- 2) Memiliki sejumlah aset properti rumah, barang, atau perbaot akan tetapi memiliki nilai aset yang sangat kecil
- 3) Memiliki nilai aset selain keuangan akan tetapi nilainya dibawah nisab
- 4) Termasuk dalam kategori fakir atau miskin orang yang tidak dapat memanfaatkan kekayaannya seperti, dia memiliki aset akan tetapi asetnya sedang ditahan pemerintah sehingga dia tidak bisa menggunakan ataupun memanfaatkan asetnya tersebut.

Menurut mazhab Imam Syafi'i dan Imam Hambali adalah orang yang tidak memiliki harta benda dan pekerjaan yang mampu mencukupi kehidupannya sehari-hari. Dia tidak memiliki suami, ayah-ibu dan keturunan yang dapat membiayainya, baik untuk membeli makanan, pakaian, maupun tempat tinggal.

b. Miskin

Orang miskin adalah orang yang dapat menghidupi dirinya sendiri, tetapi tidak cukup untuk menghidupi dirinya sendiri, dan mereka selalu membutuhkan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa orang miskin adalah orang yang masih memiliki penghasilan, tetapi masih belum mampu memenuhi kebutuhan dasarnya. Kesamaan antara orang miskin dan orang fakir adalah keduanya merupakan kelompok masyarakat yang tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya, sedangkan perbedaannya adalah orang fakir tidak memiliki penghasilan maupun kemampuan untuk bekerja untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Sedangkan miskin adalah orang yang masih memiliki penghasilan dan kemampuan untuk bekerja, tetapi penghasilannya tidak cukup untuk menutupi kebutuhan pokoknya. Kemiskinan karena itu menyiratkan bahwa orang tidak dapat memenuhi kebutuhan dasar sehari-hari dan pendapatan mereka lebih rendah dari kebutuhan dasar mereka.

c. Amil

Dalam bahasa Arab, Amil diartikan sebagai pekerja. Amil juga dapat diartikan sebagai orang yang dititipkan atau ditugasi mengumpulkan dan menyalurkan zakat. Menurut At-Tabari, Amil adalah pejabat khusus yang ditunjuk untuk mengumpulkan zakat dari para kreditur dan menyalurkannya kepada yang berhak. Juga, mereka menerima bagian dari zakat untuk kewajiban mereka, terlepas dari apakah amil itu kaya atau miskin.

d. Muallaf

Secara bahasa, kata muallaf berarti orang yang jinak, sedangkan menurut ungkapan fikih zakat, muallaf adalah orang yang telah dijinakkan hatinya sehingga siap memeluk agama islam dan percaya terhadap islam. Muallaf adalah istilah yang digunakan dalam agama Islam untuk merujuk kepada seseorang yang memeluk agama Islam setelah sebelumnya beragama lain atau non-Muslim.

e. Riqab (*Budak*)

Secara bahasa riqab dari asal kata raqabah yang artinya leher, riqab dalam istilah fikih adalah budak (hamba). Riqab adalah istilah dalam agama Islam yang merujuk kepada praktik pembebasan budak. Dalam konteks sejarah, riqab merupakan sistem di mana seseorang dapat membebaskan budak dengan cara membayar tebusan atau melalui perjanjian. Praktik ini berhubungan dengan konsep kebebasan individu dalam Islam.

f. *Gharimin* (orang yang berhutang)

Adalah orang yang sedang terlilit hutang. Istilah gharimin dalam konteks agama Islam merujuk kepada orang-orang yang memiliki hutang atau kewajiban yang belum terpenuhi. Gharimin dapat merujuk kepada orang yang memiliki hutang finansial atau tanggungan hukum tertentu. Dalam konteks hukum Islam, ada aturan dan pedoman khusus yang mengatur bagaimana menangani Gharimin, termasuk dalam hal pelunasan hutang atau pengaturan pembayaran yang adil.

g. *Fi Sabilillah* (orang yang berjuang di jalan Allah)

Secara bahasa *fi sabilillah* adalah “pada jalan menuju ridha Allah”. Istilah dalam agama Islam yang berarti "di jalan Allah" atau "untuk jalan Allah". Istilah ini merujuk kepada perbuatan atau pengorbanan yang dilakukan seseorang dengan tujuan mengikuti perintah Allah dan melayani agama Islam. Biasanya, "Fi Sabilillah" digunakan untuk menggambarkan amal atau usaha yang dilakukan untuk kepentingan agama, seperti berbagai bentuk ibadah, amal sosial, atau upaya dakwah. Istilah ini menekankan motivasi spiritual dan niat yang lurus dalam tindakan tersebut, dengan harapan mendapatkan keberkahan dan keridhaan Allah.

h. *Ibnu sabil* (orang yang sedang berada di peralanan)

Secara bahasa *ibnu sabil* memiliki arti “anak jalan” yang dimaksudkan adalah orang yang sedang didalam perjalanan. seorang musafir atau orang yang sedang dalam perjalanan jauh dan mengalami kesulitan dalam mencukupi kebutuhan dasar seperti makanan, minuman, atau tempat tinggal. Istilah ini sering digunakan dalam konteks sosial dan kemanusiaan, terutama terkait dengan kewajiban memberikan bantuan dan perlindungan kepada mereka yang membutuhkan, termasuk para musafir yang terlantar atau terjebak dalam situasi sulit. Dalam Islam, memberikan bantuan kepada ibnu sabil dianggap sebagai salah satu bentuk amal kebajikan dan kepedulian sosial.

Harta yang perlu dizakati terdiri dari berbagai macam harta, didalamnya termasuk hewan ternak yang kita miliki dan juga hasil pertanian. Berikut

merupakan klasifikasi harta yang wajib dizakati apabila telah mencapai nisab dan haulnya:

- a. Binatang ternak, zakat untuk binatang ternak memiliki persyaratan yaitu:⁶³
 - 1) Binatang ternak ini sudah dipelihara satu tahun.
 - 2) Binatang ternak harus digembalakan bukan binatang yang diminta untuk membantu sebuah pekerjaan.
 - 3) Kepemilikan binatang ternak telah mencapai nisab. Dimana sapi nisabnya 30 ekor, kambing nisabnya 40 ekor, dan unta nisabnya 5 ekor.
- b. Harta Perniagaan, syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:⁶⁴
 - 1) Muzakki harus menjadi pemilik komoditas yang diperjualbelikan, baik kepemilikannya itu diperoleh dari hasil usaha dagang maupun tidak, seperti kepemilikan yang didapat dari warisan dan hadiah.
 - 2) Muzakki berniat untuk memperdagangkan komoditas tersebut.
 - 3) Harta zakat mencapai nisab setelah dikurangi biaya operasional, kebutuhan primer dan membayar hutang.
 - 4) Kepemilikan telah melawati masa satu tahun penuh.
- c. Harta Perusahaan

Harta perusahaan merujuk pada semua aset atau kekayaan yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Ini termasuk tetapi tidak terbatas pada tanah, bangunan, peralatan, kendaraan, inventaris, kas dan setara kas, piutang,

⁶³ Dudi and Dedi Rahmat, 'Ternak dan Usaha Peternakan sebagai Sumber Zakat yang Potensial di Indonesia', *Jurnal Masyarakat dan Filantropi Islam*, vol. 1, no. 1 (2018), pp. 31–7, <http://journal.unpad.ac.id/jmfi/article/view/19204>.

⁶⁴ Suhendri, "Rancang Bangun Aplikasi Mobile Perhitungan Zakat Maal Berbasis Android", *Jurnal Unma*, vol. 1, no. 2 (2015), pp. 76–91.

investasi, saham, hak kekayaan intelektual, dan lain sebagainya. Harta perusahaan mencerminkan nilai ekonomi dari semua aset yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Harta perusahaan juga dapat mencakup hutang atau kewajiban perusahaan terhadap pihak lain. Pengelolaan dan penggunaan yang efektif dari harta perusahaan sangat penting untuk keberhasilan dan kelangsungan bisnis. Dengan demikian, setiap perusahaan di bidang barang maupun jasa dapat menjadi objek wajib zakat.⁶⁵

d. Hasil Pertanian

Hasil pertanian merujuk kepada produk-produk yang dihasilkan melalui kegiatan pertanian, baik dalam bentuk tanaman maupun hewan. Ini meliputi berbagai jenis hasil seperti tanaman pangan (seperti padi, gandum, jagung), buah-buahan (seperti apel, jeruk, pisang), sayuran (seperti kubis, wortel, tomat), rempah-rempah (seperti lada, kayu manis, kunyit), bahan pakan ternak, produk olahan seperti minyak nabati, tepung, gula, serta produk peternakan seperti daging, susu, telur, dan hasil lainnya

Hasil pertanian sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pangan manusia, pakan hewan, dan bahan baku industri pangan. Pertanian juga berperan penting dalam perekonomian suatu negara, baik sebagai sumber pendapatan bagi petani maupun sebagai sektor penggerak ekonomi.⁶⁶

e. Barang Tambang dan Hasil Laut

Yang dimaksud dengan barang tambang dan hasil laut panduan zakat 20 dompet dhuafa adalah segala sesuatu yang merupakan hasil eksploitasi dari kedalaman tanah dan kedalaman laut. Yang termasuk kategori harta barang tambang dan hasil laut, yaitu:⁶⁷

- 1) Semua barang tambang hasil kerja eksploitasi kedalaman tanah pada sebuah negara yang dilakukan oleh pihak swasta atau pemerintah.

⁶⁵ Nur Nunung & Amsy Eka Hasmarita Laela, 'The Effect of Profitability on Zakat Expenditures on Sharia Banks', *AT-TAUZI' : Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 15, no. 1 (2016), pp. 103–21.

⁶⁶ Baz.madiunkota.go.id, *Peraturan Badan Amil Zakat Nasional No 2 Tahun 2014*.

⁶⁷ Dompet Dhuafa, *Zakat Maal* (2020), <https://zakat.or.id/bab-ii-zakat-mal-harta/>.

2) Harta karun

Harta karun adalah istilah yang digunakan untuk merujuk kepada kekayaan atau harta benda yang secara tidak sengaja atau sengaja disembunyikan, terkubur, atau hilang dalam waktu yang lama, dan kemudian ditemukan atau diungkapkan kembali oleh seseorang atau kelompok tertentu. Harta karun sering dikaitkan dengan cerita atau legenda yang melibatkan petualangan, misteri, dan pencarian harta yang berharga.

Harta karun dapat berupa berlian, permata, logam berharga, uang, artefak sejarah, atau benda-benda bersejarah lainnya yang memiliki nilai material, sejarah, atau budaya yang tinggi. Harta karun sering kali dianggap memiliki nilai yang signifikan, baik dari segi kekayaan maupun keunikan.

Namun, perlu dicatat bahwa harta karun juga dapat memiliki nilai arkeologis dan sejarah yang penting, sehingga penemuan dan penggalian harta karun sering kali harus mematuhi hukum dan regulasi yang berlaku, termasuk perlindungan terhadap warisan budaya dan situs bersejarah.

3) Hasil laut

Hasil laut merujuk kepada segala jenis sumber daya yang diperoleh dari laut dan perairan, seperti samudra, laut, dan sungai. Hal ini mencakup berbagai jenis organisme laut, termasuk ikan, krustasea, moluska, ganggang laut, dan hewan-hewan lainnya. Beberapa contoh hasil laut meliputi ikan segar, udang, cumi-cumi, kerang, rumput laut, dan teripang.

f. Emas dan Perak

Emas adalah logam mulia yang bernilai tinggi dan memiliki sifat-sifat khusus. Emas telah digunakan sebagai mata uang, perhiasan, bahan industri, dan investasi selama berabad-abad. Keistimewaan emas terletak pada kilauannya yang menggoda, ketahanannya terhadap korosi

dan oksidasi, serta kelangkaannya. Sedangkan perak adalah logam putih berkilau yang termasuk dalam kategori logam mulia. Seperti emas, perak juga memiliki nilai yang tinggi dan digunakan dalam berbagai aplikasi. Perak memiliki sifat konduktivitas listrik dan termal yang baik, sehingga banyak digunakan dalam industri elektronik, pembuatan kabel, dan peralatan listrik. 68 Pada emas dan perak atau lainnya, jika dipakai dalam bentuk perhiasan yang tidak berlebihan, barang-barang tersebut tidak dikenai wajib zakat.⁶⁹

g. Properti Produktif

Properti merujuk kepada kepemilikan atau aset dalam bentuk tanah, bangunan, atau real estat lainnya. Properti dapat mencakup rumah tinggal, apartemen, gedung komersial, lahan kosong, dan properti komersial lainnya.⁷⁰

2. Kepuasan Muzaki

Kepuasan menurut Kotler dan Keller pada tahun 2014 adalah hasil evaluasi setelah melakukan transaksi dan subjek yang melakukan transaksi merasa bahwa transaksi tersebut sama atau melebihi ekspektasi.⁷¹ Sedangkan menurut Rangkuti pada tahun 2011, kepuasan merupakan sebuah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian.⁷² Kepuasan dapat dirasakan setelah subjek yang melakukan transaksi membandingkan pengalaman mereka pada transaksi sebelumnya dan transaksi saat itu, harapan tersebut terbentuk melalui

⁶⁸ Nurul Maisyaf Irfandi, 'Pendayagunaan Zakat Untuk Penanggulangan Pandemi Covid-19 Perspektif Filsafat Hukum Islam', *Al - Muamalat: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, vol. 5, no. 1 (2020), pp. 1–26.

⁶⁹ Anis Tyas Kuncoro, 'Zakat: Katup Pengaman Keseimbangan Ekonomi Umat', *Ulul Albab: Jurnal Studi dan Penelitian Hukum Islam*, vol. 1, no. 1 (2017), pp. 73.

⁷⁰ Khairul Rijah and Nilawati, 'Potensi Pembayaran Zakat Secara Online Dan Offline Serta Realisasi Dana Zakat Di Indonesia', *I-Economics: A Research Journal on Islamic Economics*, vol. 5, no. 2 (2019).

⁷¹ Philip Kotler and Keller, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas* (Jakarta: PT. Indeks, 2007).

⁷² F. Rangkuti, *Riset Pemasaran* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011).

pengalaman pertama mereka. Menurut Peter dan Olson pada tahun 2010 mengungkapkan tentang kepuasan pelanggan yaitu *“consumer satisfaction as the degree to which a product or service provides a pleasureable level of consumptionsrelated fulfillment. In other words, it is the degree to which a product’s performance exceeds the consumer’s exspection for it”*.⁷³

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa definisi kepuasan muzaki yaitu tingkat perasaan seseorang muzaki setelah membandingkan berzakat di tempat pertama yang dia rasakan dengan harapannya berzakat di tempat yang kedua atau perasaan muzaki setelah berzakat untuk pertamakalinya. Muzaki dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang diberikan oleh lembaga zakat karena Lembaga tersebut telah sesuai bahkan melebihi ekspetasi muzaki. Indikator Kepuasan menurut Hawkins, Mothersbaugh, dan R. Best pada tahun 2003, terdiri dari:⁷⁴

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh subjek yang bertransaksi.

2) Minat berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan subjek yang bertransaksi untuk berkunjung kembali atau melakukan transaksi kembali.

⁷³ Paul J. Peter and Jerry J. Olson, *Consumer Behavior and Marketing Strategy* (New York: McGraw Hill Companies, 2010).

⁷⁴ D. Hawkins, D. Mothersbaugh, and R. Best, *Costumer Behavior: Building Marketing Strategy* (New York: McGraw Hill Companies, 2003).

3) Kesiediaan merekomendasi

Merupakan kesiediaan subjek yang melakukan transaksi untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman dan keluarga.

3. Kualitas Pelayanan Amil

Kualitas pelayanan pada setiap transaksi memiliki persepsi yang berbeda-beda untuk setiap orang. Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong dan pada tahun 2008, persepsi merujuk pada cara individu menginterpretasikan dan memahami informasi yang diterimanya melalui panca indera. Ini melibatkan proses mental di mana seseorang memberikan makna pada pengalaman sensorik yang mereka alami.⁷⁵ Menurut Wyckop dalam Fandy Tjiptono and Diana Anastasia pada tahun 2003, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan atau kepuasan yang dirasakan oleh seseorang dalam hubungannya dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti responsifitas, kehandalan, komunikasi, keahlian staf, kecepatan, keberlanjutan, kemudahan akses, empati, dan sejumlah faktor lain yang mempengaruhi pengalaman seseorang.⁷⁶

Menurut Iqbal Tawakal and Nindira Untarini pada tahun 2016, berpendapat bahwa kualitas pelayanan lebih menitik beratkan pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja karyawan baik internal maupun eksternal.⁷⁷

⁷⁵ Kotler and Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*.

⁷⁶ Fandy Tjiptono and Diana Anastasia, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003).

⁷⁷ Iqbal Tawakal and Nindira Untarini, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tri Di Surabaya', *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, vol. 4, no. 1 (2016), pp. 103–8.

Prinsip Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono dan Anastasia pada tahun 2003 ada 6 prinsip pokok dalam kualitas pelayanan yang meliputi⁷⁸:

1) Kepemimpinan Strategi

Kepemimpinan strategis merujuk pada kemampuan seorang pemimpin untuk mengarahkan organisasi atau tim dengan visi jangka panjang, mengembangkan strategi yang efektif, dan mencapai tujuan organisasi. Ini melibatkan penggunaan pengetahuan, wawasan, dan keterampilan kepemimpinan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan mengambil keputusan yang strategis.

2) Pendidikan Semua personil perusahaan

Pendidikan bagi semua personel perusahaan adalah proses memberikan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman yang relevan kepada seluruh anggota tim atau karyawan dalam suatu perusahaan. Tujuan dari pendidikan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka, serta untuk meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan.

Pendidikan bagi semua personel perusahaan dapat meliputi berbagai aspek, termasuk pelatihan keterampilan teknis, pengembangan kepemimpinan, peningkatan pemahaman tentang proses kerja, peraturan atau kebijakan perusahaan, dan pengembangan kompetensi interpersonal. Ini dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti pelatihan langsung, program mentorship, seminar, workshop, e-learning, dan lain sebagainya.

Dalam memberikan pendidikan kepada semua personel perusahaan, penting untuk mengakomodasi kebutuhan individu dan mengadaptasi materi pembelajaran sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing karyawan. Pendidikan yang efektif dapat membantu meningkatkan kinerja individu, kolaborasi tim, inovasi, dan pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan.

⁷⁸ Tjiptono and Anastasia, *Total Quality Management*.

Selain itu, pendidikan kontinu juga perlu diterapkan untuk memastikan personel perusahaan tetap memiliki pengetahuan dan keterampilan terkini yang sesuai dengan perkembangan teknologi, industri, dan tren pasar. Ini membantu menjaga daya saing perusahaan dan memberikan peluang pengembangan karir bagi karyawan.

Pendidikan bagi semua personel perusahaan merupakan investasi yang penting untuk pengembangan sumber daya manusia yang kompeten, produktif, dan berdaya saing. Hal ini juga berkontribusi pada meningkatkan budaya perusahaan yang berfokus pada pembelajaran dan inovasi.

3) Perencanaan Strategik

Proses pengembangan rencana yang menyeluruh dan terarah untuk mencapai tujuan jangka panjang suatu organisasi. Ini melibatkan identifikasi visi, misi, nilai-nilai, serta penentuan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi.

4) *Review* Proses

Kegiatan yang melibatkan evaluasi, peninjauan, dan analisis terhadap suatu proses atau kegiatan tertentu. Tujuan dari proses review adalah untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, kesempatan, dan ancaman yang terkait dengan proses tersebut, serta memberikan umpan balik yang berguna untuk perbaikan dan pengembangan selanjutnya.

5) Komunikasi

Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua atau lebih pihak dengan tujuan berbagi informasi, gagasan, emosi, atau instruksi. Ini melibatkan penggunaan berbagai saluran, seperti ucapan lisan, tulisan, isyarat, bahasa tubuh, atau media elektronik, untuk mengirim pesan dan memperoleh pemahaman.

6) Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan adalah bentuk pengakuan dan apresiasi yang diberikan kepada seseorang atau kelompok sebagai pengakuan terhadap kontribusi, prestasi, atau kinerja yang luar biasa. Ini dapat berupa bentuk penghargaan formal, seperti penghargaan industri, penghargaan organisasi, atau penghargaan publik, serta bentuk pengakuan informal, seperti pujian, ucapan terima kasih, atau pengakuan langsung dari atasan atau rekan kerja.

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry yang tertulis di dalam buku Hardiansyah pada tahun 2011, terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:⁷⁹

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dalam konteks layanan, *tangibles* merujuk pada elemen-elemen fisik yang terlihat, dirasakan, atau dilihat oleh pelanggan saat mereka berinteraksi dengan penyedia layanan. Ini meliputi hal-hal seperti fasilitas fisik, peralatan, tampilan produk atau materi, penampilan staf, branding, kemasan, dan aspek visual lainnya.

Tangibles dalam layanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Elemen fisik yang baik, menarik, dan profesional dapat menciptakan kesan positif pada pelanggan, memberikan kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika *tangibles* tidak memenuhi harapan atau terlihat tidak berkualitas, hal ini dapat merusak persepsi pelanggan terhadap layanan secara keseluruhan. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

⁷⁹ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Bina Media, 2011).

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”* (Q.S Al-Baqarah [2]: 267).

Penting bagi penyedia layanan untuk mengelola tangibles dengan baik dan memastikan bahwa aspek fisik yang terkait dengan layanan mereka mendukung citra dan nilai yang ingin mereka sampaikan kepada pelanggan. Ini melibatkan pemeliharaan fasilitas fisik, peningkatan peralatan, perhatian terhadap penampilan staf, dan pengelolaan merek dan identitas visual yang konsisten.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Dalam konteks layanan, *reliability* merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan akurat. Ini mencakup aspek-aspek seperti keandalan dalam memenuhi janji dan komitmen, keakuratan informasi, konsistensi dalam pelaksanaan layanan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.. *Reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Quran surah An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (Q.S An-Nahl [16]: 91).

3) Responsiveness (Ketanggapan)

Dalam konteks layanan, responsiveness mencakup kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian yang tepat waktu, memberikan informasi yang akurat, dan memberikan solusi atau bantuan dengan cepat ketika pelanggan membutuhkannya. Responsivitas melibatkan aspek-aspek seperti kemudahan untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan, waktu respons terhadap pertanyaan atau permintaan, tingkat kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan, dan kecepatan dalam menanggapi masalah atau keluhan.

Responsivitas yang baik sangat penting dalam memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Pelanggan mengharapkan tanggapan yang cepat dan efisien saat mereka menghadapi pertanyaan, permintaan, atau masalah. Ketika penyedia layanan merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan, dan menciptakan hubungan yang baik antara pelanggan dan penyedia layanan.

Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Dalam konteks layanan, assurance melibatkan faktor-faktor seperti keahlian dan kualifikasi karyawan, kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan andal, kepercayaan pelanggan terhadap kejujuran dan integritas penyedia layanan, serta komunikasi yang jelas dan transparan seputar proses dan kebijakan layanan.

Aspek penting dari assurance adalah kompetensi dan keahlian karyawan dalam menyampaikan layanan. Pelanggan ingin merasa yakin bahwa mereka dilayani oleh individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang diperlukan untuk memberikan layanan yang baik. Selain itu, keandalan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, ketepatan dalam mengelola transaksi dan informasi pelanggan, serta ketersediaan dukungan atau bantuan jika dibutuhkan juga merupakan bagian dari assurance.

Selain itu, assurance juga melibatkan komunikasi yang jelas dan transparan antara penyedia layanan dan pelanggan. Pelanggan ingin memahami proses layanan, kebijakan, biaya yang terlibat, dan harapan yang realistis terkait dengan hasil yang akan mereka dapatkan. Penyedia layanan harus berkomunikasi dengan jelas, memberikan informasi yang akurat, dan menjelaskan dengan transparan segala hal yang relevan dengan layanan yang diberikan.

Jaminan yang baik dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan, membantu mengurangi ketidakpastian, dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan citra dan reputasi penyedia layanan, dan membedakan diri dari pesaing.

4) *Empathy*

Empathy adalah kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan emosi, kebutuhan, dan perspektif pelanggan dengan empati yang tulus. Dalam konteks layanan, *empathy* melibatkan kemampuan penyedia layanan untuk mengenali dan memahami perasaan, kebutuhan, dan preferensi pelanggan, serta memberikan perhatian, pengertian, dan dukungan yang sesuai. Hal ini melibatkan mendengarkan dengan empati, menunjukkan perhatian terhadap keadaan emosional pelanggan, menghormati keberagaman dan

perbedaan pelanggan, serta memberikan perhatian dan upaya yang tulus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Empathy menjadi penting dalam layanan karena pelanggan ingin merasa didengar, dipahami, dan dihargai sebagai individu. Dengan menunjukkan empati yang tulus, penyedia layanan dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, menciptakan kepercayaan, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih memuaskan.

Pelayanan yang dilakukan dengan baik pasti mendapatkan persepsi yang baik pula bagi pelanggan serta menciptakan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Richard F. Gerson yang ada dalam penelitian Supranto pada tahun 2007 berpendapat bahwa kepuasan merupakan suatu harapan konsumen yang telah terpenuhi. Apabila konsumen sudah merasakan kepuasan atas produk atau jasa yang telah didapatkannya maka dikemudian hari ia akan menggunakan produk atau jasa yang sebelumnya ia gunakan.⁸⁰ Persepsi kualitas pelayanan yang diteliti oleh Nia Riski Putri, Guspianto, and Hubaybah pada tahun 2022, mengenai pelayanan menunjukkan bahwa ada pengaruh positif mengenai kualitas pelayanan terutama dari segi bukti fisik, kehandalan jaminan, daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pelanggan.⁸¹

⁸⁰ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007).

⁸¹ Nia Riski Putri, Guspianto, and Hubaybah, 'Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022', *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, vol. 6, no. 2 (2022), pp. 7–16.

4. Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para muzaki dalam berzakat.⁸² Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta berpengaruh terhadap kepuasan subjek yang bertransaksi. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan muzaki dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Menurut Kotler dan Armstrong pada tahun 2007, fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal.⁸³ Fasilitas adalah tempat, bangunan, atau ruang yang digunakan untuk menyediakan layanan atau melakukan kegiatan tertentu. Dalam konteks bisnis atau organisasi, fasilitas merujuk pada infrastruktur fisik yang digunakan untuk menjalankan operasional mereka. Fasilitas dapat mencakup berbagai jenis seperti gedung perkantoran, pabrik, pusat logistik, rumah sakit, pusat perbelanjaan, hotel, pusat olahraga, dan sebagainya. Fasilitas ini dirancang dan dibangun untuk memenuhi kebutuhan spesifik dari bisnis atau organisasi tersebut.

Fungsi fasilitas adalah untuk menyediakan lingkungan yang sesuai dan optimal untuk menjalankan operasional bisnis. Fasilitas mencakup berbagai aspek seperti desain arsitektur, perencanaan ruang, keamanan, infrastruktur teknologi, penyediaan sumber daya seperti air dan listrik, fasilitas khusus seperti ruang rapat atau laboratorium, dan fasilitas pendukung lainnya. Fasilitas (*serviscape*) bisa mempengaruhi pilihan muzaki, ekspektasi muzaki, dan kepuasan muzaki. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas, yaitu:⁸⁴

- 1) Sifat dan tujuan organisasi

Sifat suatu jasa sering kali menentukan berbagai persyaratan desainnya, misalnya desain Lembaga zakat perlu mempertimbangkan ventilasi

⁸² Yunus and Budiyo, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, vol. 3, no. 12 (2014), pp. 44–64, Ejournal.Stiesia.Ac.Idindex.Phpjirm%0Aarticledownload682652.

⁸³ Kotler and Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*.

⁸⁴ Rambat Lupiyoadi and A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: salemba empat, 2008).

yang memadai, ruang konsultasi zakat yang nyaman, ruang tunggu muzaki yang dilengkapi TV dan coffe.

2) Fleksibilitas

Fleksibilitis desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang dan dapat disesuaikan dengan mudah dengan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

3) Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif muzaki yang datang untuk berzakat.

Faktor-faktor desain fasilitas menurut Moodie & Cootam yang terdapat dalam buku Tjiptono pada tahun 2007, setidaknya terdapat enam faktor, yaitu:

1) Perencanaan ruangan

Faktor ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi udara dan lain-lain.

2) Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan memiliki beberapa fungsi. Diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para muzaki yang datang.

3) Tata cahaya

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah cahaya di siang hari (*day lighting*), warna, jenis dan sifat

aktivitas yang dilakukan didalam ruangan, persepsi penyedia jasa akan tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan, dan suasana yang diinginkan (tenang, damai, segar, riang, gembira, dan lain-lain).

4) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting yang saling terkait dalam faktor ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu (misalnya, penunjuk arah/tempat, keterangan/informasi dan sebagainya).⁸⁵

5. Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) persepsional adalah tanggapan langsung atas sesuatu, sedangkan efektivitas adalah pengukuran keberhasilan dalam pencaspaian tujuan-tujuan.⁸⁶ Efektivitas pendistribusian zakat dapat diukur dari sejauh mana zakat yang dikumpulkan disalurkan secara tepat dan efisien kepada yang berhak menerima.⁸⁷ Menurut Ravianto efektifitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Berarti apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif. Adapun menurut Prasetyo Budi Saksono pengertian efektifitas seberapa besar tingkat kelekatan antara keluaran “*output*” dan yang dicapai dengan keluaran yang diharapkan dari jumlah masukan “*input*” dalam suatu perusahaan

⁸⁵ F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007).

⁸⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Penghimpunan* (2021), <https://kbbi.web.id/himpun>, diakses 9 Jan 2021.

⁸⁷ Ahmad Mifdlol Muthohar, “Preferensi Masyarakat Terhadap Lembaga Zakat Dan Bentuk-Bentuk Pemberdayaan Dana Zakat”, *INFERENSI, Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, vol. 10, no. 2 (2016), pp. 381–404.

atau perorangan. Adapun menurut Gibson efektifitas meliputi: *pertama*, kriteria jangka pendek yang terdiri dari produksi, efisiensi, dan kepuasan. *Kedua*, kriteria efektifitas jangka menengah yang terdiri dari persaingan dan pengembangan. *Ketiga*, kriteria efektifitas jangka panjang yaitu kelangsungan hidup, efektifitas dikatakan berhasil apabila memenuhi kriteria produktifitas, kemampuan ber laba, dan kesejahteraan.⁸⁸

Pengertian Efektifitas diambil dari kata “efek” yang berarti akibat atau pengaruh, kata efektif berarti adanya pengaruh atau akibat dari sesuatu. Jadi efektivitas mengandung arti sesuatu keberhasilan setelah melakukan sesuatu. Pada umumnya efektifitas sering dihubungkan dengan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi. Suatu tujuan atau saran yang telah tercapai sesuai dengan rencana dapat dikatakan efektif, tetapi belum tentu efisien.⁸⁹ Walaupun terjadi suatu peningkatan efektivitas dalam suatu organisasi maka belum tentu itu efisien. Jelasnya, jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya dapat dikatakan efektif. Jadi jika bila suatu pekerjaan itu tidak selesai sesuai waktu yang telah ditentukan maka dapat dikatakan tidak efektif. Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi. Ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut:

1) Input

⁸⁸ Gary Jonathan Mingkid, Daud Liando, dan Johny Lengkong, “Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan (Suatu Studi Di Desa Watutumou Dua Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara)”, *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, vol. 2, no. 2 (2017), pp. 1–11.

⁸⁹ Sapsuha and Nainggolan, ‘Efektifitas Manajemen Penghimpunan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Ternate’.

Input sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil dan merupakan bagian awal.

2) Proses

Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses yang mempunyai mutu atau kualitas karena dapat berpengaruh pada hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Proses menggambarkan bagaimana pengembangan suatu hal yang dapat berpengaruh pada hasil. Proses merupakan unsur yang memiliki peran penting dalam mengelola input agar menghasilkan output yang bermanfaat bagi masyarakat.

3) Hasil (output)

Hasil dari sebuah input dan proses adalah output. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan yang diberikan instansi terkait.

4) Produktivitas.

Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang dicapai.

Keefektifan dalam distribusi zakat yang sudah terkumpul pada BAZNAS sangat diperlukan karena pendistribusian zakat haruslah tepat sasaran yaitu kepada mustahik yang membutuhkan, tingkat keefektifan pendistribusian zakat juga dapat dilihat dari struktur pengelolaannya, sehingga amil harus mengetahui dan memahami betul terkait sistem pengelolaan zakat agar dapat mengetahui sejauh

mana fungsi dari program yang ada apakah sudah bermanfaat bagi masyarakat atau sebaliknya. Prinsip ini juga sangat dibutuhkan sebagai upaya evaluasi dalam rangka mengotimalisasi peranan lembaga zakat. Hal ini semata-mata agar kinerja lembaga zakat tetap berjalan secara profesional dan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.⁹⁰

Pendistribusian zakat adalah suatu aktifitas atau suatu kegiatan yang mengatur sesuai fungsi manajemen dalam upaya untuk menyalurkan dana zakat yang diterima dari pihak muzaki kepada mustahik sehingga tercapai tujuan organisasi tertentu secara efektif.⁹¹ Menurut Abdul Zahra dengan mengutip pendapatnya para jumhur ahli fiqih, bahwa pendistribusian zakat sepenuhnya amil berhak untuk mengelola dan mentasahrufkan sesuai dengan pandangan mana yang harus didahulukan dan yang mana yang harus diutamakan agar dapat segera terwujud kesejahteraan masyarakat.⁹² Distribusi merupakan penyaluran atau pembagian sesuatu kepada pihak yang berkepentingan, maka dari itu sistem distribusi zakat berarti pengumpulan atau komponen baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk menyalurkan zakat yang terkumpul kepada pihak tertentu dalam mencapai tujuan sosial dari penghimpunan zakat.⁹³

⁹⁰ Zakaria Batubara, *Teknik Akuntansi Zakat Pada Badan Amil Zakat (BAZ) Dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Di Indonesia*, no. 38 (1999), pp. 231–7.

⁹¹ Hasan Mukhibad, Ahmad Nurkhin, and Fachrurrozie, 'Determinants Of The Intention Of Muzakki To Pay Professional Zakat', *SHARE Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, vol. 8, no. 1 (2019), pp. 45–67.

⁹² Siti Duriyah, 'Manajemen Pendistribusian Zakat (Studi Kasus Pada LAZISMU PDM Kota Semarang)' (2015).

⁹³ Ahmad Dhakoir, 'Bank Zakat (Gagasan, Tatanan, dan Penerapan Pengelolaan Zakat Terintegrasi)', *Al Manahij*, vol. 9, no. 1 (2015), pp. 141–54.

Sistem pendistribusian zakat mempunyai sasaran dan tujuan. Sasarannya adalah pihak-pihak yang diperbolehkan menerima zakat “mustahik” sedangkan tujuannya adalah sesuatu yang dapat dicapai dari alokasi hasil zakat dalam kerangka sosial ekonomi, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang perekonomian sehingga dapat memperkecil kelompok masyarakat miskin, yang pada akhirnya akan meningkatkan kelompok muzaki (mursyidi). Adapun pendistribusian zakat dalam bentuk inovasi dapat dikategorikan sebagai berikut ini:⁹⁴

1) Distribusi bersifat “konsumtif tradisional”

Yaitu zakat dibagikan kepada mustahik untuk dimanfaatkan secara langsung, seperti zakat fitrah yang diberikan kepada fakir-fakir miskin untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari atau zakat mal yang dibagikan kepada korban bencana alam

2) Distribusi bersifat “konsumtif relatif”

Yaitu zakat yang diwujudkan dalam bentuk lain dari barangnya zakat seperti diberikan dalam bentuk alat-alat sekolah beasiswa dan lain-lain.

3) Distribusi bersifat “produktif tradisional”

Dimana diberikan dalam bentuk barang-barang yang produktif seperti hewan ternak, alat cukur dan lain-lainnya, pemberian dalam bentuk ini

⁹⁴ Shafwan Bendadeh, ‘Zakat Produktif: Transformasi Mustahik Menjadi Muzakki’, *Baitul Mal Aceh* (2016), <http://baitulmal.acehprov.go.id/2016/02/11/zakat-produktif-transformasi-mustahik-menjadi-muzakki/>.

dapat membentuk suatu usaha yang membuka lapangan pekerjaan bagi fakir dan miskin.

4) Distribusi dalam bentuk “produktif kreatif”

Dimana zakat diwujudkan dengan bentuk permodalan baik untuk membangun proyek sosial ataupun untuk menambah pedagan usaha kecil.

Pendistribusian zakat yang sering terjadi dimasyarakat lebih didominasi dengan cara pendistribusian zakat konsumtif, yaitu pendistribusian secara langsung dalam rangka memberikan zakat pada waktu yang telah ditentukan. Pendistribusian zakat model ini hanya semata-mata untuk memenuhi kewajiban sebagai muslim tanpa berorientasi pada keinginan untuk memperluas manfaat dari zakat itu sendiri. Maksud dari distribusi konsumtif berarti konsep dasar dari pola pendistribusian yang diarahkan kepada:⁹⁵

1) Pemenuhan kebutuhan konsumsi dasar pada mustahik

Pola distribusi yang bersifat “konsumtif tradisional” yakni zakat yang langsung dibagikan kepada mustahik berupa sembako dan langsung dimanfaatkan oleh mustahik akan tetapi begitu realisasinya hanya kepada pembagian pemenuhan sembako kepada delapan asnaf. Hanya saja akan menimbulkan masalah kedepan yaitu seberapa besar volume zakat yang bisa diberikan kepada mustahik. Apakah hanya untuk kebutuhan konsumtif pertahun atau untuk perminggu atau bahkan hanya untuk kebutuhan konsumtif permalam. Biasanya kegiatan ini

⁹⁵ Fauzi Muharom, ‘Model-Model Kreatif Distribusi Zakat Berbasis Masyarakat’, *Ijtihad: Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, vol. 10, no. 1 (2010), pp. 35–51.

dilakukan pada hari-hari tertentu agar tidak terjadi *consumption behavior* seperti kegiatan yang bersifat aksidental seperti pada saat umat muslim merayakan ibadah *idul fitri* ataupun pada saat mendapatkan musibah seperti bencana alam, kecelakaan, sakit dan lain-lain.

- 2) Pemenuhan kebutuhan yang berkaitan dengan tingkat kesejahteraan sosial dan psikologi.

Pola konsumtif ini dapat diarahkan atau ditujukan kepada pendistribusian konsumtif non makanan seperti, peningkatan kesejahteraan mustahik dengan distribusi yang mengupayakan renovasi tempat-tempat pemukiman, membuat tempat pemukiman bagi mustahik yang tidak memiliki tempat tetap untuk tinggal (tuna wisma), membelikan alat elektronik seperti radio dan televisi, agar dapat dimanfaatkan agar meningkatkan kualitas hidup, lembaga amal dapat menyalurkannya dalam bentuk bantuan pembiayaan untuk mustahik yang hendak melaksanakan pernikahan atau sunatan massal bagi anak-anak mustahik. Hal ini menjadi sangat penting, terutama yang berkaitan dengan bantuan biaya pernikahan bagi mustahik, karena salah satu faktor penyebab penyimpangan psikologis adalah keterlambatan dalam melaksanakan pernikahan, apalagi jika hal tersebut disebabkan atas ketidakmampuan mustahik secara materi.

- 3) Pemenuhan kebutuhan yang berkaitan dengan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) agar dapat bersaing hidup di alam transisi ekonomi dan demokrasi Indonesia.

Fokus pola pendistribusian ini adalah menyalurkan dana zakat dalam bentuk peningkatan kualitas pendidikan untuk mustahik, untuk itu tidak mesti harus berupa beasiswa untuk sekolah umum, akan tetapi bisa diarahkan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan keterampilan nonformal (luar sekolah) yang dapat dimanfaatkan mustahik untuk kelanjutan menjalani hidup dan menggapai kesejahteraannya. Adapun pelaksanaan dan penerapan rencana yang tepat dan strategis, lembaga BAZ/LAZ harus mampu melakukan pemantauan yang berkesinambungan, baik kondisi pemetaan mustahik secara umum, atau pihak-pihak mustahik yang langsung menerima penyaluran dana zakat, sehingga memungkinkan pengambilan kebijakan untuk dapat mendukung rumah tangga mustahik, terutama untuk mereka yang tergolong miskin, agar memiliki peluang (*opportunity*) untuk secara terus menerus (*sustainable*) memperbaiki kehidupannya sehingga dapat terbebas dari situasi yang rentan (*vulnerable*).

Yusuf al-Qardhawi dalam bukunya yang fenomenal Fikih Zakat, berpendapat bahwa pemerintah Islam diperbolehkan membangun pabrik-pabrik atau perusahaan-perusahaan uang zakat di mana kepemilikan dan keuntungannya dapat diperuntukkan bagi kepentingan fakir miskin, sehingga akan terpenuhi kebutuhan hidup mereka sepanjang masa. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan zakat

produktif adalah pengelolaan dan penyalurannya yang bersifat produktif yang mempunyai jangka panjang yang akan mensejahterkan mustahik zakat.⁹⁶

Pendistriburian zakat yang bersifat produktif harus dibarengi dengan pembinaan dan pendampingan untuk para mustahik agar kegiatan usahanya dapat berjalan dengan baik. Di sinilah letak pentingnya keberadaan BAZ ataupun LAZ melakukan pembinaan dan pendampingan kepada para mustahik dalam kegiatan usahanya. Adapaun mekanisme pendistribusian zakat sebagaimana yang diajarkan Islam mengenai zakat, pendistribusian zakat itu dilakukan dengan beberapa ketentuan, diantaranya:

- 1) Mengutamakan distribusi domestik, yaitu distribusi zakat kepada masyarakat setempat (lokal) sebelum ke wilayah lain.
- 2) Pendistribusian secara merata dengan ketentuan mendistribusikannya kepada seluruh asnaf yang berhak menerima zakat, pendistribusiannya menyeluruh kepada delapan asnaf yang ditetapkan di ketentuan mustahik zakat, adapun apabila ditemukan beberapa golongan mustahik yang membutuhkan secara khusus, diperbolehkan untuk memberikan semua bagian zakat kepada golongan tersebut, menjadikan 2 asnaf ini (fakir dan miskin) sebagai golongan pertama penerima zakat.⁹⁷

Untuk mengukur tingkat efektivitas distribusi dana zakat di BAZNAS Kota Solok, penulis menggunakan indikator pengukuran efektivitas pendistribusian zakat yang disebut dengan *Zakat Core Principle* (ZCP). Indikator ZCP ini diluncurkan

⁹⁶ Ismayana, 'Implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat Dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan (Kajian Terhadap Mekanisme Dan Kinerja Badan / Lembaga Pengelola Zakat Di Kota Cirebon)', *Jurnal Logika*, vol. 18, no. 3 (2016), pp. 82–100.

⁹⁷ Nurul Huda et al., "Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Melalui Pendekatan Modifikasi Action Research", *JAMAL : Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, vol. 4, no. 3 (2013), pp. 376–88.

pertama kali di Istanbul, Turki pada tanggal 23 Mei 2016.⁹⁸ Konsep *Zakat Core Principle* (ZCP) ini diinisiasi oleh prinsip kehati-hatian dan pengawasan yang ada di perbankan yaitu *Basel Core Principles* (BCP) yang diakui di dunia internasional sejak tahun 2012. Prinsip BCP ini dirasa cukup baik untuk menjalankan siklus keuangan yang ada di perbankan sehingga prinsip BCP ini selanjutnya diadopsi untuk dijadikan prinsip pengelolaan zakat terutama dalam proses pendistribusiannya. *Zakat Core principle* memiliki 18 indikator diantaranya:⁹⁹

Tabel 2.1 Indikator *Zakat Core Principle*

No	<i>Zakat Core Principle</i>	Dimensi
1	<i>Objective, independence and power</i>	<i>Legal Foundation</i>
2	<i>Permissible activities</i>	
3	<i>Licensing criteria</i>	
4	<i>Zakat supervisory approach</i>	<i>Zakat Supervision</i>
5	<i>Zakat supervisory techniques and tools</i>	
6	<i>Zakat supervisory reporting</i>	
7	<i>Corrective and sanctioning powers of zakat supervisor</i>	<i>Zakat Governance</i>
8	<i>Good amil governance</i>	
9	<i>Collection managemet</i>	<i>Intermediary Function</i>
10	<i>Disbursement Collection</i>	
11	<i>Country and transfer risks</i>	<i>Risk Management</i>
12	<i>Reputation and muzakki loss risk</i>	
13	<i>Disbursement risk</i>	
14	<i>Operational risk</i>	
15	<i>Shariah control and internal audit</i>	<i>Shariah Governance</i>
16	<i>Financial reporting and external audit</i>	

⁹⁸ Bank Indonesia BI, 'Standrat Internasional Pengelolaan Zakat', www.bi.go.id (2015), <https://www.bi.go.id/id/ruangmedia/siaran-pers/Pages/BI-Luncurkan-Standar-Internasional-Pengelolaan-Zakat.aspx>.

⁹⁹ *Ibid.*

17	<i>Disclosure and transparency</i>	
18	<i>Abuse of zakat services</i>	

Sumber: Bank Indonesia, Tahun 2020.¹⁰⁰

Dengan adanya *Zakat Core Principle* (ZCP) ini diharapkan pengelolaan zakat dapat dilakukan secara efektif dan efisien guna mensejahterakan masyarakat secara umum.

6. Organiasai Pengelola Zakat

Masuknya amil zakat sebagai dari salah satu delapan asnaf zakat merupakan legitimasi Allah SWT tentang pentingnya lembaga ini dalam pengelolaan zakat, konsep ini sudah diperluas cakupannya meliputi segala upaya produktif yang tidak hanya diperuntukan sebagai kaum dhuafa saja, tetapi juga sudah dikembangkan sebagai upaya pengantasan kemiskinan dan pemberdayaan ekonomi umat. Adapun aspek penting yang harus diberdayakan adalah amil zakat, karena golongan ini adalah penentu berhasil tidaknya realisasi zakat. Amil zakat mengembangkan tugas yang luas meliputi tugas-tugas sebagai pemungut, penyalur, koordinator, organisator, motivator, pengawasan dan evaluasi.¹⁰¹

Adapun undang-undang No. 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat adalah mengoptimalkan pengelolaan zakat yang bertujuan untuk pemerataan ekonomi dan pembangunan, akan tetapi perlu ditopang dengan suatu badan Pengelola Zakat yang modern dan profesional Zakat dengan segala posisi, fungsi dan potensi yang

¹⁰⁰ BI, (2015)

¹⁰¹ Yoghi Citra Pratama, 'Peran Zakat Dalam Penanggulangan Kemiskinan (Studi Kasus : Program Zakat Produktif Pada Badan Amil Zakat Nasional)', *The Journal of Tauhidinomics*, vol. 1, no. 1 (2015), pp. 93–104.

terkandung di dalamnya dapat berperan secara positif-progresif dalam gerakan ekonomi kerakyatan.

Di Indonesia, pengelolaan zakat diatur berdasarkan Undang–Undang No. 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 373 tahun 2003 tentang Pelaksanaan Undang–Undang No. 38 tahun 1999 dan Keputusan Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji No. D / 291 tahun 2000 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Zakat. Undang–Undang No. 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat Bab III pasal 6 dan pasal 7 menyatakan bahwa lembaga pengelolaan zakat terdiri dari dua macam, yaitu Badan Amil Zakat (BAZ) yang dibentuk oleh pemerintah dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang dibentuk masyarakat.¹⁰²

a. BAZ

Baz atau yang biasa dikenal oleh masyarakat adalah BAZNAS adalah lembaga yang melakukan pengelolaan zakat secara nasional yang didirikan oleh pemerintah atas usul kementerian agama dan disetujui oleh presiden, kantor pusat dari BAZNAS sendiri berkedudukan di ibu kota negara, BAZNAS dipimpin oleh ketua dan wakil ketua masa kerjanya adalah 5 tahun dan dapat dipilih kembali pada masa jabatan selanjutnya adapun tugas dari BAZ adalah:¹⁰³

- 1) Perencanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
- 2) Pelaksana pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat

¹⁰² Hidajat, 'Penerapan Manajemen Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Ekonomi Umat Di Pkpu (Pos Keadilan Peduli Umat) Kota Makassar'.

¹⁰³ Baz.madiunkota.go.id, *Peraturan Badan Amil Zakat Nasional No 2 Tahun 2014*.

- 3) Pengendalian pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
- 4) Pelaporan pertanggungjawaban, pelaksana pengelolaan zakat

b. LAZ

Lembaga amil zakat atau yang biasa dikenal dengan nama LAZ merupakan lembaga pengelolaan zakat yang dibentuk oleh masyarakat atau yang dibentuk diluar pemerintahan. LAZ adalah institusi pengelolaan zakat yang sepenuhnya dibentuk atas prakarsa masyarakat dan oleh masyarakat yang bergerak dibidang dak'wah, pendidikan, sosial, dan kemaslahatanumat islam, LAZ ini dikukuhkan dan dibina oleh pemerintah. Pembentukan LAZ wajib mendapatkan izin menteri atau pejabat yang ditunjuk oleh menteri, adapun persyaratan terbentuknya LAZ adalah:¹⁰⁴

- 1) Berbadan hukum, memiliki data muzaki dan mustahik
- 2) Memiliki program kerja
- 3) Melampirkan surat pernyataan bersedia di audit
- 4) Bersifat nirbala
- 5) Mendapatkan rekomendasi dari baznas
- 6) Memiliki pengawas syariah

Dalam pelaksanaan tugasnya LAZ wajib memberikan laporan pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat kepada pemerintah seusai dengan tingkatannya pengukuhan lembaga amil zakat dilakukan oleh pemerintah atas usul LAZ yang telah memenuhi persyaratan, pengukuhan dilaksanakan setelah terlebih dahulu melakukan melakukan penelitian persyaratan.

¹⁰⁴ *Ibid.*

c. Perbedaan BAZNAS dan LAZ

- 1) BAZNAS adalah organisasi pengelolaan zakat yang dibentuk pemerintah dari tingkat nasional maupun tingkat kecamatan, desa dan kelurahan kepengurusannya terdiri dari unsur masyarakat dan pemerintah.
- 2) Sedangkan LAZ adalah organisasi pengelolaan zakat yang dibentuk atas prakarsa masyarakat dan oleh masyarakat kepengurusannya seluruhnya terdiri dari unsur masyarakat.¹⁰⁵

¹⁰⁵ David R. Fred, *Manajemen Strategi, Terjemahan oleh Dono suwardi* (Jakarta: salemba empat, 2009).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penulisan

Desain penulisan merupakan dasar atau pedoman untuk melaksanakan penulisan yang dimulai dari menentukan instrumen penulisan, menentukan populasi dan sampel, mengumpulkan data, dan menganalisis data.¹⁰⁶ Penulisan ini termasuk kedalam penulisan kuantitatif. Metode ini disebut kuantitatif karena data penulisan berupa angka dan analisis menggunakan statistik.

Menurut Smith, penulisan kuantitatif adalah penulisan yang bekerja dengan angka yang datanya terwujud bilangan (skor atau yang dianalisis menggunakan statistik) untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penulisan yang bersifat spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel mempengaruhi variabel yang lain. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dalam penulisan ini variabel independent yang digunakan adalah 3 indikator yaitu kualitas pelayanan amil, fasilitas, dan persepsional efektivitas pendistribusian zakat Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan muzaki. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner berupa *google form* sebagai alat pengambilan data.

B. Lokasi Penulisan

Lokasi penulisan adalah di Kota Solok. Pemilihan lokasi penulisan didasarkan atas beberapa pertimbangan tertentu seperti keterjangkauan lokasi oleh penulis, sehingga dapat memberikan efisiensi waktu dalam proses pengumpulan

¹⁰⁶ Juhana Nasrudin, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT. Panca Terra Firma, 2019).

data. Pemilihan kota Solok sebagai tempat penelitian adalah keistimewaan kota Solok sendiri yang dijuluki serambi Madinah. Dimana islam sangat berkembang pesat di Solok, sebagian besar penduduknya menganut agama islam. Sehingga menjadi potensi besar untuk mewujudkan kesejahteraan umat menggunakan instrument zakat. Dengan homogenitas agama islam yang cukup merata di Solok, penulis ingin meneliti kepuasan para muzaki zakat terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsional efektivitas pendistribusian zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Solok di tahun 2022.

C. Waktu Pelaksanaan Penulisan

Penulisan ini akan dilaksanakan selama enam bulan yaitu dari bulan November 2022 hingga April 2023.

D. Subjek dan Objek Penulisan

Subjek penulisan adalah tempat di mana data untuk variabel penulisan diperoleh.¹⁰⁷ Adapun yang dijadikan subjek yaitu masyarakat muslim di Kota Solok. Sedangkan, objek penulisan merupakan apa yang akan diselidiki dalam penulisan.¹⁰⁸ Objek penulisan ini adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki berzakat di BAZNAS Kota Solok.

E. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena.¹⁰⁹ Populasi dari penulisan ini adalah seluruh masyarakat muslim di Kota Solok yang

¹⁰⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Rineka Cipta, 2010).

¹⁰⁸ Luthfiyah and Muhammad Fitrah, *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus* (Sukabumi: Jejak Publisher, 2018).

¹⁰⁹ Sopiah. Sangadji, Etta Mamang, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010).

berjumlah 73.477 orang. Data ini penulis peroleh dari Badan Pusat Statistik. Sedangkan sampel adalah seseorang atau sekelompok orang dalam satu populasi yang dijadikan objek penulisan. Dalam penulisan ini teknik yang digunakan untuk menarik sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* adalah penentuan sampel yang disesuaikan dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.¹¹⁰ Kriteria atau persyaratan dalam penentuan sampel, adalah sebagai berikut:

1. Responden berusia minimal 17 tahun, sebab dalam rentang usia tersebut responden dianggap sudah dewasa dan mengerti mengenai penilaian kepuasan sebuah pelayanan fasilitas publik.
2. Merupakan masyarakat muslim di Kota Solok.

Menurut Purba bahwa sampel minimal untuk penulisan dapat diketahui dengan rumus:¹¹¹

$$n = \frac{z^2}{4 (Moe)^2}$$

Keterangan :

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penulisan sampel

Moe = *Margum of error* atau tingkat maksimum kesalahan yang dapat ditoleransi

n = Besarnya sampel

¹¹⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Universitas Gadjah Mada, 1981).

¹¹¹ Rao Purba, 'Measuring Consumer Perceptions Throigh Factor Analysis', *The Asian Manager* (1996).

Tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% atau $Z = 1.96$ dan Moe 10% atau 0.1 Maka jumlah sampel dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Maka, banyaknya sampel minimal pada penulisan ini adalah sebanyak 96,04 orang. Namun untuk memudahkan maka dibulatkan menjadi 100 reponden.

F. Sumber Data

Sumber Data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Dalam penulisan ini penulis menggunakan sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau tempat objek penulisan dilakukan. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat muslim di Kota Solok.

G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh suatu kebenaran ilmiah dalam penulisan penulisan maka digunakan metode pengumpulan data yaitu kuesioner, dimana semua informasi akan dicatat dan dikumpulkan. Data yang didapatkan merupakan data primer.

H. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantif dari suatu konsep. Variabel

terbagi menjadi dua yaitu variabel dependen dan variabel independent.¹¹²

1. Variabel dependen atau terikat (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penulisan ini adalah kepuasan muzaki dalam berzakat. Instrumen pengukuran terdiri dari sepuluh pertanyaan dan harus memenuhi uji validitas dan reliabilitasnya. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *continuous rating scale* dengan lima poin 1-10 yang melambangkan jawaban dari tidak sangat setuju sampai sangat setuju.

2. Variabel independen atau bebas (X)

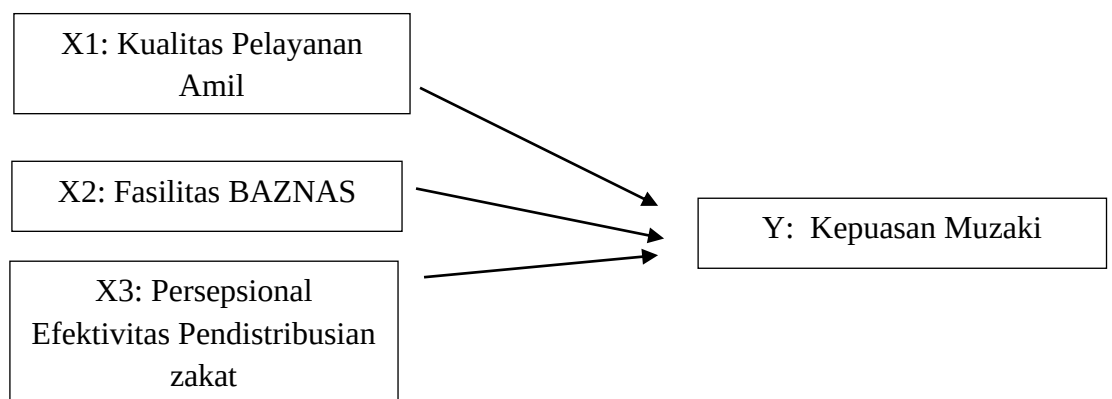
Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen atau terikat. Dalam penulisan ini, definisi operasional variabel independen dikemukakan sebagai berikut: kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsional efektivitas pendistribusian zakat.

Definisi operasional adalah penjelasan definisi dari variabel yang dipilih oleh peneliti. Dalam penelitian ini, terdapat 3 variabel yaitu 2 variabel independen dan 1 variabel dependen. Masing-masing variabel memiliki definisi operasional tersendiri. Kemudian definisi operasional variabel ini diuraikan menjadi indikator

¹¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Afabeta, 2011).

I. Kerangka Berpikir

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode analisis regresi linier berganda. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk menganalisis uji pengaruh X1: kualitas pelayanan amil, X2: fasilitas, dan X3: persepsional efektivitas pendistribusian zakat terhadap Y: kepuasan muzaki. Untuk mempermudah pembaca dalam memahami alur penelitian, berikut ini disajikan kerangka berpikir dari penelitian yang dilakukan oleh penulis:



Gambar 3.1 Kerangka Berpikir

J. Instrumen Penulisan

Instrumen penulisan adalah alat bantu yang digunakan dalam metode pengambilan data oleh penulis untuk menganalisis hasil penulisan yang dilakukan. Dalam penulisan ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan secara tertulis yang diajukan kepada responden untuk memperoleh informasi. Kuesioner penulisan menggunakan skala *continuous rating scale* yaitu skala merupakan skala kuantitatif dan termasuk skala rasio, karena termasuk skala rasio (angka) maka semua operasi aritmatika dapat dilakukan tanpa kendala termasuk ketika menggunakan analisis regresi linier berganda. Skala

Continous Rating Scale menentukan tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Format skala disediakan dalam pilihan angka 1 sampai dengan 10. Angka satu melambangkan arti sangat tidak setuju sampai angka lima melambangkan arti sangat setuju.¹¹³

K. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu dengan memaparkan dan mendeskripsikan data statistic yang diperoleh. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan informasi yang dapat digali dari data secara komprehensif dengan cara mendeskripsikan data melalui langkah-langkah statistika. Analisis deskriptif pada penulisan kuantitatif bertujuan untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisis regresi berganda.

Langkah-langkah teknik analisis data dengan analisis regresi berganda dimulai dari uji kualitas data, statistic deskriptif, dan uji hipotesis secara parsial (Uji T), dan analisis determinasi (R^2). Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila mampu mengukur dan mengungkapkan data dari validitas yang diteliti secara tepat. Uji validitas dalam penulisan menyatakan derajat ketepatan kelayakan butir-butir pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas mengukur sejauh mana ketepatan antara objek penulisan dengan data yang terjadi pada objek penulisan dengan data yang dilaporkan oleh penulis. Untuk melakukan uji validitas digunakan nilai *Signifikan (2-tailed)* yaitu dengan mengkorelasikan skor signifikansi tiap item

¹¹³ *Ibid.*

dengan skor batas signifikansi. Untuk mengetahui validitas pertanyaan dapat menggunakan kriteria keputusan berikut: Jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor memiliki tingkat signifikan dibawah 0,01 atau 0,05 (tergantung dari hasil uji), maka butir pertanyaan dinyatakan valid dan sebaliknya.¹¹⁴ Berikut hasil uji validitas dari variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini:

1) Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Amil (P)

Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan amil (P) untuk 15 pertanyaan diwakili dengan lambang P1 hingga P15. Hasil uji validitas untuk 15 pertanyaan variabel sikap dikatakan valid. Hasil uji validitas penelitian tersedia dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Amil

No	Pertanyaan	Signifikan (2-tailed)	Tingkat Signifikan pertanyaan	Keterangan
1	Item P1	0,01	0,00	Valid
2	Item P2	0,01	0,00	Valid
3	Item P3	0,01	0,00	Valid
4	Item P4	0,01	0,00	Valid
5	Item P5	0,01	0,00	Valid
6	Item P6	0,01	0,00	Valid
7	Item P7	0,01	0,00	Valid
8	Item P8	0,01	0,00	Valid
9	Item P9	0,01	0,00	Valid
10	Item P10	0,01	0,00	Valid
11	Item P11	0,01	0,00	Valid
12	Item P12	0,01	0,00	Valid
13	Item P13	0,01	0,00	Valid
14	Item P14	0,01	0,00	Valid
15	Item P15	0,01	0,00	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

2) Uji Validitas Variabel Fasilitas BAZNAS (Q)

Hasil uji validitas variabel fasilitas BAZNAS (Q) untuk 10 pertanyaan

¹¹⁴ Imam Ghozali, *Statistik Nonparametrik* (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006).

diwakili dengan lambang Q1 hingga Q10. Hasil Uji Validitas untuk 10 pertanyaan variabel fasilitas BAZNAS dikatakan valid. Hasil uji validitas penelitian tersedia dalam tabel berikut:

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas BAZNAS

No	Pertanyaan	Signifikan (2-tailed)	Tingkat Signifikan pertanyaan	Keterangan
1	Item Q1	0,01	0,00	Valid
2	Item Q2	0,01	0,00	Valid
3	Item Q3	0,01	0,00	Valid
4	Item Q4	0,01	0,00	Valid
5	Item Q5	0,01	0,00	Valid
6	Item Q6	0,01	0,00	Valid
7	Item Q7	0,01	0,00	Valid
8	Item Q8	0,01	0,00	Valid
9	Item Q9	0,01	0,00	Valid
10	Item Q10	0,01	0,00	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

3) Uji Validitas Variabel Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat (R)

Hasil uji validitas variabel persepsional efektivitas pendistribusian zakat (R) untuk 10 pertanyaan diwakili dengan lambang R1 hingga R10. Hasil uji validitas untuk 3 pertanyaan variabel persepsional efektivitas pendistribusian zakat dikatakan valid. Hasil uji validitas penelitian tersedia dalam tabel berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat

No	Pertanyaan	Signifikan (2-tailed)	Tingkat Signifikan pertanyaan	Keterangan
1	Item R1	0,01	0,00	Valid
2	Item R2	0,01	0,00	Valid
3	Item R3	0,01	0,00	Valid
4	Item R4	0,01	0,00	Valid
5	Item R5	0,01	0,00	Valid
6	Item R6	0,01	0,00	Valid
7	Item R7	0,01	0,00	Valid
8	Item R8	0,01	0,00	Valid
9	Item R9	0,01	0,00	Valid
10	Item R10	0,01	0,00	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

4) Uji Validitas Variabel Kepuasan Muzaki (Y)

Hasil uji validitas variabel Kepuasan Muzaki (Y) untuk 5 pertanyaan diwakili dengan lambang Y1 hingga Y5. Hasil Uji validitas untuk 5 pertanyaan variabel Kepuasan Muzaki dikatakan valid. Hasil uji validitas penelitian tersedia dalam tabel berikut:

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Muzaki

No	Pertanyaan	Signifikan (2-tailed)	Tingkat Signifikan pertanyaan	Keterangan
1	Item Y1	0,01	0,00	Valid
2	Item Y2	0,01	0,00	Valid
3	Item Y3	0,01	0,00	Valid
4	Item Y4	0,01	0,00	Valid
5	Item Y5	0,01	0,00	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Sedangkan uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dengan kriteria pengujian *Cronbach Alpha* > 0,60, maka variabel dinyatakan reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas terhadap variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini:

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Batas Minimum	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan Amil (P)	0.953	0,6	Reliabel
2	Fasilitas BAZNAS (Q)	0,943	0,6	Reliabel
3	Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat (R)	0,904	0,6	Reliabel
4	Kepuasan Muzaki (Y)	0,716	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas seperti tabel 3.5 diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel nilainya lebih

besar dari batas minimum pertanyaan untuk penelitian dikatakan reliabel (0,6), maka semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliabel. Dengan mengacu pada pendapat diatas, maka 40 butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Setelah menguji validitas dan reliabilitas, langkah kedua untuk teknik analisis data adalah uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas, uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas. Berikut adalah penjelasan lebih detail terkait uji asumsi klasik:

1) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Uji Multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance value* lebih tinggi daripada 0,10 dan VIF lebih kecil daripada 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.¹¹⁵

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda

¹¹⁵ Santoso, *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS 17* (Jakarta: Alex Media Kompetindo, 2009).

disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji park, yang dilakukan dengan melakukan pemangkatan terhadap residual lalu di logaritma natural (di Ln-kan) baru kemudian dilakukan regresi terhadap variabel bebasnya (independen). Kriteria tidak terjadi heteroskedastisitas adalah nilai sinifikansinya $> 0,05$. Nilai t hitung $< t$ tabelnya.¹¹⁶

3) Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of Regression standardized residual* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*, *Chi-Square*, *Liliefors* maupun *Shapiro-Wilk*. Dasar pengambilan keputusannya jika nilai probabilitas lebih besar dari tingkat kekeliruan 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual dari model regresi berdistribusi normal.¹¹⁷

Langkah ketiga adalah uji statistik deskriptif. Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Pengklasifikasian menjadi statistika deskriptif dan statistika inferensia

¹¹⁶ *Ibid.*

¹¹⁷ *Ibid.*

dilakukan berdasarkan aktivitas yang dilakukan. Statistika deskriptif hanya memberikan informasi mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik inferensia atau kesimpulan apapun tentang gugus induknya yang lebih besar. Contoh statistika deskriptif yang sering muncul adalah, tabel, diagram, grafik, dan besaran-besaran lain di majalah dan koran-koran. Dengan statistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada.

Langkah keempat adalah analisis regresi linier berganda yang merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Muzaki

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Fasilitas

X_3 = Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = Standar error

Keadaan-keadaan bila nilai koefisien-koefisien regresi b_1 dan b_2 adalah:

- 1) Bernilai 0, maka tidak ada pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y
- 2) Bernilai negatif, maka terjadi hubungan yang berbalik arah antara variabel bebas X_1 dan X_2 dengan variabel tak bebas Y
- 3) Bernilai positif, maka terjadi hubungan yang searah antara variabel bebas X_1 dan X_2 dengan variabel tak bebas Y

Konstanta a dan koefisien-koefisien regresi b_1 dan b_2 dapat dihitung menggunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y) - (b_1 \cdot \sum x_1) - (b_2 \cdot \sum x_2)}{n}$$

$$b_1 = \frac{[(\sum x_2^2 \cdot \sum x_1 y) - (\sum x_2 y \cdot \sum x_1 x_2)]}{[(\sum x_1^2 \cdot \sum x_2^2) - (\sum x_1 \cdot x_2)^2]}$$

$$b_2 = \frac{[(\sum x_1^2 \cdot \sum x_2 y) - (\sum x_1 y \cdot \sum x_1 x_2)]}{[(\sum x_1^2 \cdot \sum x_2^2) - (\sum x_1 \cdot x_2)^2]}$$

Untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilakukan uji hipotesis uji T. Uji koefisien regresi secara parsial (Uji T) Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Dari uji koefisiensi regresi secara parsial (uji t)

menghasilkan hipotesa: H_a diterima, apabila nilai koefisien regresi > 0 dan nilai signifikasi $t < 5\%$. H_a ditolak, apabila nilai koefisiensi regresi ≤ 0 , atau nilai signifikasi $t \geq 5\%$.

Langkah terakhir adalah analisis determinasi (r^2) dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Besarnya r^2 dihitung dengan rumus:

$$r^2 = \frac{(b_1 \sum x_1 y) + (b_2 \sum x_2 y)}{\sum y^2}$$

r^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

BAZNAS Kota Solok merupakan Badan Amil Zakat Nasional yang beralamatkan di Simpang Rumbio, Kec. Lubuk Sikarah, Kota Solok, Sumatera Barat. Sejarah berdirinya BAZNAS Kota Solok dimulai dari upaya yang dilakukan oleh Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama di Kota Solok yang ingin membentuk sebuah lembaga untuk dapat fokus dalam pengelolaan dana zakat, infak, dan sodakoh. Hal tersebut tidak dapat terlepas dari kondisi geografis Kota Solok yang cukup luas dan kondisi jarak antar rumah yang cukup berjauhan sehingga memerlukan lembaga yang mampu menghimpun dan mendistribusikan zakat dengan tepat.¹¹⁸

Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama di Kota Solok Bersama walikota Solok membentuk lembaga zakat yang diberi nama BAZ Kota Solok di tahun 2002. Kegiatan yang dilakukan lembaga banyak berupa himbauan untuk masyarakat agar membayar zakat. Kemudian, tahun 2006 pegawai negeri sipil (PNS) langsung di potong gajinya untuk membayar pajak secara langsung yang direkap dan dikelola oleh UPZ masing-masing setiap kecamatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011

¹¹⁸ Info Publik Solok, *BAZNAS Kota Solok*, <https://infopublik.solokkota.go.id/tag/baznas-kota-solok/>, diakses 10 Maret 2023.

tentang pengelolaan zakat, BAZ Kota Solok kemudian berganti nama menjadi BAZNAS Kota Solok.¹¹⁹

Visi BAZNAS Kota solok adalah, “Menjadi BAZNAS yang jujur, amanah dan profesional dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab”. Sedangkan misi BAZNAS Kota Solok terdiri dari:¹²⁰

- a. Menggali potensi, mengumpulkan, menyalurkan dan mendayagunakan ZAKAT.
- b. Membantu para mustahik (kaum dhuafa) melalui pemberian santunan, pelayanan dan pemberdayaan.
- c. Lembaga yang membantu penanggulangan bencana alam dan peduli sosial.

Program yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Solok didasarkan pada Undang-Undang Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan zakat. Program-program tersebut diantaranya:¹²¹

- a. Program jangka pendek, meliputi penghimpunan zakat dari gaji pegawai negeri sipil (PNS) dan pemerintah daerah di wilayah Kota Solok sebesar 2,5%. Selain itu, untuk program jangka pendek, BAZNAS Kota Solok juga menghimpun zakat, infak, dan sodakoh dari masyarakat Kota Solok secara umum.

¹¹⁹ Ulmariza, ‘Peranan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Solok Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik Ukm Rentan (Miskin) Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Solok)’ (2021).

¹²⁰ Roki Ade Deswan, Rizal Fahlefi, and Zainuddin Zainuddin, ‘Penggunaan Bank Konvensional Pada Baznas Kota Solok’, *Tamwil*, vol. 5, no. 1 (2020), pp. 71.

¹²¹ *Ibid.*

- b. Program jangka menengah, meliputi pengumpulan zakat dengan perluasan objek dan subjek zakat. Perluasan subjek ini dimaksudkan bukan hanya menghimpun zakat dari PNS tetapi juga karyawan perusahaan swasta dan kalangan profesional di Kota Solok. Sedangkan yang dimaksud dengan perluasan objek adalah jenis harta yang dapat digunakan untuk membayar zakat tidak hanya uang tunai, tetapi juga emas, perak, hasil pertanian, dan barang perniagaan.
- c. Program jangka panjang, meliputi pengumpulan zakat dari semua kalangan baik PNS, karyawan swasta, petani, peternak, kalangan profesional, dan pengusaha. Selain itu, untuk jangka panjang BAZNAS Kota Solok berupaya untuk mengoptimalkan dan menambah jumlah UPZ di setiap daerah kecamatan di Kota Solok.

Penghimpunan dana zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Solok dilakukan secara langsung di setiap UPZ untuk memudahkan pengumpul zakat bagi lembaga maupun muzaki. BAZNAS Kota Solok juga menyediakan rekening untuk muzaki yang ingin membayarkan zakat via transfer. Bukti bahwa muzaki telah berzakat akan di kirimkan via whatsapp dan email masing-masing muzaki. Sedangkan pendistribusian zakat di BAZNAS Kota Solok diupayakan untuk 8 golongan asnaf yaitu pada fakir, miskin, amil, Ibnu sabil, sabilillah, gharim, muallaf. Kecuali riqab karena sudah tidak ada golongan riqab di zaman sekarang.¹²²

Praktik pendistribusian zakat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pendistribusian zakat secara langsung diberikan pada fakir dan

¹²² *Ibid.*

misikin dari 13 kelurahan di Kota Solok. Pendistribusian secara langsung di berikan untuk membiayai beasiswa pendidikan di tingkat SMP/MTS dan SMK/SMA/MA di Kota Solok dan juga digunakan untuk membantu membayar biaya berobat bagi masyarakat sakit yang kurang mampu. Pendistribusian zakat dilakukan dengan beberapa tahapan seleksi, diantaranya:¹²³

- a. Penentuan target calon penerima zakat
 - b. Menyeleksi calon penerima zakat berdasarkan klister 8 asnaf kecuali riqab.
 - c. Mengurutkan skala prioritas untuk ditetapkan sebagai mustahik zakat.
- Prinsip yang digunakan adalah adil, merata, dan prinsip letak geografis.

Pendistribusian zakat harus merata baik dari segi jumlah mustahik maupun besar bantuannya, oleh karena itu, perlu adanya pendataan yang akurat dari BAZNAS Kota Solok.

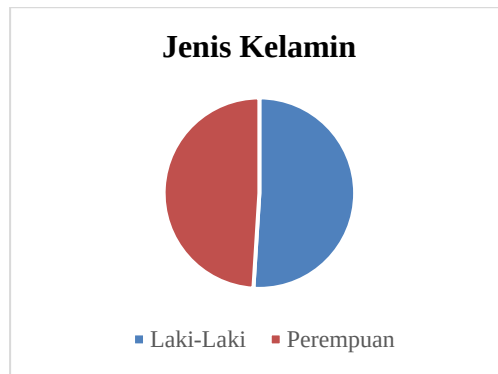
2. Profil Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang beragama islam di Kota Solok dan didapatkan 100 responden. Jumlah responden yang didapatkan dianggap sudah memenuhi kriteria jumlah sampel minimal menurut Purba yaitu 100 sampel (Purba, 1996). Hasil penjangkaran sampel melalui kuesioner yang disebar secara langsung menghasilkan data demografi responden. Data demografi responden yang pertama adalah mengklasifikasi

¹²³ *Ibid.*

responden berdasarkan jenis kelamin. Berikut pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin yang ditunjukkan pada grafik 4.1 di bawah ini:

Grafik 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa responden terdiri dari 49 perempuan dan 51 orang laki-laki. Komposisi responden cukup seimbang antara perempuan dan laki-laki. Berikutnya adalah data demografi responden yang mengklasifikasi responden berdasarkan usia. Berikut pengelompokan responden berdasarkan usia yang ditunjukkan pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	Kurang dari 20 Tahun	5
2	21 - 30 Tahun	37
3	31 - 40 Tahun	15
4	Lebih dari 41 Tahun	43
Total		100

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa responden terdiri paling banyak berada pada rentang usia lebih dari 41 tahun yaitu 43 responden. Kemudian urutan kedua adalah responden dengan rentang usia 21-30 tahun yaitu 37 responden. Kemudian urutan keempat adalah responden dengan rentang usia 31-40 tahun yaitu 15 responden dan yang berada pada urutan keempat adalah responden dengan rentang usia kurang dari 20 tahun yaitu 5 responden.

Berikutnya adalah data demografi responden yang mengklasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan. Berikut pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan yang ditunjukkan pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SMP	1
2	SMA	17
3	D3/S1	66
4	S2	16
Total		100

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa responden terdiri paling banyak memiliki pendidikan terakhir D3/S1 sebanyak 66 orang. Kemudian, pada urutan kedua merupakan klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir SMA yaitu 17 responden. Pada urutan ketiga tidak jauh berbeda dengan urutan kedua yaitu responden dengan klasifikasi pendidikan

terakhir S2 yaitu 16 responden. Kemudian diurutkan keempat adalah respondek dengan klasifikasi pendidikan terakhir SMP yaitu 1 orang.

Berikutnya adalah data demografi responden yang mengklasifikasi responden berdasarkan pendapatan per bulan. Berikut pengelompokan responden berdasarkan pendapatan per bulan yang ditunjukkan pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan pendapatan per bulan

No	Pendapatan Per Bulan	Jumlah
1	Kurang dari 1.000.000	12
2	1.000.000 s/d 3.000.000	24
3	3.000.000 s/d 5.000.000	41
4	Lebih dari 5.000.000	23
Total		100

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan klasifikasi pendapatan per bulan pada urutan pertama adalah responden dengan penghasilan per bulan sebesar 3.000.000 s/d 5.000.000 yaitu 41 orang. Kemudian pada urutan kedua adalah responden dengan penghasilan per bulan sebesar 1.000.000 s/d 3.000.000 yaitu 24 orang. Pada urutan ketiga diduduki oleh responden dengan penghasilan per bulan lebih dari 5.000.000 yaitu 23 orang. Pada urutan terakhir yaitu urutan keempat diduduki oleh responden dengan penghasilan per bulan kurang dari 1.000.000 yaitu 12 orang.

Berikutnya adalah data demografi responden yang mengklasifikasi responden berdasarkan pekerjaannya. Berikut pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan yang ditunjukkan pada tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan Saat Ini	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	20
2	BUMN	1
3	Dosen/Guru	32
4	Pelajar/Mahasiswa	9
5	Buruh	1
6	Wirausaha	19
7	Karyawan Swasta	12
8	Ibu Rumah Tangga	2
9	Pegawai Tidak Tetap (PTT)	1
10	Dokter	1
11	Anggota DPRD	1
12	Pensiunan PNS	1
Total		100

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan klasifikasi pekerjaan pada urutan pertama adalah responden dengan pekerjaan sebagai guru/dosen yaitu 32 orang. Pada urutan kedua adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI yaitu 20 orang. Pada urutan ketiga adalah responden yang membuka usahanya sendiri yaitu 19 orang. Pada urutan keempat adalah responden dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu 12 orang. Pada urutan kelima adalah

responden yang merupakan pelajar/mahasiswa sebanyak 9 orang. Urutan keenam adalah responden yang merupakan ibu rumah tangga yaitu 2 orang dan untuk responden yang bekerja di BUMN, buruh, pegawai tidak tetap (PTT), dokter, anggota DPRD, dan pensiunan PNS sebanyak satu orang.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadinya interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi gejala multikolinearitas). Oleh karena itu diperlukan uji multikolinearitas dengan metode *Tolerance* dan *VIP (Variance Inflation Factor)*. Berikut ini adalah hasil uji multikolinearitas:

Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas

No	Variabel Independen	Nilai <i>Tolerance</i>	Nilai VIP
1	Kualitas Pelayanan Amil (P)	0,183	5,463
2	Fasilitas BAZNAS (Q)	0,158	6,316
3	Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat (R)	0,273	3,669

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan data dalam tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel independen kualitas pelayanan amil (P) nilainya adalah 0,183. Artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas karena nilainya lebih dari 0,1. Nilai *Tolerance* untuk variabel independen fasilitas BAZNAS (Q) nilainya adalah 0,158. Artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas karena nilainya lebih dari 0,1. Nilai *Tolerance* untuk variabel persepsional

efektivitas pendistribusian zakat (R) nilainya adalah 0,273. Artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas karena nilainya lebih dari 0,1.

Melihat nilai VIF dalam tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai VIF untuk variabel independen kualitas pelayanan amal (P) nilainya adalah 5,463. Artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas karena nilainya lebih kecil dari 10. Nilai VIF untuk variabel independen fasilitas BAZNAS (Q) nilainya adalah 6,316. Artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas karena nilainya lebih kecil dari 10. Nilai VIF untuk variabel independen persepsional efektivitas pendistribusian zakat (R) nilainya adalah 3,669. Artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas karena nilainya lebih kecil dari 10.

b. Uji Heteroskedastisitas (Uji Park)

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan varian dari nilai residual. Untuk mengetahui terjadi heteroskedastisitas atau tidak dilakukan uji park dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai Ln residual kuadrat. Jika regresi menghasilkan nilai signifikansi $> 0,05$ ($\alpha=5\%$), maka disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini merupakan hasil uji park:

Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas

Variabel independen	Signifikansi	Standar Signifikansi
Kualitas Pelayanan Amil (P)	0,395	0,05
Fasilitas BAZNAS (Q)	0,088	0,05
Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat (R)	0,055	0,05

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari hasil uji heterokedastisitas menggunakan uji park. Maka, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Variabel kualitas pelayanan amil (P) tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansinya lebih besar dari standar signifikansinya = $0,395 > 0,05$.
- 2) Variabel fasilitas BAZNAS (Q) tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansinya lebih besar dari standar signifikansinya = $0,088 > 0,05$
- 3) Variabel persepsional efektivitas pendistribusian zakat (R) tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansinya lebih besar dari standar signifikansinya = $0,055 > 0,05$

c. Uji Normalitas

Uji normalitas kolmogorov smirnov bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah nilai residual memiliki distribusi normal. Tolak ukur data terdistribusi normal adalah hasil pengolahan data menunjukkan signifikansi lebih besar dari standar signifikansinya yaitu 0,05. Berikut hasil dari uji normalitas kolmogorov smirnov:

Tabel 4.7 Uji Normalitas

Signifikansi Hasil Uji	Signifikansi Standar Uji
0,184	0,05

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dari hasil uji normalitas menggunakan metode kolomogrov smirnov didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,184 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan

bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini adalah sudah terdistribusi normal.

4. Statistik Deskriptif

a. Statistik deskriptif variabel penelitian

Seluruh data yang telah terkumpul dari para responden kemudian diolah dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Statistik Deskriptif

	Kualitas Pelayanan Amil (P)	Fasilitas BAZNAS (Q)	Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat (R)	Kepuasan Muzaki (Y)
N	100	100	100	100
Rata-rata	57,04	37,90	35,12	18,42
Standar Deviasi	10,666	7,411	7,703	3,385

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan 100 data yang diperoleh dan sudah diolah seperti yang tercantum dalam tabel di atas maka dapat diketahui bahwa rata-rata masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel independen kualitas pelayanan amil (P) memiliki rata-rata 57,04 dengan standar deviasi 10,666.
- 2) Variabel Indipenden fasilitas BAZNAS (Q) memiliki rata-rata 37,90 dengan standar deviasi 7,411.
- 3) Variabel Indipenden persepsional efektivitas pendistribusian zakat (R) memiliki rata-rata 35,12 dengan standar deviasi 7,703.
- 4) Variabel dependen kepuasan muzaki (Y) memiliki rata-rata 18,42 dengan standar deviasi 3,385.

5. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Analisis regresi linier berganda mengukur pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Terdapat beberapa syarat agar suatu penelitian dapat dilakukan regresi linier berganda: (1) nilai residual harus normal, terdapat hubungan yang linier, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Berikut ini hasil dari uji regresi linier berganda:

Tabel 4.9 Koefisien Regresi Secara Partial

Variabel Dependen	t Hitung	t Tabel	Signifikansi	Standar signifikansi
Kualitas Pelayanan Amil (P)	3.109	1,664	0,002	0,05
Fasilitas BAZNAS (Q)	1.873	1,664	0,144	0,05
Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat (R)	3.739	1,664	0,000	0,05

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan data di atas juga dapat disimpulkan bahwa:

a) Pengujian hipotesis pertama

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh P terhadap Y adalah sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3.109 > 1,664$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_{01} tidak diterima yang berarti terdapat pengaruh P terhadap Y.

b) Pengujian hipotesis kedua

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh Q terhadap Y adalah sebesar $0,144 > 0,05$ dan nilai t hitung $1.873 > 1,664$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{02} diterima dan H_2 tidak diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh Q terhadap Y

c) Pengujian hipotesis ketiga

Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh R terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3.739 > 1,664$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{03} tidak diterima dan H_3 diterima yang berarti terdapat pengaruh R terhadap Y

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Didalam proses regresi menghasilkan informasi penting berupa koefisien korelasi (r = hubungan parsial, dan R = untuk hubungan berganda/lebih dari 1 variabel bebas). Dengan Koefisien determinasi yang dilambangkan dengan R square atau R^2 sedangkan koefisien regresi dilambangkan dengan $b = b_1, b_2, b_3, \dots$

Tabel 4.10 Koefisien Determinasi (R^2)

R	R square	Standar Error
0,757	0,573	1,446

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa:

- 1) Koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,757 (Sangat Kuat)
- 2) Koefisien Determinasi berganda (R^2) adalah 0,573 atau 57,3% yang artinya kepuasan muzaki dipengaruhi oleh 3 variabel bebas yang diteliti dengan kekuatan pengaruh bekisar 57,3%. Sedangkan sisanya yaitu ($100\% - 57,3\% = 42,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

7. Uji F

Setelah menguji pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara partial, penelitian ini juga menguji pengaruh variabel-variabel X terhadap variabel Y secara simultan yang dilakukan menggunakan uji F. Berikut Hasil dari uji F dalam penelitian ini:

Tabel 4.11 Hasil Uji F

Hasil Uji F	F tabel	Nilai Signifikansi	Standar Signifikansi
50,135	3,091	0,00	0,05

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan data yang telah diolah dapat diketahui bahwa hasil nilai uji F adalah 50,135. Sedangkan untuk F table sebesar 3,091 di peroleh dari:

$$Df1 = (k-1) = 3-1 = 2$$

$$Df2 = (n-k-1) = (100-3-1) = 96$$

Taraf signifikansi 5%

Untuk nilai F table dengan $Df1=2$ $Df2=96$ dan taraf signifikansi 5% adalah 3,091. Berdasarkan data ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan amil, fasilitas, persepsional efektivitas pendistribusian zakat secara simultan terhadap kepuasan muzaki. Hal ini juga dikuatkan dari nilai signifikansi hasil uji sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05.

B. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil terhadap Kepuasan Muzaki

Pembahasan mengenai faktor kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok didapatkan hasil uji korelasi partial dengan signifikansi $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3.109 > 1,664$ yang berarti terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan amil dengan kepuasan muzaki. Dalam arti lebih luas semakin baik kualitas pelayanan amil maka semakin bertambah kepuasan muzaki terhadap Kinerja BAZNAS Kota Solok. Kualitas pelayanan merupakan aktivitas yang ditunjukan kepada para muzaki dan mustahik serta pihak-pihak yang terlibat dalam operasional BAZNAS Kota Solok. Kualitas pelayanan menjadi hal yang menonjol dan dapat dirasakan secara langsung oleh muzaki ketika akan membayar zakat, oleh karena itu, BAZNAS Kota Solok harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan muzaki bertambah dan

mendorong untuk taat membayar zakat dan mendorong menyebarkan informasi bahwa BAZNAS Kota Solok menjadi lembaga yang tepat untuk menyalurkan zakat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Nelly Erliana dan Sri Abidah Suryaningsih pada tahun 2018 yang meneliti bahwa pelayanan amil mempengaruhi kepuasan muzaki. Pada penelitian ini juga dijelaskan bahwa ada pelayanan jemput dari amil untuk mengambil zakat dari rumah pada muzaki yang kedepannya dapat dipertimbangkan bagi BAZNAS Kota Solok.¹²⁴ Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Daud Alfaruki, dkk pada tahun 2023 yang meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan muzaki. Hasil penelitiannya menunjukkan ada pengaruh yang positif.¹²⁵ Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Romi dan Yunani pada tahun 2021 yang menganalisis bahwa terdapat pengaruh antara kualitas amil dengan kepuasan dan kepercayaan muzaki di BAZNAS Pekanbaru Riau.¹²⁶

2. Pengaruh Fasilitas BAZNAS terhadap Kepuasan Muzaki

Pembahasan mengenai faktor fasilitas terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok didapatkan hasil uji korelasi partial dengan signifikansi sebesar $0,144 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,873 > 1,664$ yang berarti terdapat pengaruh yang positif antara fasilitas yang disediakan BAZNAS Kota Solok dengan kepuasan muzaki. Dalam arti lebih luas semakin baik fasilitas yang disediakan maka semakin bertambah kepuasan muzaki terhadap BAZNAS Kota Solok. Fasilitas menjadi pendukung terselenggaranya aktivitas yang nyaman ketika ada muzaki yang datang untuk berzakat. Fasilitas meliputi ketersediaan gedung, sarana dan prasarana, keterjangkauan lokasi, dan fasilitas pemberitahuan informasi secara digital melalui social media dan email.

¹²⁴ Nelly Erliana and Sri Abidah Suryaningsih, 'Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang', *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 1 (2018), pp. 120–8.

¹²⁵ Daud Alfaruki et al., 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel', *Jurnal Ilmiah Manajemen Profetik*, vol. 1, no. 1 (2023), pp. 14–22.

¹²⁶ Muhammad Romi and Yunani, 'The Effect of Service Quality and Satisfaction on Muzakki's Trust in the Pekanbaru National Amil Zakat Agency', *Finest: Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*, vol. 5, no. 1 (2021), pp. 51–69.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Jannatul Firdausi Nuzula pada tahun 2019 yang menyatakan bahwa fasilitas BAZNAS yang baik mempengaruhi kepuasan muzaki ketika akan berzakat di BAZNAS Provinsi Jawa Timur.¹²⁷ Penelitian yang dilakukan oleh Diyah Safitri dan Ahmad Nurkhin tahun 2019 yang menganalisis mengenai fasilitas yang lengkap dan nyaman merupakan salah satu faktor penentu kepuasan muzaki dalam berzakat disebuah lembaga.¹²⁸

3. Pengaruh Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat terhadap Kepuasan Muzaki

Pembahasan mengenai faktor persepsional efektivitas pendistribusian zakat terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok didapatkan hasil uji korelasi partial dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3.739 > 1,664$ yang berarti terdapat pengaruh yang positif antara persepsional efektivitas pendistribusian zakat dengan kepuasan muzaki. Dalam arti lebih luas semakin efektif pendistribusian zakat maka semakin bertambah kepuasan muzaki terhadap Kinerja BAZNAS Kota Solok. Imam al-Ghazali mendefinisikan aspek ekonomi dari fungsi kesejahteraan sosialnya dalam rangka sebuah hierarki utilitas individu dan sosial yang *tripartite* mencakup dharuriyah, hajat dan tahsiniyat. Dengan diberi bantuan oleh BAZNAS Kota Solok mustahik dapat meningkatkan pendapatan sehingga kebutuhan dharuriyah dapat terpenuhi. Bantuan dari BAZNAS Kota Solok juga meningkatkan asset mustahik sehingga hajat mustahik terpenuhi untuk kebutuhan tahsiniyat ketika kebutuhan dharuriyah, hajat sudah terpenuhi. Pendistribusian zakat yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Solok dinilai sudah tepat sasaran oleh para responden yang berperan sebagai muzaki. Dengan hal ini tentunya tujuan adanya zakat yaitu untuk mensejahterakan ekonomi umat seperti yang dijelaskan dalam konsep ekonomi islam dapat dikatakan berhasil.

¹²⁷ Jannatul Firdausi Nuzula, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Muzakki Menyalurkan Zakat Profesi Melalui Baznas Provinsi Jawa Timur', *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, vol. 1, no. 1 (2019), pp. 1–17.

¹²⁸ Diyah Safitri and Ahmad Nurkhin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki', *Economic Education Analysis Journal*, vol. 8, no. 2 (2019), pp. 501–15, <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nurul Husna dan Farid pada tahun 2020 yang menyatakan bahwa distribusi zakat produktif yang efektif berpengaruh pada kepuasan muzaki di Baitul Mal Banda Aceh.¹²⁹ Selain itu, penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Mahda Yusra dan Muhammad Haris Riyaldi tahun 2020 yang menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki salah satunya adalah persepsional efektivitas pendistribusian zakat.¹³⁰

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil, Fasilitas, dan Persepsional Efektivitas Pendistribusian Zakat Secara Simultan Terhadap Kepuasan Muzaki

Pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan amil, fasilitas, dan persepsional efektivitas pendistribusian zakat terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok didapatkan hasil uji korelasi secara simultan dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $50,135 > 3,091$ yang berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan amil, fasilitas, dan persepsional efektivitas pendistribusian zakat dengan kepuasan muzaki. Dalam arti lebih luas semakin baik kualitas pelayanan amil, kelengkapan fasilitas, dan semakin efektif pendistribusian zakat secara bersamaan maka semakin bertambah kepuasan muzaki terhadap Kinerja BAZNAS Kota Solok. Kualitas pelayanan menjadi hal pertama yang dirasakan saat muzaki ingin menyalurkan zakatnya, fasilitas juga akan menjadi kesan pertama ketika muzaki datang ke BAZNAS Kota Solok. Fasilitas ini Sebagian besar memiliki bentuk fisik seperti fasilitas gedung, fasilitas kantor, dan juga berbentuk non fisik seperti fasilitas online dapat dirasakan secara langsung oleh muzaki ketika akan membayar zakat. Faktor yang mempengaruhi kepuasan muzaki akan bertambah ketika pendistribusian zakat oleh BAZNAS Kota Solok tersalurkan dengan baik dan tepat sasaran.

¹²⁹ Nurul Husna and Farid, 'Pengaruh Reputasi, Kepuasan Dalam Distribusi Zakat, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Muzakkipada Baitul Mal Kota Banda Aceh', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Syiah Kuala*, vol. 5, no. 3 (2020), pp. 456–68, <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm456>.

¹³⁰ Mahda Yusra and Muhammad Haris Riyaldi, 'Faktor-Faktor Penentu Kepercayaan Muzakki kepada Baitul Mal Aceh', *Al-Buhuts*, vol. 16, no. 2004 (2020), pp. 1–16.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Roni Riswanda pada tahun 2020 yang meneliti bahwa ada pengaruh dari beberapa faktor seperti kualitas pelayanan amil yang digabung dengan variabel citra lembaga memiliki pengaruh terhadap kepuasan muzaki.¹³¹ Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah Efendi pada tahun 2020 telah menemukan bahwa ada pengaruh secara simultan dari indikator-indikator persepsional efektivitas pendistribusian zakat terhadap kesejahteraan mustahik sebesar 70,4%.¹³² Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang diteliti dari sisi kesejahteraan mustahik. Pada kesempatan penelitian ini dilakukan dari sisi kepuasan muzaki dan menghasilkan hasil yang sama yaitu memiliki pengaruh yang signifikan dan positif antara persepsional efektivitas pendistribusian zakat digabung dengan variabel lainya yaitu kualitas pelayanan amil dan fasilitas terhadap kepuasan muzaki.

¹³¹ Roni Riswanda, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Muzaki Dalam Berinfak Di LAZNAS Darut Tauhid (DT) Peduli Cabang Aceh' (2020).

¹³² Abdullah Efendi, 'Pengaruh efektivitas pendistribusian dana zakat dan pendayagunaan dana zakat produktif terhadap peningkatan kesejahteraan mustahik BAZNAS Kab. Garut' (2020).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan amil, fasilitas, dan persepsional efektivitas pendistribusian zakat terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan amil terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok, hal ini dibuktikan dari hasil uji korelasi partial yang menunjukkan signifikansi $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,109 > 1,664$ yang berarti terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan amil dengan kepuasan muzaki.
2. Terdapat Pengaruh yang positif antara fasilitas yang disediakan BAZNAS Kota Solok dengan kepuasan muzaki. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji korelasi partial yang menunjukkan signifikansi sebesar $0,144 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,873 > 1,664$ yang berarti terdapat pengaruh yang positif antara fasilitas yang disediakan BAZNAS Kota Solok dengan kepuasan muzaki.
3. Terdapat pengaruh yang positif antara persepsional efektivitas pendistribusian zakat terhadap kepuasan muzaki di BAZNAS Kota Solok. Hal ini dibuktikan dari hasil korelasi partial yang menunjukkan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,739 > 1,664$ yang berarti terdapat pengaruh yang positif antara persepsional efektivitas pendistribusian zakat dengan kepuasan muzaki.
4. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan amil, fasilitas, dan persepsional efektivitas pendistribusian zakat dengan kepuasan muzaki dibuktikan dari hasil korelasi secara simultan yang menunjukkan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $50,135 > 3,091$

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan bagi lembaga BAZNAS Kota Solok agar mengupayakan kelengkapan fasilitas yang tersedia terutama layanan digital

untuk sumber informasi bagi masyarakat umum terkait kegiatan operasional BAZNAS Kota Solok.

C. Implikasi

Implikasi dalam penelitian ini bagi BAZNAS Kota Solok adalah keefektifan pendistribusian zakat dipertahankan dan ditingkatkan lagi dan BAZNAS Kota Solok mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan amil melalui beberapa pelatihan dan peningkatan kompetensi amil. Implikasi Untuk semua masyarakat muslim hendaknya menjadi muzaki pada lembaga zakat yang sudah dinaungi oleh pemerintah secara resmi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, Muhamad and Effed Darta, 'Persepsi Dan Kepuasan Mustahik Terhadap Penyaluran Dan Manfaat Zakat Untuk Modal Usaha Di Kota Bengkulu', *Akuntabilitas*, vol. 14, no. 1, 2020, pp. 13–32 [<https://doi.org/10.29259/ja.v14i1.10717>].
- Abi Bakar bin Muhammad Husein, *Kifayatul Akhyar*, Bairut: DarAl-Kitab Al Ilmiyah, 1995.
- Afif, Mufti and Sapta Oktiadi, 'Efektifitas Distribusi Dana Zakat Produktif dan Kekuatan Serta Kelemahannya Pada BAZNAS Magelang', *Islamic Economics Journal*, vol. 4, no. 2, 2018, p. 133 [<https://doi.org/10.21111/iej.v4i2.2962>].
- Ahmad Atabik, 'Manajemen Pengelolaan Zakat yang Efektif di Era Kontemporer', *ZISWAF : Jurnal Zakat dan Wakaf*, vol. 2, no. 1, 2015, pp. 40–62.
- Al Quran Surat Al-Baqarah/2:43*, Gramedia.
- Alfaruki, Daud et al., 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel', *Jurnal Ilmiah Manajemen Profetik*, vol. 1, no. 1, 2023, pp. 14–22.
- Anis, Ibrahim and dkk, *Al-Mu'jam Al-Wasit*, Kairo: Majma' Al-Lughah Al Arabiyyah, 1972.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, 2010.
- Aristi, Mentari Dwi and Intan Putri Azhari, 'Pengaruh Akuntabilitas , Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau', *Economics, Accounting and Business Journal*, vol. 1, no. 1, 2021, pp. 121–35.
- Aswad, Muhammad and Mulia Ardi, 'Analisis Potensi, Realisasi Dan Kinerja Organisasi Pengelola Zakat Baznas Tulungagung.', *Dinamika Penelitian: Media Komunikasi Penelitian Sosial Keagamaan*, vol. 21, no. 01, 2021, pp. 42–64 [<https://doi.org/10.21274/dinamika.2021.21.01.42-64>].

- Bahri, Efri Syamsul et al., *The Effectiveness of Zakat Disbursement by Amil Zakat Institutions in Indonesia*, 2021.
- Batubara, Zakaria, *Teknik Akuntansi Zakat Pada Badan Amil Zakat (Baz) Dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Di Indonesia*, no. 38, 1999, pp. 231–7.
- Bawono, Anton, *Preferensi Muzakki dalam Membayar Zakat di Lembaga Zakat*, no. November, 2010, pp. 1–23.
- Baz.madiunkota.go.id, *Peraturan Badan Amil Zakat Nasional No 2 Tahun 2014*, 2014, <https://baz.madiunkota.go.id/wp-content/uploads/2019/07/Peraturan-BAZNAS-No.-02-Tahun-2014-tentang-Pemberian-Rekomendasi-Pembentukan-LAZ.pdf>, accessed 9 Jan 2021.
- BAZNAS, *Profil Badan Amil Zakat Nasional*, 2020, <https://baznas.go.id/profil>, accessed 8 Jan 2021.
- Bendadeh, Shafwan, ‘Zakat Produktif: Transformasi Mustahik Menjadi Muzakki’, *Baitul Mal Aceh*, 2016, <http://baitulmal.acehprov.go.id/2016/02/11/zakat-produktif-transformasi-mustahik-menjadi-muzakki/>.
- BI, Bank Indonesia, ‘Standrat Internasional Pengelolaan Zakat’, www.bi.go.id, 2015, <https://www.bi.go.id/id/ruangmedia/siaran-pers/Pages/BI-Luncurkan-Standar-Internasional-Pengelolaan-Zakat.aspx>.
- Darmawati and Syarifah Farida Iriani, ‘Analisis Kepercayaan terhadap Minat Masyarakat dalam Membayar Zakat, Infak, dan Shadaqah (ZIS) pada Badan Amil Zakat Nasional’, *International Conference On Islam, Law, and Society (INCOILS) 2021*, vol. 1, no. 7, 2021, pp. 1–10.
- Desi Saenawati, ‘Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Persero Tbk di Sampit’, *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, 2017, pp. 40–60.
- Deswan, Roki Ade, Rizal Fahlefi, and Zainuddin Zainuddin, ‘Penggunaan Bank Konvensional Pada Baznas Kota Solok’, *Tamwil*, vol. 5, no. 1, 2020, p. 71 [<https://doi.org/10.31958/jtm.v5i1.2268>].

- Dhakoar, Ahmad, 'Bank Zakat (Gagasan, Tatanan, dan Penerapan Pengelolaan Zakat Terintegrasi)', *Al Manahij*, vol. 9, no. 1, 2015, pp. 141–54.
- Dhuafa, Dompot, *Zakat Maal*, 2020, <https://zakat.or.id/bab-ii-zakat-mal-harta/>.
- Dudi and Dedi Rahmat, 'Ternak dan Usaha Peternakan sebagai Sumber Zakat yang Potensial di Indonesia', *Jurnal Masyarakat dan Filantropi Islam*, vol. 1, no. 1, 2018, pp. 31–7, <http://journal.unpad.ac.id/jmfi/article/view/19204>.
- Duriyah, Siti, 'Manajemen Pendistribusian Zakat (Studi Kasus Pada LAZISMU PDM Kota Semarang)', 2015.
- Efendi, Abdullah, 'Pengaruh efektivitas pendistribusian dana zakat dan pendayagunaan dana zakat produktif terhadap peningkatan kesejahteraan mustahik BAZNAS Kab. Garut', 2020.
- Erliana, Nelly and Sri Abidah Suryaningsih, 'Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang', *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 1, 2018, pp. 120–8.
- F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- Febiana, Niken, Hendri Tandjung, and Hilman Hakiem, 'Pengaruh Literasi Zakat, Infaq, Shadaqah (ZIS), Kepercayaan, dan Brand Awareness terhadap Keputusan Menyalurkan Zakat dan Donasi Melalui Tokopedia', *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, vol. 5, no. 2, 2021, pp. 291–313 [<https://doi.org/10.47467/elmal.v5i2.806>].
- Fitri, Maltuf, 'Pengelolaan Zakat Produktif sebagai Instrumen Peningkatan Kesejahteraan Umat Maltuf Fitri Pendahuluan Zakat adalah kewajiban yang harus ditunaikan seorang', *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 8, 2017, pp. 149–73.
- , 'Pengelolaan Zakat Produktif sebagai Instrumen Peningkatan Kesejahteraan Umat', *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 8, no. 1, 2017, pp. 149–73.
- Fred, David R., *Manajemen Strategi, Terjemahan oleh Dono suwardi*, Jakarta: salemba empat, 2009.

- Ghozali, Imam, *Statistik Nonparametrik*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Yayasan Penerbit Universitas Gadjah Mada, 1981.
- Hadiyanto, Redi and Lina Pusvisasari, 'Efisiensi Pengumpulan dan Pendistribusian Zakat dan Wakaf di Indonesia', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 8, no. 02, 2022, pp. 2076–82, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.4738> DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i2.4738>.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Bina Media, 2011.
- Hawkins, D., D. Mothersbaugh, and R. Best, *Costumer Behavior: Building Marketing Strategy*, New York: McGraw Hill Companies, 2003.
- Hidajat, Rachmat, 'Penerapan Manajemen Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Ekonomi Umat Di Pkpu (Pos Keadilan Peduli Umat) Kota Makassar', *Millah: Jurnal Studi Agama*, vol. 1, no. 1, 2017, pp. 63–84 [<https://doi.org/10.20885/millah.vol17.iss1.art4>].
- Hidayat, Resti Siti Nur Cahyati and Maya Setiawardani, 'Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, vol. 3, Politeknik Negeri Bandung, 2018 [<https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.930>].
- Huda, Nurul et al., 'Akuntabilitas Pengelolaan Zakat Melalui Pendekatan Modifikasi Action Research', *JAMAL : Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, vol. 4, no. 3, 2013, pp. 376–88.
- Husna, Nurul and Farid, 'Pengaruh Reputasi, Kepuasan Dalam Distribusi Zakat, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Muzakkipada Baitul Mal Kota Banda Aceh', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Syiah Kuala*, vol. 5, no. 3, 2020, pp. 456–68, <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm456>.
- Imam An Nawawi, *Al Majmu' Syarah Al Muhadzdzab Tahqiq dan Ta'liq*

Muhammad Najib Al Muthi'i, Jakarta: Pustaka Azzam, 2010.

Info Publik Solok, BAZNAS Kota Solok, <https://infopublik.solokkota.go.id/tag/baznas-kota-solok/>, accessed 10 Mar 2023.

Irfandi, Nurul Maisyal, 'Pendayagunaan Zakat Untuk Penanggulangan Pandemi Covid-19 Perpektif Filsafat Hukum Islam', *Al - Muamalat: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, vol. 5, no. 1, 2020, pp. 1–26 [https://doi.org/10.32505/muamalat.v5i1.1849].

Ismail, Asep Usman, 'Integrasi Syariah dengan Tasawuf', *AHKAM : Jurnal Ilmu Syariah*, vol. 12, LP2M Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, 2012 [https://doi.org/10.15408/ajis.v12i1.987].

Ismayana, 'Implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Zakat Dalam Upaya Mengentaskan Kemiskinan (Kajian Terhadap Mekanisme Dan Kinerja Badan / Lembaga Pengelola Zakat Di Kota Cirebon)', *Jurnal Logika*, vol. 18, no. 3, 2016, pp. 82–100.

Iswahyuni, 'Pengaruh Iklan Zakat Melalui Media Online Terhadap Loyalitas Muzaki Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Provinsi Bali', *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ekonomi*, vol. 6, no. 2, 2021, pp. 1–11, <https://journal.staidenpasar.ac.id/index.php/wb/article/view/105>.

Jamaludin, Nur and Siti Aminah, 'Efektifitas Digitalisasi Penghimpunan Dana Zakat pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Tangerang', *Management of Zakat and Waqf Journal (MAZAWA)*, vol. 2, no. 2, 2021, pp. 180–208 [https://doi.org/10.15642/mzw.2021.2.2.180-208].

Jamil, Syahril, 'Prioritas Mustahiq Zakat Menurut Teungku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy', *Istinbath*, vol. 15, no. 2, 2016, pp. 145–59.

Jannatul Firdausi Nuzula, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Muzakki Menyalurkan Zakat Profesi Melalui Baznas Provinsi Jawa Timur', *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya*, vol. 1,

no. 1, 2019, pp. 1–17.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *Penghimpunan*, 2021, <https://kbbi.web.id/himpun>, accessed 9 Jan 2021.

----, *Zakat*, 2022, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/zakat>, accessed 28 Sep 2022.

Khoiriyah, Siti, ‘Tradisi Pendistribusian Zakat Fitrah Kepada Ustaz Di Desa Batonaong Siti Khoiriyah’, *Maliyah Journal*, vol. 06, no. 02, 2016, pp. 1435–54.

Khoirunnisa, Ria and Mohammad Ghozali, ‘Konsep Pengelolaan Keuangan Islam Menurut Abu Ubaid’, *Ekonomi Islam*, vol. 9, no. 2, 2018, pp. 197–210.

Kotler, Philip and Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2008.

Kotler, Philip and Keller, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, Jakarta: PT. Indeks, 2007.

Kuncoro, Anis Tyas, ‘Zakat: Katup Pengaman Keseimbangan Ekonomi Umat’, *Ulul Albab: Jurnal Studi dan Penelitian Hukum Islam*, vol. 1, no. 1, 2017, p. 73 [<https://doi.org/10.30659/jua.v1i1.2213>].

Laela, Nur Nunung & Amsy Eka Hasmarita, ‘The Effect of Profitability on Zakat Expenditures on Sharia Banks’, *AT-TAUZI’ : Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 15, no. 1, 2016, pp. 103–21.

Lovelock, Cristopher H. and Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT Indeks, 2011.

Lupiyoadi, Rambat and A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: salemba empat, 2008.

Luthfiyah and Muhammad Fitrah, *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*, Sukabumi: Jejak Publisher, 2018.

Manurung, Wahyu Sahara Ramadhana and Marliyah, ‘Analysis of the Effectiveness

- of the Distribution of Zakat Funds through the Prosperous North Sumatra Program at the National Baznas of North Sumatra Province’, *Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis Digital*, vol. 1, no. 2, 2022, pp. 53–8.
- Mehilda, Sukma, Meliyana Meliyana, and Decky Hendarsyah, ‘Urgensi Kualitas Pelayanan Distribusi Zakat Produktif Terhadap Kepuasan Mustahiq’, *el-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 9, no. 2, 2021, pp. 114–26 [<https://doi.org/10.24090/ej.v9i2.5273>].
- Mingkid, Gary Jonathan, Daud Liando, and Johny Lengkong, ‘Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan (Suatu Studi Di Desa Watutumou Dua Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara)’, *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, vol. 2, no. 2, 2017, pp. 1–11.
- Muharom, Fauzi, ‘Model-Model Kreatif Distribusi Zakat Berbasis Masyarakat’, *Ijtihad: Jurnal Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, vol. 10, no. 1, 2010, pp. 35–51.
- Mukhibad, Hasan, Ahmad Nurkhin, and Fachrurrozie, ‘Determinants Of The Intention Of Muzakki To Pay Professional Zakat’, *SHARE Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, vol. 8, no. 1, 2019, pp. 45–67 [<https://doi.org/10.22373/share.v8i1.4573>].
- Mukti, Titania et al., ‘An Analysis of The Effectiveness of Zakat Distribution at Baznas Indonesia During The Covid-19 Pandemic: A Disbursement Collection Ratio Approach’, *KnE Social Sciences*, vol. 2022, no. 1, 2022, pp. 16–24 [<https://doi.org/10.18502/kss.v7i10.11338>].
- Muslich Shabir, *Masalah Zakat dalam Fathul Wahab Karya Abu Yahya Zakariya al-Anshari*, Semarang: Balai Penelitian dan Pengembangan Agama Semarang, 2009.
- Musqari, Nurul and Nurul Huda, ‘Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat)’, *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, vol. 2, no. 1, 2018, pp. 34–53

[<https://doi.org/10.21070/perisai.v2i1.1469>].

Muthohar, Ahmad Mifdlol, 'Preferensi Masyarakat Terhadap Lembaga Zakat Dan Bentuk-Bentuk Pemberdayaan Dana Zakat', *INFERENSI, Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, vol. 10, no. 2, 2016, pp. 381–404.

Naerul, Aprianto Kiky Edwin, 'Evaluasi Kebijakan Keuangan Publik Dalam Tinjauan Islam', *Jurnal IAIN Purwokerto, Indonesia*, vol. 4, no. 1, 2021, pp. 28–42.

Nafi', Muhammad Agus Yusrun, 'Analisa Efektivitas Penyaluran Zakat BAZNAS Kabupaten Kudus', *Ziswaf: Jurnal Zakat Dan Wakaf*, vol. 7, no. 2, 2020, p. 151 [<https://doi.org/10.21043/ziswaf.v7i2.8647>].

Nasrudin, Juhana, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT. Panca Terra Firma, 2019.

Nasution, S.A., 'Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Lazismu Di Kota Pekanbaru', ... : *Economics, Accounting and Business Journal*, vol. 1, no. 1, 2021, pp. 157–72, <https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/view/282%0Ahttps://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/download/282/17>.

Padang, BAZNAS Kota, *Laporan Penerimaan dan Penyaluran Zakat Tahun 2021*, 2021, <https://pid.baznas.go.id/wp-content/uploads/2021/12/09-Laporan-Kuangan-September-2021-Unaudited.pdf>, accessed 25 Feb 2022.

Permatasari, Citra and Nurul Huda, 'Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Loyalitas Muzaki', *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, vol. 1, no. 1, 2022, pp. 39–56 [<https://doi.org/10.56672/syirkah.v1i1.8>].

Permatasari, Vina Septiana and M Haris Hidayatulloh, 'Efisiensi Lembaga Amil Zakat pada Masa Pandemi di Indonesia', *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, vol. 8, no. 2, 2021, pp. 190–204

[<https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4749>].

- Peter, Paul J. and Jerry J. Olson, *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, New York: McGraw Hill Companies, 2010.
- Pratama, Yoghi Citra, 'Peran Zakat Dalam Penanggulangan Kemiskinan (Studi Kasus : Program Zakat Produktif Pada Badan Amil Zakat Nasional)', *The Journal of Tauhidinomics*, vol. 1, no. 1, 2015, pp. 93–104.
- Purba, Rao, 'Measuring Consumer Perceptions Throigh Factor Analysis', *The Asian Manager*, 1996.
- Putri, Nia Riski, Guspianto, and Hubaybah, 'Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022', *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, vol. 6, no. 2, 2022, pp. 7–16.
- Qardhawi, Yusuf, □□□□□□ □□□, Bairut: Muassasah ar Risalah, 1994.
- Qodri, Muhammad and Rafiqy, 'Analysis Of The Impact Of Zakat Distribution On The Poor Community And Muzaki Satisfaction In Jambi Province', *Management of Zakat and Waqf Journal (ZAWA)*, vol. 2, no. 1, 2022, pp. 17–24, <http://ecampus.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/zawa>.
- Rangkuti, F., *Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Rijah, Khairul and Nilawati, 'Potensi Pembayaran Zakat Secara Online Dan Offline Serta Realisasi Dana Zakat Di Indonesia', *I-Economics: A Research Journal on Islamic Economics*, vol. 5, no. 2, 2019.
- Romi, Muhammad and Yunani, 'The Effect of Service Quality and Satisfaction on Muzakki's Trust in the Pekanbaru National Amil Zakat Agency', *Finest: Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*, vol. 5, no. 1, 2021, pp. 51–69.
- Roni Riswanda, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Muzaki Dalam Berinfak Di LAZNAS Darut Tauhid (DT) Peduli Cabang Aceh', 2020.
- Safitri, Diyah and Ahmad Nurkhin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

- Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki', *Economic Education Analysis Journal*, vol. 8, no. 2, 2019, pp. 501–15 [https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31479].
- Salman, Kautsar Riza, 'The Effect of Transparency, Accountability, and Subjective Norms on Loyalty and Decisions of Muzakki', *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, vol. 25, no. 1, 2022, p. 93 [https://doi.org/10.14414/jebav.v25i1.3010].
- Salman, Kautsar Riza and Mujahidin Mujahidin, 'Studies on Transparency of Financial Statements, Management of Zakat and Attitudes of Amil and Efforts to Increase Muzakki's Trust', *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, vol. 4, no. 1, 2022, pp. 10–22 [https://doi.org/10.24256/kharaj.v4i1.2033].
- Sangadji, Etta Mamang, Sopiah., *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2010.
- Santoso, *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS 17*, Jakarta: Alex Media Kompetindo, 2009.
- Sapsuha, Maskur and Basaria Nainggolan, 'Efektifitas Manajemen Penghimpunan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Ternate', *Indonesian Journal of Shariah and Justice*, vol. 1, no. 2, 2021, pp. 25–59 [https://doi.org/10.46339/ijsh.v1i2.8].
- Siddiqui, Iqbal, *Fikih al Zakah: Terjemahan Buku Yusuf Al Qadharwi*, Kuala Lumpur: Islamic Book Trust, 2011.
- Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta, 2004.
- Soemirat, Soleh and Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya, 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Afabeta, 2011.

- Suhendri, 'Rancang Bangun Aplikasi Mobile Perhitungan Zakat Maal Berbasis Android', *Jurnal Unma*, vol. 1, no. 2, 2015, pp. 76–91.
- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007.
- Suri, Atika, 'Efektifitas Distribusi Zakat Produktif Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kasus Pada BAZNAS Propinsi Sumatera Utara)', *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 6, no. 1, 2021, p. 153 [<https://doi.org/10.30829/ajei.v6i1.9489>].
- Syahriza, Mulkan, Pangeran Harahap, and Zainul Fuad, 'Analisis Efektivitas Distribusi Zakat Produktif dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik (Studi Kantor Cabang Rumah Zakat Sumatera Utara)', *At-Tawassuth*, vol. 4, no. 1, 2019, pp. 137–59.
- Syauqi Dhaif, *Al-Mu'jam Al-Wasith*, Mesir: Maktabah Shurouq ad-Dauliyyah, 2011.
- Tahuman, Zainuddin, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing', *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, vol. 4, no. 3, 2016, pp. 445–60.
- Tawakal, Iqbal and Nindira Untarini, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tri Di Surabaya', *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, vol. 4, no. 1, 2016, pp. 103–8.
- Tjiptono, Fandy and Diana Anastasia, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003.
- Ulmariza, 'Peranan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Solok Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahik Ukm Rentan (Miskin) Pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Solok)', 2021.
- Ulum, Daruquthnie Roudhotul, 'Efektivitas Pendistribusian Zakat Untuk Program Sleman Produktif Dalam Upaya Mensejahterakan Mustahik di BAZNAS

Sleman', *Dspace UII*, 2018, pp. 1–36.

UNS, LAZIS, *Zakat, Infaq dan Shodaqoh*, 2020, <https://lazis.uns.ac.id/program-donasi/zakat-infaq-dan-sadaqah/>, accessed 8 Jan 2021.

Wahbah Az-Zuhaili, *Al-Fiqh Al Islami Wa Adilatihi*, Damaskus Suriah: Dar al-Fikr, 1989.

Yunus and Budiyo, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, vol. 3, no. 12, 2014, pp. 44–64, [Ejournal.Stiesia.Ac.Idindex.Phpjirm%0Aarticledownload682652](http://ejournal.stiesia.ac.id/index.php/jirm%0Aarticledownload682652).

Yusra, Mahda and Muhammad Haris Riyaldi, 'Faktor-Faktor Penentu Kepercayaan Muzakki kepada Baitul Mal Aceh', *Al-Buhuts*, vol. 16, no. 2004, 2020, pp. 1–16.

Zamakh Syari, *Al-fa'iq*, Kairo: Dar Minhaj.

Zurnalis, Khairuddin, and Fajri Husna, 'Efektivitas Pendistribusian Zakat Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Mustahiq Di Baitul Mal Aceh Selatan (Analisis Periode 2015 - 2017)', *Jurnal Perbankan Syariah*, vol. 2, no. 1, 2019, pp. 34–46.

LAMPIRAN I
KUISIONER PENELITIAN

Kepada:

Yang Terhormat Bapak/Ibu, Saudara/I

Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW.

Perkenalkan saya Fitrah Maharaja, mahasiswa aktif Program Studi Ilmu Agama Islam Program Magister, Konsentrasi Ekonomi Islam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Sehubungan dengan tugas akhir saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Amil, Fasilitas, Dan Efektivitas Pendistribusian Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki Berzakat Di Baznas Kota Solok”**, maka saya memerlukan data dan informasi dari Bapak/Ibu, Saudara/I sekalian.

Oleh karena itu saya sebagai peneliti dengan segala hormat dan kerendahan hati memohon kesediaan dari Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi kuesioner/angket yang telah disediakan agar dapat membantu kesuksesan penelitian saya. Seluruh jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Demikian permohonan saya, atas bantuan dan kerelaan Bapak/Ibu, Saudara/i telah meluangkan waktu untuk mengisi angket ini, saya haturkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Yogyakarta, 16 Februari 2023

Penyusun

Fitrah Maharaja

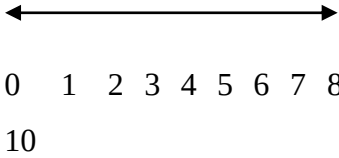
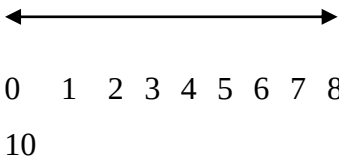
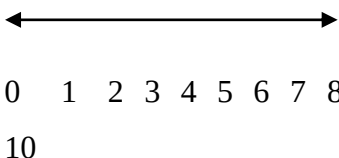
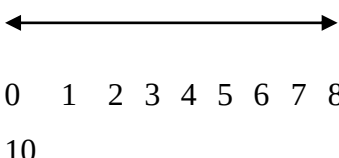
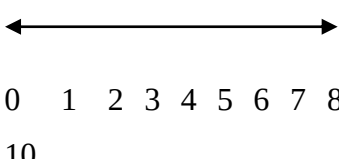
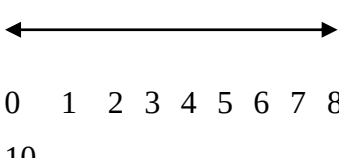
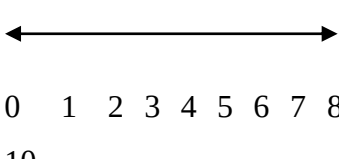
A. Identitas Responden

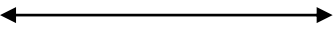
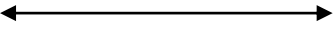
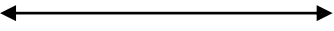
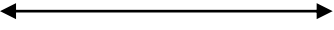
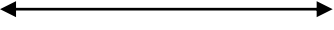
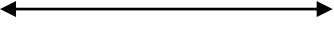
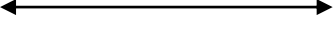
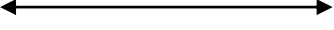
Dalam kuesioner ini terdapat beberapa pertanyaan dan pernyataan yang dapat diselesaikan dalam waktu 10-15 menit. Dalam pengisian kuesioner ini responden disarankan untuk membaca setiap petunjuk yang tersedia dan dimohon untuk mengisi dengan teliti. Lingkari salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai.

1. Nama :
2. No. Telp :
3. Alamat :
4. Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
5. Usia
 - a. Kurang dari 20 Tahun
 - c. 31-40 tahun
 - b. 21-30 tahun
 - d. Lebih dari 40 tahun
6. Pendidikan Terakhir
 - a. SMP
 - c. D3/S1
 - b. SMA
 - d. S2
7. Pekerjaan saat ini
 - a. PNS/TNI/POLRI
 - d. Wirausaha
 - g. Lain-lain
 - b. Dosen/Guru
 - e. Karyawan Swasta
 - c. Ibu Rumah Tangga
 - f. Pelajar/Mahasiswa
8. Jumlah pendapatan yang diterima dalam satu bulan
 - a. Kurang dari 1.000.000
 - c. 3.000.001 s/d 5.000.000
 - b. 1.000.000 s/d 3.000.000
 - d. Lebih dari 5.000.000

PERTANYAAN KUESIONER

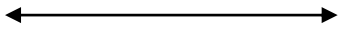
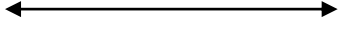
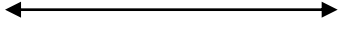
Variabel X1 = Kualitas Pelayanan Amil

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Amil di BAZNAS Kota Solok berpenampilan rapi	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Amil memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Amil akurat memverifikasi zakat muzaki	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Amil memberikan pelayanan yang memuaskan	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Penjelasan dari amil mampu mengurangi kebingungan muzaki tentang zakat yang harus dikeluarkan	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Amil berkomunikasi dengan baik dan jelas kepada para muzaki	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Amil tanggap terhadap keluhan muzaki	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

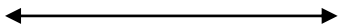
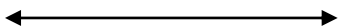
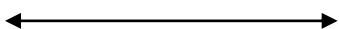
8	Amil membantu muzaki yang ingin berzakat dengan pelayanan yang baik	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Amil yang bertugas selalu dalam posisi siap memberikan pelayanan pada muzaki saat dibutuhkan	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Amil memberikan penjelasan mengenai penjadwalan pendistribusian zakat	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11	Amil cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul akibat kesalahan teknis bekerja	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12	Amil berperilaku sopan saat melayani muzaki	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13	Amil segera meminta maaf ketika terjadi kesalahan dalam melayani muzaki	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14	Amil dinilai memahami kebutuhan muzakki	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15	Amil melayani dengan senang hati dan professional	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Variabel X2 = Fasilitas BAZNAS

No	Pertanyaan	Jawaban
1	BAZNAS Kota Solok berlokasi strategis	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	BAZNAS memiliki ruangan kantor yang bersih	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	BAZNAS Kota Solok memberikan informasi melalui gmail mengenai penghimpunan dan pendistribusian zakat	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	BAZNAS Kota Solok memiliki jadwal operasional lembaga yang sesuai dengan kebutuhan muzakki	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	BAZNAS Kota Solok memiliki peraturan yang tegas dalam penghimpunan dan pendistribusian zakat	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	BAZNAS Kota Solok memiliki fasilitas ruangan yang nyaman	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	BAZNAS Kota Solok memiliki social media yang membantu memberikan informasi terkait aktivitas operasional lembaga	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8	Kantor BAZNAS Kota Solok mudah dijangkau	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Website resmi yang dimiliki BAZNAS Kota Solok memudahkan masyarakat mengakses informasi terkait penghimpunan dan pendistribusian zakat	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Call center yang tersedia di BAZNAS Kota Solok memudahkan masyarakat yang ingin menanyakan informasi terkait zakat	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Variabel X3 = Efektivitas Pendistribusian Zakat

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Penerima zakat prouktif dirasa tepat sasaran	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Zakat produktif diberikan kepada mustahik yang memerlukan modal untuk menjalankan usaha	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Penyaluran zakat produktif diberikan pada pemilik usaha kecil dan bukan sebagai usaha sampingan	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Pemberian zakat produktif untuk modal usaha disertai dengan pendampingan bisnis	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Penerima zakat produktif diberikan pelatihan dalam berbisnis sesuai syariat agama Islam	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6	Penerima zakat produktif diawasi oleh pihak amil dari mulai dana disalurkan kepada mustahik hingga usaha berjalan	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7	Pihak amil mewajibkan para mustahik penerima dana zakat produktif untuk memberikan laporan keuangan usaha yang dijalankan setiap bulan	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8	Jenis usaha yang dijalankan mustahik wajib	

	didiskusikan dengan pihak amil zakat	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9	Pendistribusian zakat produktif mampu mendorong perbaikan kualitas pendidikan bagi mustahik yang membutuhkan bantuan dana pendidikan	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10	Pendistribusian zakat produktif mampu membantu upaya pengobatan bagi mustahik yang memerlukan biaya pengobatan bagi penyakit dengan kategori sedang hingga serius.	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Variabel Y = Kepuasan Muzaki

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Saya merasa puas dengan pelayanan amil ketika berzakat di BAZNAS Kota Solok	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2	Saya menilai bahwa amil BAZNAS Kota Solok dapat dipercaya untuk mengelola zakat yang disalurkan	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3	Saya puas mengenai SOP yang diterapkan BAZNAS Kota Solok dalam menghimpun dan mendistribusikan zakat	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4	Saya merasa nyaman dengan fasilitas pelayanan di kantor BAZNAS Kota Solok	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Saya merasa pelayanan berbasis online mampu memudahkan saya untuk mengakses informasi serta membayar zakat di BAZNAS Kota Solok	 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

LAMPIRAN II

DATA KUESIONER

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4
3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	3	
4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3
3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	
5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4
4	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	2	1	4	3	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	3	5	5	5	1	5	5	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	
3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	2	4	4	5	4	4	4	3	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	

5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4				
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	5					
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2					
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4					
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5					
4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3				
3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3				
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	2	5	5	5	3	5	4				
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3				
5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	5			
5	5	3	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	5	4	3	3	3	2	1	1	1	2	2	3	3	5	2	4			
3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	5	3	3	2	4	2	3	2	3	1	1	1	2	2	3			
5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	1	5	5	3	4	5	4	5		
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4			
5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	2	2	5	4	5	4	3	3	5	3	1	5	5	4	3	5	4	5	3	5		
2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	1	4	2	5	5	5	4	5	2	3		
2	3	4	4	4	3	5	2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	1	2	2	1	2	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4		
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	5	3	4	4	2			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5		
4	5	5	1	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5
4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	2	2	4	4		
4	4	1	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	
3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	3	3	5	4	3		
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5		
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	3		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1		
5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3			
4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	5	2	5
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5		
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3		
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	5
1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	3	3	4	2	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	5	5	3	1	1	3	5	5	5	5	5	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	5

LAMPIRAN III

UJI VALIDITAS

A. Variabel X1

		Correlations															
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total_P
P1	Pearson Correlation	1	.602**	.368**	.348**	.222*	.346**	.265**	.314**	.304**	.231*	.254*	.240*	.048	.242*	.250*	.420**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.026	.000	.008	.001	.002	.021	.011	.016	.635	.015	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.602**	1	.563**	.368**	.399**	.439**	.456**	.353**	.461**	.444**	.488**	.464**	.308*	.491*	.446**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.368**	.563**	1	.382**	.593**	.606**	.423**	.498**	.444**	.383**	.429**	.426**	.485*	.467*	.517**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.348**	.368**	.382**	1	.638**	.583**	.724**	.616**	.727**	.690**	.655**	.650**	.557*	.595*	.592**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.222*	.399**	.593**	.638**	1	.819**	.748**	.628**	.656**	.659**	.693**	.627**	.701*	.656*	.595**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P6	Pearson Correlation	.346**	.439**	.606**	.583**	.819**	1	.740**	.628**	.661**	.682**	.652**	.600**	.578*	.610*	.570**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.265**	.456**	.423**	.724**	.748**	.740**	1	.565**	.791**	.810**	.788**	.743**	.633*	.731*	.740**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.314**	.353**	.498**	.616**	.628**	.628**	.565**	1	.630**	.508**	.522**	.537**	.539*	.533*	.580**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	.304**	.461**	.444**	.727**	.656**	.661**	.791**	.630**	1	.816**	.779**	.692**	.635*	.725*	.736**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.231*	.444**	.383**	.690**	.659**	.682**	.810**	.508**	.816**	1	.836**	.736**	.689*	.766*	.696**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	.254*	.488**	.429**	.655**	.693**	.652**	.788**	.522**	.779**	.836**	1	.805**	.734*	.808*	.680**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P12	Pearson Correlation	.240*	.464**	.426**	.650**	.627**	.600**	.743**	.537**	.692**	.736**	.805**	1	.708*	.756*	.650**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	.048	.308**	.485**	.557**	.701**	.578**	.633**	.539**	.635**	.689**	.734**	.708**	1	.688*	.625**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.635	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	.242*	.491**	.467**	.595**	.656**	.610**	.731**	.533**	.725**	.766**	.808**	.756**	.688*	1	.740**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.250*	.446**	.517**	.592**	.595**	.570**	.740**	.580**	.736**	.696**	.680**	.650**	.625*	.740*	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total _P	Pearson Correlation	.420**	.612**	.649**	.791**	.838**	.824**	.877**	.735**	.867**	.858**	.872**	.830**	.777*	.843*	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Variabel X2

		Correlations										
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total_Q
Q1	Pearson Correlation	1	.762**	.832**	.746**	.694**	.754**	.743**	.761**	.780**	.151	.889**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.134	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q2	Pearson Correlation	.762**	1	.731**	.839**	.776**	.616**	.618**	.678**	.720**	.358**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q3	Pearson Correlation	.832**	.731**	1	.753**	.651**	.750**	.736**	.756**	.814**	.221*	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.027	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q4	Pearson Correlation	.746**	.839**	.753**	1	.756**	.688**	.648**	.678**	.731**	.338**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q5	Pearson Correlation	.694**	.776**	.651**	.756**	1	.533**	.597**	.651**	.691**	.312**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q6	Pearson Correlation	.754**	.616**	.750**	.688**	.533**	1	.695**	.625**	.687**	.195	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.052	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q7	Pearson Correlation	.743**	.618**	.736**	.648**	.597**	.695**	1	.710**	.702**	.103	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.310	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Q8	Pearson Correlation	.761**	.678**	.756**	.678**	.651**	.625**	.710**	1	.828**	.297**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q9	Pearson Correlation	.780**	.720**	.814**	.731**	.691**	.687**	.702**	.828**	1	.305**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q10	Pearson Correlation	.151	.358**	.221*	.338**	.312**	.195	.103	.297**	.305**	1	.402**
	Sig. (2-tailed)	.134	.000	.027	.001	.002	.052	.310	.003	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_Q	Pearson Correlation	.889**	.875**	.890**	.885**	.821**	.808**	.805**	.859**	.892**	.402**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

C. Variabel X3

		Correlations										
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	Total_R
R1	Pearson Correlation	1	.651**	.570**	.421**	.524**	.252*	.434**	.451**	.391**	.434**	.680**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
R2	Pearson Correlation	.651**	1	.817**	.728**	.632**	.360**	.486**	.492**	.437**	.483**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
R3	Pearson Correlation	.570**	.817**	1	.828**	.538**	.171	.412**	.385**	.523**	.567**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.088	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
R4	Pearson Correlation	.421**	.728**	.828**	1	.608**	.132	.425**	.334**	.572**	.560**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.189	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
R5	Pearson Correlation	.524**	.632**	.538**	.608**	1	.414**	.590**	.528**	.628**	.647**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
R6	Pearson Correlation	.252*	.360**	.171	.132	.414**	1	.524**	.634**	.171	.205*	.534**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.088	.189	.000		.000	.000	.089	.040	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
R7	Pearson Correlation	.434**	.486**	.412**	.425**	.590**	.524**	1	.518**	.546**	.540**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

R8	Pearson Correlation	.451**	.492**	.385**	.334**	.528**	.634**	.518**	1	.396**	.424**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
R9	Pearson Correlation	.391**	.437**	.523**	.572**	.628**	.171	.546**	.396**	1	.894**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.089	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
R10	Pearson Correlation	.434**	.483**	.567**	.560**	.647**	.205*	.540**	.424**	.894**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.040	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_R	Pearson Correlation	.680**	.834**	.798**	.771**	.818**	.534**	.738**	.703**	.739**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

D. Variabel Y

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.627**	.523**	.686**	-.028	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.780	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.627**	1	.511**	.489**	-.032	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.749	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.523**	.511**	1	.442**	.153	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.130	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.686**	.489**	.442**	1	.070	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.489	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	-.028	-.032	.153	.070	1	.357**
	Sig. (2-tailed)	.780	.749	.130	.489		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.805**	.740**	.776**	.767**	.357**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN IV

UJI RELIABILITAS

A. Variabel X1

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.953	15

B. Variabel X2

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.943	10

C. Variabel X3

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.904	10

D. Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.716	5

LAMPIRAN V

HASIL ASUMSI KLASIK

a. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.232	.834		1.478	.142		
	Total_P	.245	.079	.253	3.109	.002	.183	5.463
	Total_Q	.131	.089	.122	1.873	.144	.158	6.316
	Total_R	.299	.080	.325	3.739	.000	.273	3.669
a. Dependent Variable: Total_Y								

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.774	1.336		1.328	.187		
	Total_P	.046	.053	.196	3.109	.395	.183	5.463
	Total_Q	.142	.083	.426	1.723	.088	.158	6.316
	Total_R	.130	.061	.403	2.141	.055	.273	3.669
a. Dependent Variable: LN_RES								

c. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.11285366
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.048
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.184 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

d. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_P	100	32	75	57.04	10.660
Total_Q	100	22	50	37.90	7.411
Total_R	100	18	50	35.12	7.703
Total_Y	100	7	25	18.42	3.385
Valid N (listwise)	100				

LAMPIRAN VI
UJI REGRESI LINIER BERGANDA

a. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.232	.834		1.478	.142		
Total_P	.245	.079	.253	3.109	.002	.575	1.739
Total_Q	.131	.089	.122	1.873	.144	.560	1.786
Total_R	.299	.080	.325	3.739	.000	.503	1.986

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 ^a	.573	.558	1.446

a. Predictors: (Constant), Total_P, Total_Q, Total_R

b. Dependent Variable: Total_Y

c. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	692.409	3	230.803	50.135	.000 ^b
	Residual	441.951	96	4.604		
	Total	1134.360	99			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_R, Total_P, Total_Q						



SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI

No: 15/Perpus/IAIPM/V/2023

Assalamu'alaikum War. Wab.

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Fitrah Maharaja
Nomor Induk Mahasiswa : 20913005
Konsentrasi : Ekonomi Islam
Dosen Pembimbing : Dr. Nur Kholis, S.Ag., S.E.I., M.Sc.Ec.
Fakultas/Prodi : Prodi Ilmu Agama Islam Program Magister FIAI UII
Judul Tesis :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AMIL, FASILITAS, DAN EFEKTIVITAS
PENDISTRIBUSIAN ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKI BERZAKAT DI
BAZNAS KOTA SOLOK**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan
Turnitin dengan hasil kemiripan (similarity) sebesar **15 % (lima belas persen)**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum War. Wab.

Yogyakarta, 19 Mei 2023

Kaprodi IAIPM



Dzulkifli Hadi Imawan, Lc., M.Kom.I., Ph.D.



CURRICULUM VITAE

FITRAH MAHARAJA

Personal Info

Email : fitrahmaharaja16@gmail.com
Phone : 081393276983
Address : Yogyakarta, Indonesia

Profile Summary

I am a good team player and able to blend very well, I have good communication skills, strong interpersonal skills and have good problem solving skills in spontaneous cases as needed. And also have a full understanding of the marketing. And I have passion to manage to community or organization and communicate very well to clients.

I had hands-on experience in Finance. I have good communication, public speaking, negotiate effectively and understand market opportunities, as well as the ability to analyze, manage finance to be responsible for reporting.

Skills Summary

Languages : Bahasa, English
Skill : Microsoft Word, Microsoft Excel, Event Organization

Educational Background

Universitas Islam Indonesia
Bachelor of Islamic Economic, 2015– 2019
GPA 3.42/4.0

Work Experiences

Lembaga Amil Zakat Inisiatif Zakat Indonesia - Internship
Februari 2019 – Present:

Job Description: Carrying out an effective marketing strategy that is oriented towards achieving and increasing targets / muzaki, doing zakat fundraising, build and maintain good relations with third parties, developing products or services to be more effective and better so that they can always be accepted by the public.

Organization and Leadership Experiences

1. Lembaga Eksekutif Mahasiswa
July 2016 – October 2016
As Interest and Talent

Job Description: Organizing small events for the talent community in Universitas Islam Indonesia, promote and distribute products to community members, become place to channel the talent of member or student in faculty, run community programs to showcase talent for members

2. Inauguration Sport and Art in Faculty - Universitas Islam Indonesia
October 2017
As Leader

Job Description: Responsible for controlling all components of the management, conduct, coaching and development of members' activities and creativity, making decisions in the context of community operations and programs

3. Himpunan Anak Minangkabau (HAMKA) Universitas Islam Indonesia
Januari 2018-Januari 2019
As Leader

Job Description: Lead, coordinate and control the cominty in implementation of all activities, maintaining the integrity and solidarity of all community, maintain and carry out the vision & mission that exist in the community