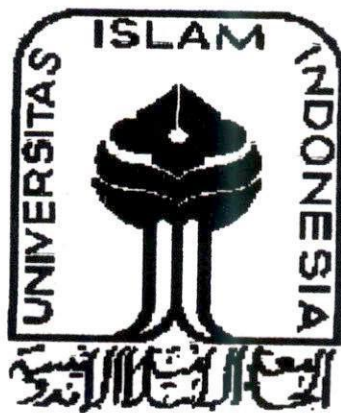


**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN PROSES JASA LEMBAGA
ZAKAT BERDASARKAN MODEL *CARTER*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MUZAKKI
(Studi Kasus LAZIS UII Yogyakarta)**



Oleh:

**Uswatun Hasanah. SEI
NIM: 0691 3016**

Tesis

**Diajukan kepada Magister Studi Islam
Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia
Untuk memenuhi salah satu syarat guna
Memperoleh Gelar Magister Studi Islam**

**YOGYAKARTA
2008**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN PROSES JASA LEMBAGA
ZAKAT BERDASARKAN MODEL *CARTER*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MUZAKKI
(Studi Kasus LAZIS UII Yogyakarta)**



Oleh:

**Uswatun Hasanah
NIM: 0691 3016**

Pembimbing:

Drs. H. Syafaruddin Alwi, MS

Tesis

**Diajukan kepada Magister Studi Islam
Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia
Untuk memenuhi salah satu syarat guna
Memperoleh Gelar Magister Studi Islam**

**YOGYAKARTA
2008**



**MAGISTER STUDI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Fax. 523637

PENGESAHAN

Nomor: 456/PS-MSI/Peng./X/2008

TESIS berjudul : **PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN PROSES JASA
LEMBAGA ZAKAT BERDASARKAN MODEL *CARTER*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MUZAKKI (Studi Kasus
LAZIS UII Yogyakarta)**

Ditulis oleh : Uswatun Hasanah


N. I. M. : 06913016

Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister dalam Ilmu
Ekonomi Islam



Yogyakarta, 10 Oktober 2008
Ketua Program


Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS



MAGISTER STUDI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Fax. 523637

TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Nama : Uswatun Hasanah
Tempat/tgl.lahir : Palu, 15-9-1983
N. I. M. : 06913016
Konsentrasi : Ekonomi Islam
Judul Tesis : **PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN PROSES JASA LEMBAGA ZAKAT BERDASARKAN MODEL CARTER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MUZAKKI (Studi Kasus LAZIS UII Yogyakarta)**

Ketua : Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS (.....)

Sekretaris : Drs. Yusdani, M.Ag (.....)

Pembimbing : Drs. H. Syafaruddin Alwi, MS (.....)

Penguji : Dr. Muhammad, M.Ag. (.....)

Penguji : Prionggo Suseno, SE., M.Sc. (.....)

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 22 September 2008

Pukul : 09.00–10.00 WIB

Hasil / Nilai : **86,00 / A**



Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana MSI UII

Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS



**MAGISTER STUDI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Fax. 523637

NOTA DINAS
No. : 542/PS-MSI/ND/IX/2008

TESIS berjudul : **PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN PROSES JASA
LEMBAGA ZAKAT BERDASARKAN MODEL CARTER
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MUZAKKI (Studi
Kasus LAZIS UII Yogyakarta)**

Ditulis oleh : Uswatun Hasanah

NIM : 06913016

Konsentrasi : Ekonomi Islam

Telah dapat diujikan di depan Dewan Penguji Tesis Magister Studi Islam Program
Pascasarjana (S-2) Universitas Islam Indonesia.



UNIVERSITAS

ISLAM
INDONESIA

Yogyakarta, 17 September 2008

Ketua Program,

Prof. Dr. H. Amir Mu'allim, MIS

PERSETUJUAN

TESIS berjudul : PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN PROSES
JASA LEMBAGA ZAKAT BERDASARKAN
MODEL CARTER TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MUZAKKI (Studi Kasus LAZIS UII
Yogyakarta)

Ditulis oleh : Uswatun Hasanah, SEI.

NIM : 06913016

Konsentrasi : Ekonomi Islam

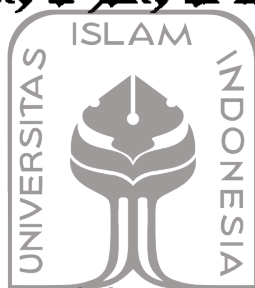
Telah dapat disetujui untuk diuji di hadapan Tim Penguji Tesis Magister Studi
Islam Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 11 September 2008
Pembimbing,


Drs. H. Syafaruddin Alwi. MS.

MOTTO

لا يكلف الله بشئاً الا ومعهما لما ما حسبه وعليها ما احسبه ربنا توأخذنا ان
نسينا او اخطانا ربنا و لا تعمل علينا اسرا كما حملته على الطير من قبلنا ربنا
ولا تعذبنا ما لا طاقه لنا به واعنه عذابا وانقر لنا وارحمنا انك مولانا فادبرنا على
القوم الكافرين



Artinya: “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdo'a): “Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang fakir.” (Q.S. Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

ربي اغفر لي و لوالدي و ارحمهما كما ربياني صغيرا

Ya Tuhan kami sayangilah mereka sebagaimana mereka menyayangi
sewaktu aku masih kecil



Karya ini kupersembahkan untuk:

Allah SWT

Nabi Muhammad Saw

Papa dan mamaku (Drs. H. Kasim Yahya dan Hj. Anizar) tercinta

Ka Ifa dan ka Jaki, k Nur dan k Opan, ade Iria dan Agus,

Ponakan-ponakanku Tora, Atan, Lita tersayang,

Mas Dedy pendamping hidupku

Sahabat-sahabatku yang selalu kurindukan

Almamaterku Program pascasarjana UII Yogyakarta yang akan menjadi kenangan

Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang telah kalian berikan

PEDOMAN TRANLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 Tahun 1987 dan no. 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	 B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Śa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	şad	Ş	es (dengan titik di bawah)
د	dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain		koma terbalik
غ	Gain	G	Ge

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

ف	Fa'	F	Ef
ق	qāf	Q	Qi
ك	kāf	K	Ka
ل	lām	L	El
م	mim	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	wawu	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	hamzah	,	apostrof (tetapi tidak dilambangkan apabila ter-letak di awal kata)
ي	Ya'	Y	Ye

INDONESIA

Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	a	a

◌ِ	Kasrah	i	i
◌ُ	Dammah	u	u

Contoh:

كُتِبَ - kataba	يَذْهَبُ - yazhabu
سُئِلَ - su'ila	ذُكِرَ - zukira

Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌ِ◌ِ	Fathah dan ya	ai	a dan i
◌ِ◌ُ	Fathah dan wawu	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ - kaifa	حَوْلَ - haula
----------------	----------------

Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌ِ◌ِ◌ِ	Fathah dan alif atau alif Maksūrah	ā	a dengan garis di atas
◌ِ◌ِ◌ِ	Kasrah dan ya	ī	i dengan garis di atas
◌ِ◌ِ◌ِ	dammah dan wawu	ū	u dengan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla	قِيلَ - qīla
--------------	--------------

رمى - ramā

يقول - yaqūlu

Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua:

1. Ta Marbutah hidup

Ta' marbutah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah (t).

2. Ta' Marbutah mati

Ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h)

Contoh: طلحة - Talhah

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al" serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan ha' atau h

Contoh: روضة الجنة - raudah al-Jannah

Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh: رَبَّانَا - rabbanā

نَعْمَ - nu'imma

Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu “ال”. Namun, dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti oleh qamariyyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu “al” diganti huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Cotoh : الرجل – ar-rajulu

السيدة – as-sayyidatu

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Bila diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sambung (-)

Contoh: القلم - al-qalamu

الجلال - al-jalālu

البدیع - al-badī'u

Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di

akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

شيء - syai'un

امرت - umirtu

النوء - an-nau'u

تأخذون - ta'khuẓūna

Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وان الله هو خير الرازقين - Wa innalāha lahuwa khair ar-rāziqīn atau

Wa innalāha lahuwa khairur-rāziqīn

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap harus awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

وما محمد إلا رسول - wa mā Muhammadun illā Rasūl

انَّ اَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ - inna awwala baitin wudi'a linnāsi

Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh :

نصر من الله وفتح قريب - naṣrun minallāhi wa fathun qarīb
الله الامر جميعا - lillāhi al-amru jamī'an



- J. Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transiterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SYSTEM DAN PROSES JASA LEMBAGA ZAKAT BERDASARKAN MODEL CARTER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MUZAKKI (Studi Kasus LAZIS UII Yogyakarta)

Walaupun hampir semua orang Islam tahu bahwa zakat adalah salah satu dari rukun Islam yang lima, namun hanya sebagian kecil yang membayar zakat. Salah satu masalahnya adalah faktor kepercayaan muzakki yang rendah terhadap organisasi pengelola zakat yang ada. Selain itu ketidakmampuan lembaga pengelola zakat sendiri yang belum mencapai tingkat kualitas sistem dan proses pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Salah satu metode untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan muzakki adalah dengan meningkatkan kualitas sistem dan proses jasa di lembaga zakat, karena kepuasan muzakki harus ditata sedemikian penting untuk eksistensi suatu lembaga zakat. Dan model pengukuran kualitas jasa yang digunakan dalam penelitian ini adalah model CARTER (*compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, emphaty dan responsiveness*) yaitu pengukuran kualitas jasa berdasarkan prinsip syariah yang dikembangkan oleh Othman dan Lynn Owen pada tahun 2001.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem dan proses jasa berdasarkan model CARTER (*compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, emphaty dan responsiveness*) secara parsial maupun simultan mempengaruhi kepuasan muzakki. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Subyek penelitian ini adalah dosen dan karyawan UII. Sedangkan obyek penelitiannya adalah kualitas sistem dan proses jasa LAZIS UII pengaruhnya terhadap kepuasan muzakki.

Populasi dalam penelitian ini adalah muzakki internal LAZIS UII yang terdiri dari dosen dan karyawan UII, dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan kuisisioner (angket). Sedangkan Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan uji asumsi klasik (normalitas, autokorelasi, heteroskedastisitas, dan multikolinieritas).

Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka terbukti bahwa masing-masing variabel independen model CARTER (*compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, emphaty dan responsiveness*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Hal ini bisa diketahui dari pengukuran kualitas sistem dan proses jasa model CARTER yang terdiri dari *compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, emphaty, dan responsiveness* mempengaruhi kepuasan muzakki sebesar 46 %.

Tingkat kepuasan muzakki LAZIS UII berdasarkan model CARTER, untuk masing-masing dimensi adalah 23,3% untuk dimensi *Assurance*, 19,7% untuk dimensi *reliability*, 19,1% untuk dimensi *tangible*, 18,5% untuk dimensi *responsiveness*, 17,7% untuk dimensi *emphaty*, dan 15,8% untuk dimensi *compliance fully with Islamic law and principles*. Salah satu faktor penyebab kepuasan muzakki LAZIS UU tersebut adalah kualitas sistem dan proses jasa yang dilakukan LAZIS UII sudah bisa diterima muzakki. Sehingga, muzakki LAZIS UII menaruh kepercayaan untuk memberikan wajib zakatnya ke LAZIS UII. Namun, pihak manajemen LAZIS UII masih perlu meningkatkan dan memperbaiki kualitas sistem dan proses jasanya maupu strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan muzakki.

Kata kunci: kualitas jasa, kepuasan pelanggan (muzakki), model CARTER

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين اشهد ان لا اله الا الله واشهد ان محمدا رسول الله
اللهم صلّ و سلّم على محمد وعلى اله واصحابه اجمعين اما بعد.

Akhirnya setelah melalui perjalanan yang panjang dan berkat bantuan banyak pihak, penyusun dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas System dan Proses Jasa Lembaga Zakat Berdasarkan Model Carter Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki (Studi Kasus LAZIS UII Yogyakarta)”**. Oleh karena itu dalam kesempatan kali ini, penyusun menghaturkan terima kasih yang setulusnya kepada pihak yang memiliki andil dan kontribusi yang sangat berarti dalam penyusunan tesis ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Edy Suandi Hamid, M.Ec. selaku Rektor UII Yogyakarta.
2. Bapak Dr.Ir, Edy Purwanto, DEA. Selaku Direktur Program Pascasarjana UII Yogyakarta.
3. Prof. Dr. H. M. Amir Mua'llim, MIS selaku Ketua Program MSI PPs UII Yogyakarta
4. Bapak Ibu Dosen MSI PPs UII yang telah menyumbangkan ilmu pengetahuannya.
5. Bapak Drs. H. Syafaruddin Alwi. MS, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya memberikan arahan dan koreksi dalam penyusunan tesis ini.
6. Pihak LAZIS UII Yogyakarta, Khususnya Bapak Ir. H. Supriyanta,MSI, selaku direktur LAZIS UII, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan serta seluruh staf LAZIS UII Yogyakarta yang selalu siap melayani dengan ramah.
7. Papa, mamaku tersayang, yang selalu mendo'akanku serta memberikan dorongan baik secara moril maupun materil yang tidak ternilai harganya.

8. Saudara dan saudariku tercinta (ka ifa dan ka jaki, k nur dan k opan, ade inaku dan agus) serta ponakanku tersayang Tora_Atan, Lita, terima kasih atas dukungan, perhatian dan kasih sayangnya yang tak terhingga.
9. Calon suamiku tercinta Ahmad Dedy Aryanto, terima kasih atas kesabarannya yang luar biasa serta perhatian dan cinta kasihnya.
10. Teman-teman seperjuanganku di MSI PPs UII ekonomi Islam periode 2006/2007, specially mba wiwin, Tiyi, mba Fitri, terima kasih atas segalanya.
11. Teman -teman *ex* KUI-1 01, Tiri, Murod, bang Choy, Anam, Nasir, Ragil, dan teman-teman lainnya, "*Just Keep Our Friendship...!*".
12. Puci, Dimas dan Ajeng, tiga mahluk yang selalu setia menemani hari-hariku.
13. Serta semua pihak yang tak bisa penyusun sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu tersusunnya tesis ini.

Semoga amal baik dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penyusun mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dan tidak lupa penyusun mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penyusunan tesis ini. Semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Yogyakarta, 07 September 2008

Penyusun



Uswatun Hasanah. SEI

NIM. 06913016

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS.....	iv
HALAMAN NOTA DINAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vi
HALAMAN MOTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
ABSTRAK	xvii
KATA PENGANTAR	xviii
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR TABEL.....	xxiv
DAFTAR GAMBAR	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Telaah Pustaka	7
E. Kerangka Teoritik	11
F. Hipotesis Penelitian	18

G.	Definisi Operasional Variabel.....	18
H.	Metode Penelitian	20
I.	Pendekatan	29
J.	Metode Analisis Data.....	29
K.	Metode Pengujian Instrumen	30
L.	Sistematika Pembahasan.....	37

BAB II RUANG LINGKUP LAZ, KUALITAS SISTEM DAN PROSES JASA DAN KEPUASAN PELANGGAN 39

A.	Ruang Lingkup LAZ	39
1.	Kelembagaan	41
2.	Prinsip-Prinsip Etika Profesi Amil Zakat.....	43
3.	Sistem Pengumpulan Dana Zakat LAZ.....	47
4.	System Distribusi Dana Zakat LAZ	48
5.	Tehnik Sosialisasi.....	52
6.	Proses Pengawasan	53
B.	Konsep Kualitas Sistem dan Proses Jasa	55
1.	Kualitas Jasa	55
2.	Sistem dan Proses Jasa	60
3.	Model CARTER.....	64
4.	Pengukuran Kualitas Jasa Model CARTER.....	69
5.	Kepuasan Pelanggan.....	72

BAB III	GAMBARAN UMUM LAZIS UII	76
	A. Sejarah Berdirinya LAZIS UII.....	76
	B. Profil LAZIS UII.....	78
	C. Visi dan Misi.....	79
	D. Struktur Organisasi	79
	E. Susunan Pengurus	81
	F. Penghimpunan dan Pemberdayaan Dana Zakat.....	82
	G. Tehnik Sosialisasi	88
	H. Data Jumlah Muzakki Internal	88
	I. Data Jumlah Pengumpulan Dana Zakat	89
	J. Tantangan ke Depan.....	90
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	91
	A. Gambaran umum responden	91
	1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	92
	2. Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	93
	3. Responden Berdasarkan Pendidikan	92
	4. Responden Berdasarkan Lama Kerja	95
	5. Responden Berdasarkan Gaji Diterima	96
	B. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	97
	1. Uji Validitas.....	97
	2. Uji Reliabilitas.....	104

	C.	Uji Asumsi Klasik.....	105
	1.	Uji Normalitas	105
	2.	Uji Heteroskedesitas	106
	3.	Uji Outokorelasi	108
	4.	Uji Multikolinearitas	109
	5.	Uji Regresi Linier Berganda.....	111
	D.	Pembahasan.....	115
BAB V		PENUTUP.....	124
	A.	Kesimpulan.....	124
	B.	Saran-saran.....	128
		BIBLIOGRAFI.....	129
		LAMPIRAN-LAMPIRAN	
	1.	TERJEMAH.....	I
	2.	BIOGRAFI TOKOH.....	II
	3.	HASIL ANALISA DATA SPSS.....	IV
	4.	ANGKET PENELITIAN.....	XIII
	5.	SURAT PERNYATAAN	
	6.	CURICULUM VITAE.....	
	7.	SURAT IZIN UII.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Operasioanal Variabel Penelitian	25
1.2. Skala Likert Instrumen	26
3.1 Data Jumlah Muzakki Internal tahun 2005-2007	88
3.2. Data Jumlah Pengumpulan Dana Zakat Tahun 2005-2007	89
4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	92
4.2 Tingkat Usia	93
4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	94
4.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	95
4.5 Responden Berdasarkan Gaji Diterima	96
4.6 Uji Validitas Variabel <i>Compliance</i>	97
4.7 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	99
4.8 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	100
4.9 Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	100
4.10 Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	101
4.11 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	102
4.12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Muzakki.....	103
4.13 Uji Reliabilitas.....	104
4.14 Pengukuran Outokorelasi	108
4.15 Hasil Uji Outokorelasi.....	109
4.16 Uji Multikolinearitas	110
4.17 Hasil Estimasi Model Regresi Linear Berganda	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Paradigma Penelitian.....	19
2.1. Metode Tradisional Menjamin Kualitas Jasa.....	60
2.2. Sistem TQS	63
2.3. Analisis Lima Kesenjangan.....	70
3.1 Struktur Organisasi LAZIS UII.....	79
4.1. Uji Normalitas.....	106
4.1. Uji Normalitas.....	106
4.2. Uji Heterokedastisitas.....	107



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zakat menurut istilah fiqh adalah sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah diserahkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya.¹ Zakat adalah rukun yang terpenting sesudah sembahyang, sehingga al-Qur'an telah menegaskan barang siapa menyimpan kekayaan, tidaklah ia halal baginya sebelum dikeluarkan zakatnya². Firman Allah swt:



خذ من اموالهم صدقة تطهرهم وتزكيهم بها...³

Secara konseptual, zakat disyariatkan untuk mengubah mustahiq (golongan yang berhak menerima zakat) menjadi muzakki (golongan yang wajib mengeluarkan zakat), dengan kata lain dari miskin menjadi kaya atau berkecukupan dan kemudian pada gilirannya mampu pula mengeluarkan zakat.⁴

Walaupun hampir semua orang Islam tahu bahwa zakat adalah salah satu dari rukun Islam yang lima, namun hanya sebagian kecil yang membayar zakat. Kenyataannya, potensi zakat Indonesia di atas kertas luar biasa besar. Secara matematis, minimal akan kita dapatkan angka sebesar

¹ Yusuf Qardawi, *Hukum Zakat*, (Jakarta : Litera Antar Nusa, 1999) hal. 34

² Abul A'la al-Maududi Alih Bahasa Abdullah Suhaili, *Dasar-Dasar Ekonomi dalam Islam dan Berbagai Sistem Masa Kini*, (Bandung: PT al-Ma'arif , 1984) hal. 129.

³ QS. At-Taubah (9):103

⁴ Jusmaliani, Muhammad Sukarni, *Kebijakan Ekonomi dalam Islam*, (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2005) hal. 135.

Rp 19 triliun per tahun. Belum lagi jika ditambah infaq, shadaqah, serta wakaf. Akan kita peroleh angka yang cukup bombastis. Angka-angka di atas barulah potensi, belum menjadi kenyataan. Kenyataannya, saat ini baru terkumpul lebih kurang Rp 250 milyar per tahun (ini menurut data pengumpulan zakat oleh lembaga, baik BAZ maupun LAZ). Itu artinya hanya 1,3%. Apa masalahnya? Salah satunya adalah faktor kepercayaan muzakki yang rendah terhadap organisasi pengelola zakat yang ada.⁵ Selain itu ketidakmampuan lembaga pengelola zakat sendiri yang belum mencapai tingkat kualitas sistem dan proses pelayanan yang diharapkan masyarakat. Karena, meskipun umat Islam Indonesia sudah mulai sadar untuk menunaikan membayar zakat, namun pada kenyataannya orang yang fakir miskin masih belum banyak berubah kondisi social ekonominya.⁶

Pada prinsipnya untuk menangani dana ZIS dengan baik ternyata sangat membutuhkan organisasi atau lembaga maupun petugas administrasi yang profesional. Untuk itu tentunya sangat dibutuhkan konsep administrasi atau manajemen yang profesional agar tercapai target zakat secara efektif dan optimal.⁷

⁵ <http://zakatwakaf.blogspot.com.200610prinsip-prinsip-manajemen-lembaga.html> akses 25 april 2008.

⁶ Tim Penulis MSI UII, *Menjawab Keraguan Berekonomi Syariah*. (Yogyakarta: MSI UII dan Safiria Insania Press, 2008) hal. 134-135

⁷ Mursyidi, *Mekanisme Pengumpulan Zakat, Infak dan Shadaqah Menurut Hukum Syara dan Undang-Undang* (Yogyakarta : Magistra Insania Press, 2006) hal. 22. Lihat juga Sholahuddin, *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, (Surakarta: Muhammadiyah University press, 2006) hal 229 yang terpenting dari zakat dan tidak boleh dilupakan adalah peran para amil selaku pengembalian amanah pengelolaan dana-dana zakat . Jika amil zakat baik, maka tujuh asnaf mustahik lainnya insya Allah akan menjadi baik. tapi jika amil zakatnya tidak baik, maka jangan

Salah satu lembaga zakat yang senantiasa berkomitmen menjadikan Amanah dan Profesional sebagai ruh dari setiap gerak langkahnya adalah LAZIS UII Yogyakarta yang berdiri secara resmi di Yogyakarta tahun 2005. lembaga ini telah mendapat pengukuhan dari pemerintah sebagai lembaga amil zakat dengan SK Gubernur DIY No : 37/KEP/2005 tentang Pengukuhan Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqoh Universitas Islam Indonesia (LAZIS UII), yang ditetapkan di Yogyakarta tanggal 9 April 2005.

Seiring dengan peran dan fungsinya sebagai Lembaga Amil, Zakat, Infaq dan Shadaqoh yang semakin meningkat, LAZIS UII senantiasa berkomitmen menjadikan Amanah dan Profesional sebagai ruh dari setiap gerak langkahnya. Berbagai program pemberdayaan Mustahiq yang memfokuskan pada Bidang Pendidikan (55%), Bidang Ekonomi Ummat (30%) dan Bidang Sosial Kemanusiaan (15%) telah dilaksanakan sebagai wujud Amanah dari dana ZIS yang dititipkan oleh para Muzakki LAZIS UII.⁸ Hal ini terlihat dari beberapa program dan bantuan langsung yang dilakukan oleh pihak LAZIS UII seperti program ternak master LAZIS UII (2007) yang bertujuan untuk menggeliatkan zakat untuk mengubah peternak mustahik menjadi master peternak profesional. Program gema peduli anak bangsa (GPABL) dengan menyalurkan beasiswa pendidikan kepada anak-anak dhu'afa. Bantuan 1001 bingkisan lebaran dhu'afa di bulan ramadhan

diharap tujuh asnaf mustahik lainnya akan menjadi baik.itulah nilai strategis amil zakat. dengan kata lain hal terpenting dari zakat adalah bagaimana mengelolanya(manajemennya)

⁸SK Gubernur DIY No. 37/KEP/2005 LAZISUII, Mantapkan Amanah & Profesional
<http://www.uui.ac.id/majalah.aspu=116&r=8&t=1&id=4>

1428 H termasuk kepada para 300 penarik becak, dan beberapa bantuan langsung lainnya.⁹

Persoalan kredibilitas pengurus pengelola merupakan sebab utama dari problem kurang percayanya publik pada pengelola zakat. Maka tantangan besar para pengelola adalah terbentuknya lembaga yang memiliki integritas dan dipercaya umat.¹⁰ Salah satu metode untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan bagi muzakki adalah dengan meningkatkan kualitas sistem dan proses jasa pelayanan di lembaga zakat, karena kepuasan muzakki harus ditata sedemikian penting untuk eksistensi suatu lembaga zakat. Dan salah satu model pengukuran kualitas jasa adalah model CARTER (*compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, empathy dan responsiveness*) yaitu pengukuran kualitas jasa berdasarkan prinsip yang dikembangkan oleh Othman dan Lynn Owen pada tahun 2001.¹¹ Dengan mengukur kualitas sistem dan proses jasa di lembaga zakat, maka akan diketahui tingkat kepuasan muzakki dan kepercayaan muzakki.

Berdasarkan pada uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana pengaruh kualitas system dan proses jasa lembaga

⁹Profil LAZIS UII Yogyakarta 2007.

¹⁰M. Akhyar Adnan, *Manajemen Zakat Indonesia, Workshop Zakat, Infaq dan Shodaqah, Format dan Mekanisme Pengumpulan dan Pendistribusian ZIS, Reinterpretasi Fiqh Zakat*. (Yogyakarta : Pusat studi Islam UII, 2002).

¹¹ AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, *adopting and measuring customer service quality (sq) In islamic banks: a case study in Kuwait finance house*, *International Journal of Islamic Financial Services*, Volume 3, No.1, April-June 2001, <http://islamic-finance.net/journals/journal9/abdulqawi.pdf>, akses juli 2008.

zakat terhadap tingkat kepuasan muzakki berdasarkan model CARTER yang terdiri dari *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy* dan *responsiveness*. Dan dalam hal ini penyusun mengambil objek penelitian di LAZIS UII Yogyakarta.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka penulis merumuskan pokok permasalahannya adalah

1. Seberapa besar pengaruh kualitas system dan proses jasa berdasarkan model CARTER (*compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, empathy* dan *responsiveness*) secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan muzakki?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas system dan proses jasa berdasarkan model CARTER secara simultan mempengaruhi tingkat kepuasan muzakki ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

- a. Untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas system dan proses jasa berdasarkan model CARTER (yang terdiri dari *compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, emphaty* dan *responsiveness*) secara parsial mempengaruhi tingkat kepuasan muzakki.
- b. Untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas system dan proses jasa berdasarkan model CARTER (yang terdiri dari *compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, emphaty* dan *responsiveness*) secara simultan mempengaruhi tingkat kepuasan muzakki.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pikiran dan bahan masukan dan pedoman bagi pengelola LAZIS UII dalam merumuskan kebijakan untuk memaksimalkan kinerja dan layanan yang diberikan LAZIS UII dalam peningkatan kepuasan dan kepercayaan muzakki internal (dosen dan karyawan UII) pada khususnya dan muzakki eksternal UII pada umumnya, sehingga mampu mendukung berkembangnya LAZIS UII pada periode mendatang.

b. Kegunaan praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi yang bermanfaat bagi LAZIS UII dan semua praktisi zakat dalam

memahami tingkat kualitas system dan proses jasa di lembaga pengelola zakat dan pengaruhnya terhadap kepuasan muzakki berdasarkan model CARTER secara teoritis maupun praktis, juga menjadi input dalam memperkaya wawasan, pengalaman dan pengetahuan.

- 2) Penelitian ini diharapkan bisa memberi kontribusi keilmuan dan referensi untuk penelitian lebih lanjut terutama yang berkaitan dengan kualitas sistem dan proses jasa lembaga zakat, pengaruhnya terhadap kepuasan muzakki.



D. Telaah Pustaka

Minat dan perhatian terhadap kualitas jasa meningkat pesat dalam dekade 1980-an. Dalam literatur pemasaran jasa, pendekatan kualitas jasa pertama kali diperkenalkan oleh Gronroos lewat konsepnya *perceived service quality* dan model kualitas jasa total. Pendekatan ini didasari terhadap evaluasi purna konsumsi.¹² Pendekatan *perceived service quality* hingga kini masih memainkan peranan penting dalam memberikan fondasi bagi sebagian riset kualitas jasa dan perkembangan teori pemasaran jasa termasuk model SERVQUAL yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, 1988, 1990, 1993, 1994)¹³ yang

¹² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, hal. 259

¹³ *Ibid.* hal. 262

dalam penelitian selanjutnya dikembangkan oleh Abdulqawi Othman dan Lynn Own dengan mengembangkan model pengukuran kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah khususnya bisnis perbankan syariah (2001).¹⁴

Berdasarkan penelusuran penulis, studi yang bisa diajukan acuan replikatif dalam pembahasan mengenai pengaruh kualitas sistem dan proses jasa khususnya di lembaga zakat terhadap tingkat kepuasan muzakki belum penulis temukan. Hal ini tentunya dikarenakan kesadaran para ahli ekonomi Islam akan kurangnya mekanisme partikular aplikatif dari sistem Islam.

Namun ada beberapa literatur penelitian yang penulis temukan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas jasa berdasarkan model CARTER terhadap kepuasan pelanggan, dan beberapa penelitian tentang zakat. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Yulianto Setiawan. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan tehnik *sample convenience sampling* berjumlah 100 pelanggan, metode analisis menggunakan metode CARTER. Kesimpulannya adalah pengukuran kualitas jasa berdasarkan model CARTER berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan dimensi kualitas jasa yang harus disempurnakan adalah dimensi *compliance* yaitu mengenai penerapan

¹⁴ Abdulqawi Othman dan Lynn Owen, *adopting and measuring customer service quality (sq) in islamic banks: a case study in Kuwait finance house*, *International Journal of Islamic Financial Services*, Volume 3, No.1, April-June 2001, <http://islamic-finance.net/journals/journal9/abdulqawi.pdf>, akses juli 2008.

ketentuan layanan dan produk Islami, lalu dimensi *tangibles* yaitu fasilitas fisik BMI dan dimensi *emphaty*.¹⁵

Hasil penelitian lainnya yang disusun oleh R. Fanet Barjanusa, adalah bahwa model CARTER dapat diterapkan pada bisnis jasa perbankan syariah di Indonesia (BSM Cabang Bandung), dengan nilai varians sebesar 69,596 %. Faktor-faktor yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 68,03%. Dan yang paling besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pelanggan perbankan syariah berdasarkan model CARTER adalah faktor *compliance* yaitu sebesar 87,590%. Perbaikan kualitas dilakukan dengan urutan prioritas perbaikan pada faktor faktor *emphaty*, kemudian *responsiveness*, *tangible*, *reliability*, *compliance*, dan terakhir *assurance*.¹⁶

Selain itu beberapa penelitian yang berhubungan dengan zakat yaitu penelitian yang dilakukan oleh Endah triwiningsih, kesimpulannya bahwa pemahaman muzakki tentang kewajiban menunaikan zakat maal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap meningkatnya jumlah zakat yang terhimpun yaitu sebesar 0,669.¹⁷ Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ermi Suhasti Syafei yang hasil penelitiannya empat factor yang

¹⁵ Yulianto Setiawan *Pengukuran Kepuasan Konsumen dengan Pendekatan Carter Studi Kasus BMI Yogyakarta*, skripsi UII tahun 2006 tidak dipublikasikan.

¹⁶ R. Fanet Barjanusa, *Service Quality Analysis In Sharia Banking Business Based On Carter Model (Case Study In Bank Syariah Mandiri Bandung Branch)* <http://www.digilib.ti.itb.ac.id/go.phpid.jbptitbti-gdl-s2-2006-rfanetbarj-2342&node=1999&start=16>. akses 2 april 2008.

¹⁷ Endah Triwiningsih, *Pengaruh pemahaman muzakki terhadap jumlah zakat yang terhimpun di rumah zakat Indonesia cabang Yogyakarta*, Skripsi UIN tahun 2006, tidak dipublikasikan.

mempengaruhi pembayaran zakat masyarakat Prenggan kota Gede Yogyakarta yaitu tingkat pendapatan, tingkat etos kerja dan tingkat keagamaan yaitu sebesar 38,1%. Pengaruh terbesar terdapat pada variable pendapatan sebesar 11,47%, etos kerja 10,79% peran pesantren 8,37% dan tingkat keagamaan 7,43%.¹⁸

Dari beberapa penelitian yang penyusun telusuri, penyusun belum menemukan penelitian yang secara khusus membahas pengaruh kualitas system dan proses jasa lembaga zakat terhadap kepuasan muzakki berdasarkan model CARTER khususnya di LAZIS UII. Beberapa penelitian dan tulisan mengenai zakat banyak berfokus pada perspektif hukum Islam, seperti penelitian yang dilakukan oleh H.M. Rasna Dahlan,¹⁹ dan juga aplikasinya dilapangan seperti penelitian yang dilakukan Zainul Arifin²⁰ dan Rahmaniar.²¹ Selain itu, penelitian yang menggunakan model CARTER dalam mengukur kualitas jasa pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, selama ini hanya digunakan dalam mengukur kualitas jasa di bank Syariah, dan yang diukur adalah hanya berpusat pada kualitas pelayanan jasa, bukan pada kualitas sistem dan proses jasa. Sehingga terlihat jelas perbedaan penelitian ini dari penelitian-penelitian terdahulu.

¹⁸ Ermi Suhasti Syafei, *factor-faktor yang mempengaruhi pembayaran zakat masyarakat prenggan kota gede yogyakarta*. Tesis UII tahun 2003, tidak dipublikasikan.

¹⁹ H.M. Rasna Dahlan, *Konsep Zakat untuk Pemberdayaan Ekonomi Ummat dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Tesis UII tahun 2002, tidak dipublikasikan.

²⁰ Zainul Arifin, *Strategi Penghimpunan dan Pendistribusian Zakat pada Luzis Masjid Syuhada*, Tesis UII Tahun 2008, tidak dipublikasikan.

²¹ Rahmaniar, *Studi tentang Pengelolaan Zakat di Kecamatan Pahandhut Palangkaraya*, Tesis UII, 2002, tidak dipublikasikan.

Karena itu dengan sendirinya penelitian mengenai kualitas sistem dan proses jasa lembaga zakat pengaruhnya terhadap kepuasan muzakki pada LAZIS UII menjadi urgen dilaksanakan sebagai upaya awal untuk evaluasi menyeluruh terhadap praktek pelaksanaan kebijakan zakat LAZIS UII. Sehingga dalam kesempatan ini, penulis mencoba membahas tentang pengaruh kualitas sistem dan proses jasa terhadap kepuasan muzakki di lembaga zakat, dalam hal ini LAZIS UII.

E. Kerangka Teoritik

1. Ruang Lingkup LAZ

Salah satu organisasi pengelola zakat (OPZ) yang resmi dikukuhkan, dibina, dan dilindungi oleh pemerintah adalah lembaga amil zakat (LAZ) disamping badan amil zakat (BAZ). LAZ adalah institusi pengelola zakat yang sepenuhnya dibentuk atas prakarsa masyarakat dan oleh masyarakat yang bergerak di bidang da'wah, pendidikan, sosial dan kemasyarakatan umat Islam.²²

Dalam upaya meningkatkan kualitas pengelolaan zakat agar dapat diberdayakan secara optimal, maka undang-undang Nomor 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat harus dimasyarakatkan secara luas dan merata. Karena itu diperlukan tehnik sosialisasi secara lebih intensif agar dapat merubah paradigma pengelolaan zakat tradisional yang berjalan selama ini menjadi suatu sistem pengelolaan yang lebih

²² Keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat Islam dan urusan haji Nomor. D/291 tahun 2000 tentang pedoman teknis pengelolaan zakat bab V pasal 10 ayat (1).

professional. Selain itu upaya peningkatan kualitas pengelolaan zakat ini juga membutuhkan manajemen yang profesional. Dan menurut Hertanto Widodo, sebaiknya manajemen lembaga zakat harus bisa diukur. Hertanto Widodo merumuskannya dengan tiga kata kunci prinsip-prinsip manajemen lembaga zakat, yaitu, amanah, profesional dan transparan²³. Selanjutnya unsur-unsur yang harus diperhatikan OPZ dalam menjalankan sistem pengelolaan yang baik adalah, memiliki sistem, prosedur dan aturan yang jelas, manajemen terbuka, mempunyai rencana kerja (*activity plan*), memiliki Komite Penyaluran (*lending committee*) memiliki sistem akuntansi dan manajemen keuangan, diaudit, publikasi dan perbaikan terus-menerus (*continous improvement*)²⁴

2. Kualitas Sistem dan Proses Jasa

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁵

Pengelolaan jasa merupakan upaya mengorganisir sumberdaya perusahaan untuk mewujudkan suatu pelayanan yang baik dan

²³HertantoWidodo,prinsipprinsipmanajemenLPZ.http.Zakatwakaf.blogspot.com.200610.p
rinsipprinsip.manajemen.lembaga.zakat.html.aksestanggal 30 mei 2008.

²⁴*Ibid*

²⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2006)hal. 59

terpadu. Dalam kualitas jasa, definisi proses adalah jasa yang bersangkutan dan fokus proses jasa adalah untuk memberikan hasil (manfaat) yang memenuhi/ melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pelanggan.²⁶ Menurut Davenport (1995), proses adalah struktur yang dijalani organisasi untuk menghasilkan nilai bagi para pelanggannya. Oleh karena itu ukuran proses yang penting adalah kepuasan pelanggan terhadap keluaran proses tersebut.²⁷ Focus dari proses adalah usaha untuk menghasilkan output dengan input tertentu. Semakin besar rasio output terhadap input, maka semakin produktif suatu operasi.

Proses manajemen dalam Islam adalah suatu proses untuk mengolah input yang dimiliki oleh masyarakat muslim dalam sebuah manajemen, sehingga akhirnya menghasilkan output. Jika input telah diproses dalam manajemen, dan terjadi interaksi yang intens dalam menjalankan aktivitas dan kegiatan manajemen, maka akan menghasilkan output yaitu sepenuhnya pelayanan pokok bagi masyarakat publik Islam dan terwujudnya masyarakat yang adil dan

²⁶ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* ,(Yogyakarta: Andi Offset, 2005)hal.29.

²⁷ Any Agus Kana, *Mass Customization Sebuah Alternative untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Kompak STIE YO, Yogyakarta, No.3, September 2001, hal. 348

sejahtera, jauh dari tindak kekufuran, kezaliman, penyakit dan kebodohan.²⁸

Dalam kualitas jasa pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan terdapat *Total Quality Service* (TQS) yang didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.²⁹

Fokus sentral perusahaan jasa ialah bagaimana memberikan pelayanan kepada pelanggan yang memenuhi dimensi mutu jasa fisik, andal, tanggap, terpercaya dan empati agar konsumen atau pelanggan menjadi puas. Dalam memenuhi kepuasan tersebut maka harus diperhatikan tiga pilar utama yang saling mendukung dan berhubungan yaitu strategi, sistem dan sumberdaya manusia. Jadi tujuan keseluruhan dari sistem dan proses jasa antara lain adalah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

3. Model CARTER

Banyak pakar di bidang manajemen mutu telah mengajukan dimensi-dimensi yang diperlukan untuk mengukur kualitas jasa

²⁸ Ahmad Ibrahim, *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2006) hal. 250-251

²⁹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* hal.56.

diantaranya Gronroos, (Edvarsson dkk, 1994) dan model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, 1988, 1990, 1993,1994). Model SERVQUAL banyak diadopsi dalam pengukuran kualitas jasa, namun model ini tidak bisa lepas dari kontroversi.³⁰

Salah satu penelitian yang mengadopsi model SERVQUAL dalam mengukur kualitas jasa adalah penelitian yang dilakukan oleh Othman dan Lynn Owen dari University of Wales pada tahun 2001 yang berjudul *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank: A Case Study in Kuwait Finance House* yaitu suatu metode pengukuran kepuasan nasabah dengan menggunakan ukuran enam dimensi yang disebut dengan CARTER (*Compliance fully with Islamic law and principles, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, and Responsiveness*), dengan menambahkan dimensi *Compliance fully with Islamic law and principles* (kemampuan untuk menjalankan dengan hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip Islam). Jadi konsep dalam dimensi dimensi CARTER mengajukan pengukuran kualitas layanan pada korporasi (lembaga) syariah, dalam enam definisi pengukur kepuasan pelanggan. Yaitu, *pertama, Compliance fully with Islamic law and principles* yang berarti kemampuan suatu perusahaan dalam melakukan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah, *kedua, Assurance* merupakan pengetahuan dan rasa hormat pegawai dan

³⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi , 2007) hal. 282

kemampuan memelihara kepercayaan dan keyakinan konsumen, *ketiga, Reliability* merupakan kemampuan dalam ketepatan layanan, pertanggungjawaban, dan ketepatan layanan, *keempat, Tangibles* hal tersebut berarti kelebihan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan konsep komunikasi dengan pelanggan, *kelima, Empathy* merupakan kepedulian, perhatian secara individu yang disediakan korporasi (lembaga) terhadap konsumen, dan *keenam, Responsiveness* merupakan upaya dalam membantu pelanggan dan penyediaan layanan utama.³¹

4. Pengukuran Kualitas Jasa (Model CARTER)

Mengukur kualitas jasa berarti mengevaluasi/ membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.³² Untuk model pengukuran kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, Abdulqawi Othman dan Lynn Owen, telah membuat sebuah skala multi item yang disebut sebagai model CARTER.³³ Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa CARTER. Pengukuran dilakukan dengan skala likert,

³¹ AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, *adopting and measuring customer service quality (sq)In islamic banks: a case study in Kuwait finance house* , *International Journal of Islamic Financial Services*, Volume 3, No.1, April-June 2001, <http://islamic-finance.net/journals/journal9/abdulqawi.pdf>, akses juli 2008.

³² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, hal. 99

³³ AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, *adopting and measuring customer service quality (sq)In islamic banks: a case study in Kuwait finance house* , *International Journal of Islamic Financial Services*, Volume 3, No.1, April-June 2001, <http://islamic-finance.net/journals/journal9/abdulqawi.pdf>, akses juli 2008.

dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuan atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa.

5. Kepuasan Pelanggan

Menurut Schermerhorn, pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya.³⁴ Untuk dapat menciptakan para pelanggan yang merasa puas, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antar perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.³⁵ Menurut pakar pemasaran Kotler menandakan, bahwa kepuasan konsumen/pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.³⁶

³⁴ A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Amara Books, 2003) hal. 94

³⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, .. hal. 258

³⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, (Jakarta: Prenhalindo 1997) hal. 36

F. Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan asumsi sementara penyusun yang bersifat tentatif, kebenarannya perlu diuji dan dibuktikan melalui riset yang berkenaan dengan topik permasalahan yang akan dikembangkan dalam penelitian. Beberapa hipotesis yang dikemukakan antara lain:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas system dan proses jasa model CARTER (*compliance fully with Islamic law and principles, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*) secara parsial terhadap tingkat kepuasan muzakki LAZIS UII.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas system dan proses jasa model CARTER (*compliance fully with Islamic law and principles, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*) secara simultan terhadap tingkat kepuasan muzakki LAZIS UII

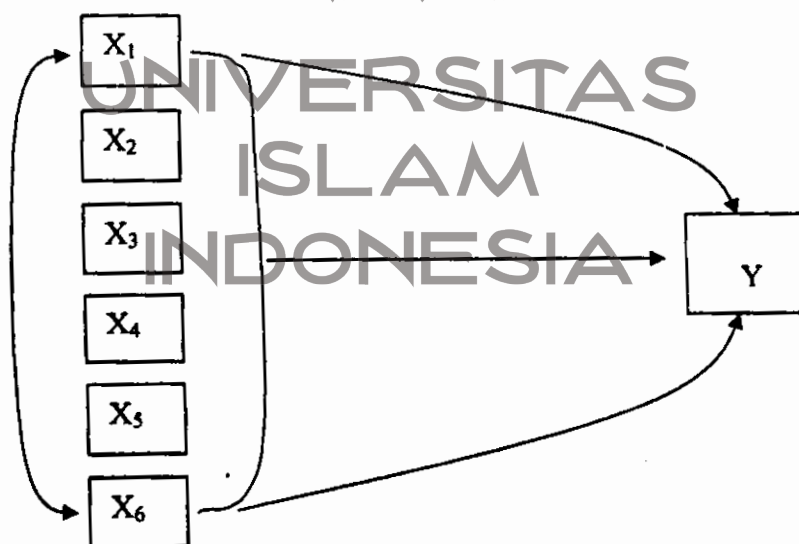
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independent dan variabel dependent:

1. Variabel bebas/ *independent variabel (X)* yaitu kualitas sistem dan proses jasa LAZIS UII Yogyakarta, berdasarkan model CARTER yang terdiri dari *compliance fully with Islamic law and principles*, (kesesuaian dengan prinsip dan hukum Islam) *assurance*

(jaminan), *reliability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap)

2. Variabel terikat/ *dependent variabel* (Y) adalah kepuasan muzakki, yaitu perasaan puas yang dirasakan muzakki terhadap setiap pelayanan zakat yang diberikan oleh LAZIS UII. muzakki dalam penelitian ini adalah muzakki internal UII yaitu dosen dan karyawan tetap UII, yang setiap tahunnya mendapat potongan gaji untuk pembayaran zakat profesi.



Keterangan:

X_1 = *compliance fully with*

Islamic law and principles

X_2 = *assurance*

X_4 = *tangible*

X_5 = *emphaty*

X_6 = *responsiveness*

$X_3 = reliability$

$Y = kepuasan muzakki$

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Berdasarkan tujuan, penelitian ini termasuk penelitian terapan³⁷ karena menguji kemampuan teori model CARTER dalam pengukuran kualitas jasa oleh Abdulqawi Othman dan Lynn Own.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah dosen dan karyawan UII yang berasal dari badan administrasi umum, fakultas hukum, fakultas ekonomi, fakultas Ilmu Agama Islam, fakultas Teknologi Industri, fakultas teknik sipil dan perencanaan, fakultas psikologi dan ilmu sosial budaya, fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam (MIPA), dan fakultas kedokteran. Sedangkan obyek penelitiannya adalah kualitas sistem dan proses jasa LAZIS UII pengaruhnya terhadap kepuasan muzakki.

3. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif eksplanatif, yaitu menggambarkan pengaruh antara variabel bebas model CARTER yang meliputi (*compliance fully with Islamic law and principles, reliability, tangible, emphaty, dan responsiveness*) dengan variabel

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet. ke-7 (Bandung: Alfabeta, 2004), hal. 6.

terikat yaitu kepuasan muzakki tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan analisis pengaruh (*compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangibles, emphaty, responsiveness*) terhadap kepuasan muzakki dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda.

4. Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh muzakki yang memberikan dana zakatnya ke lazis UII yaitu muzakki internal yang berasal dari kalangan dosen dan karyawan tetap UII, yang setiap tahunnya mendapat potongan gaji untuk pembayaran zakat profesi dan dana yang terkumpul tersebut dikelola oleh LAZIS UII.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi yang bersifat homogen.³⁹ Metode tersebut digunakan karena muzakki

³⁸ *Ibid.* hal. 72-73.

³⁹ *Ibid.* hal 74.

LAZIS UII masih bersifat homogen yaitu masih berada dalam satu wilayah yaitu di Yogyakarta dan sekitarnya.

Dalam pengambilan sampel biasanya peneliti sudah menentukan terlebih dahulu besarnya jumlah sampel, apabila subjek lebih kecil dari 100 responden, maka lebih baik diambil semua dan selanjutnya jika subjek berjumlah lebih dari 100 responden, maka dapat diambil 10%, 15%, atau 20%, atau lebih.²¹

Data yang diperoleh pada LAZIS UII, jumlah nasabah hingga saat ini telah mencapai 1144 muzakki.²² Jadi besar sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 10% dari 1144 muzakki yaitu 115 muzakki dan untuk mempermudah penelitian, sampel dibulatkan menjadi 100 muzakki.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi/pengamatan merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala yang diselidiki.⁴⁰ Adapun hal-hal yang penyusun observasi disini adalah LAZIS UII Yogyakarta mulai dari bangunannya, manajemennya, struktur organisasi,

²¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996),hal. 120.

²² Hasil wawancara pihak manajemen LAZIS UII 23 juni 2008.

⁴⁰ Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta : Bina aksara, 1999), hal

kebijakan lembaga dan lain lain berkaitan dengan tema yang menyusun angkat.

b. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan cara untuk mendapatkan informasi secara langsung dari responden.⁴¹

Wawancara dilakukan dengan mengambil minimal satu orang (responden angket) muzakki karyawan atau dosen di lingkungan Universitas Islam Indonesia. Selain itu metode ini juga dipakai peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan tentang kualitas sistem dan proses jasa serta hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan pihak manajemen LAZIS UII. Adapun jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara bebas terpimpin (*interview guide*) yaitu peneliti bebas mengadakan wawancara dengan tetap berpijak pada catatan-catatan mengenai pokok-pokok yang akan ditanyakan.

c. Dokumentasi

Dengan metode ini peneliti berusaha mengumpulkan data dalam bentuk buku, brosur-brosur, atau data-data tertulis lainnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

⁴¹ Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metodologi Penelitian Survey* (Jakarta :LP3ES 1989) hal. 192

d. Kuesioner

Angket /kuesioner merupakan daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti.⁴² Angket ini akan diberikan kepada para muzakki yang terdiri dari dosen dan pegawai tetap UII yang menjadi responden.

Jenis kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner tertutup. Pertanyaan dalam kuisisioner disusun mengacu pada dimensi CARTER (*compliance, assurance, reliability, tangible, emphaty, dan responsibility*). Penilaian kemungkinan jawaban responden pada kuisisioner dengan menggunakan skala likert dan menghasilkan pengukuran variable dalam skala interval.

Instrumen kuisisioner harus diukur validitas dan reliabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliabel. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.⁴³

Instrumen kuisisioner ini kemudian dikembangkan dari variabel penelitian baik variabel independen maupun dependen, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut ini:

⁴² Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metode Penelitian*, hal. 76.

⁴³ Sugiyono, *Metode*, hlm.110.

Tabel 1.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Item
<i>compliance fully with Islamic law and principles</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam ▪ Pengetahuan tentang fiqh zakat ▪ Pelayanan yang Islami 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1,2,4 ▪ 3 ▪ 5
<i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kompetensi dan Kredibilitas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1,2,3,4,5
<i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kompetensi administratif ▪ Mekanisme yang efektif dan efisien 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 ▪ 2,3,4,5
<i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bukti fisik berupa laporan dan informasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1, 2,3,4,5
<i>Emphaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Komunikasi dan Pemahaman pada pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1,2,3,4,5
<i>Responsiviness</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penanganan keluhan ▪ Kesigapan karyawan ▪ pelayanan yang segera dan cepat 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 ▪ 2, 3,4, ▪ 5

Kepuasan Muzakki	<ul style="list-style-type: none"> ▪ sistem dan proses pengelolaan dana zakat. ▪ Kualitas pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1,2,3,4 ▪ 5
------------------	---	--

Dari pengembangan instrumen penelitian tersebut kemudian disusun beberapa item pertanyaan kuesioner. Untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi sampel terhadap instrumen dari pertanyaan yang diajukan digunakan *Skala Likert*. Dengan *Skala Likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item pertanyaan.⁴⁴ Interval *Skala Likert* yang digunakan menunjukkan nilai skor sebagaimana berikut:

Tabel 1.2
Skala Likert Instrumen

Variable	Alternatif jawaban	Skor
<i>compliance fully with Islamic law and principles</i>	Sangat setuju	5
	Setuju	4
	Raguragu	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat tidak setuju	1
<i>Assurance</i>	Sangat setuju	5

⁴⁴ *Ibid.*, hal. 86.

	Setuju	4
	Raguragu	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat tidak setuju	1
<i>Reliability</i>	Sangat setuju	5
	Setuju	4
	Raguragu	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat tidak setuju	1
<i>Tangibles</i>	Sangat setuju	5
	Setuju	4
	Raguragu	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat tidak setuju	1
<i>Empathy</i>	Sangat setuju	5
	Setuju	4
	Raguragu	3
	Tidak Setuju	2
	Sangat tidak setuju	1
<i>Responsiveness</i> (kesigapan)	Sangat setuju	5
	Setuju	4
	Raguragu	3
	Tidak Setuju	2

	Sangat tidak setuju	1
Kepuasan muzakki	Sangat Puas	5
	Puas	4
	Netral	3
	Tidak Puas	2
	Sangat Tidak Puas	1

6. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer, yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.⁴⁵ Data primer memaparkan data yang diperoleh secara langsung dari responden dan dari data yang dimiliki oleh pihak LAZIS UII.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari informasi maupun dokumen seperti data laporan tahunan yang berkenaan dengan perkembangan jumlah dana zakat yang terkumpul dan distribusinya, data jumlah muzakki dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian.

⁴⁵ *Ibid.* hal. 127

I. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik, maupun teori-teori ekonomi yang mendasarinya.

J. Metode Analisis Data

1. Analisis deskriptif

Analisis ini digunakan untuk memberikan gambaran demografi responden penelitian (jenis kelamin, umur, pendidikan, besar gaji yang diterima dan lama kerja).

2. Analisis Kualitatif

Yaitu dengan menganalisis data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar yang berasal dari sumber informasi yang relevan untuk memperlengkap data yang penyusun inginkan.⁴⁶ Hasil wawancara dengan responden dan pihak LAZIS UII yang diperoleh digunakan untuk menganalisa dengan cara menjelaskan dan menguraikan bagaimana kualitas sistem dan proses jasa LAZIS UII pengaruhnya terhadap kepuasan muzakki.

3. Analisis Kuantitatif

Yaitu analisis yang menggunakan alat analisis bersifat kuantitatif. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.⁴⁷

⁴⁶ *Ibid.*, hal. 14.

⁴⁷ *Ibid.*

Data kuantitatif yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan program *SPSS versi 15.00 For Windows* yang didukung oleh teori-teori ekonomi.

K. Metode Pengujian Instrumen

Salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuesioner/ angket. Oleh karenanya perlu dilakukan pengujian tentang validitas maupun reliabilitas kuesioner tersebut.

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk melakukan uji validitas terhadap variabel independen dan dependen yang telah dikembangkan menjadi item-item pertanyaan kuesioner, dilakukan analisis faktor atau indikator yaitu mengkorelasikan antar skor item instruksi dalam suatu faktor dan mengkorelasikan skor faktor dan skor total.⁴⁸ Teknik korelasi yang dilakukan adalah dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*.⁴⁹

$$r = \frac{N(\sum Xy) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

keterangan:

⁴⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis...* hal. 114.

⁴⁹ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survey*, hal. 137.

r = Koefisien korelasi antara item (x) dengan skor total y
 x = Skor setiap item
 y = Skor Total
 N = Jumlah responden

Dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, dijelaskan bahwa item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat validitas adalah jika $r_{tabel} = 0,3$ jadi jika korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.⁵⁰

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau dengan kata lain, *reliabilitas* menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran didalam mengukur gejala yang sama.⁵¹

Pengujian *reliabilitas* instrumen dilakukan secara *internal consistency*, yaitu mencobakan instrumen sekali saja kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan rumus *Spearman Brown*.⁵²

$$r_t = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

⁵⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis...* hal 124.

⁵¹ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode...*, hal. 140.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis ...*, hal. 122.

r_1 = *reliabilitas internal* seluruh instrumen

r_b = korelasi *produc moment* antara belahan pertama dan kedua

Untuk keperluan itu, maka butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok genap. Skor data tiap kelompok itu disusun sendiri, skor butirnya dijumlahkan hingga didapat skor total. Skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya untuk mendapatkan koefisien korelasi. Koefisien korelasi ini selanjutnya dimasukkan dalam rumus *Spearman Brown*.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan metode regresi linier agar model regresi linier yang dirumuskan dapat diterapkan maka ada beberapa syarat yang harus dipenuhi:

a. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah ditribusi data normal atau mendekati normal.⁵³ Kenormalan data dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis

⁵³ *Ibid.*, hal. 212.

diagonal, maka model regresi mengikuti asumsi normalitas, begitu juga sebaliknya.⁵⁴

b. Tidak memenuhi heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk memenuhi apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas.⁵⁵

Untuk mendeteksi adanya heterokedstisitas adalah dengan membandingkan nilai probabilitas signifikansinya. Jika nilai probabilitas signifikansinya $< 0,05$ maka terjadi heterokedastisitas dan sebaliknya jika $> 0,05$ maka tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi yang terjadi di antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam rangkaian waktu (seperti pada data *time series*) atau dalam rangkaian ruang (seperti pada data *cross section*). Untuk

⁵⁴Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001), hal. 112-113.

⁵⁵Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001), hal. 208.

mengetahui ada tidaknya autokorelasi maka dilakukan uji Durbin Watson, dengan rumus:⁵⁶

$$d = \frac{\sum_{t=1}^n (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^n e_t^2}$$

Hipotesis:

Jika H_0 adalah pengujian dua ujung maka tidak ada korelasi positif maupun negatif maka:

$d < d_L$ menolak H_0

$d > 4 - d_U$ menolak H_0

$d_U < d < 4 - d_L$ menerima H_0

$4 - d_U \geq d \geq 4 - d_L$ pengujian tidak meyakinkan

d. Tidak memenuhi multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terjadi problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Pedoman suatu model regresi yang bebas dari multikolinieritas adalah: mempunyai nilai VIF (*variance inflation factor*) < 10 dan mempunyai angka *tolerance* > 0,1.

⁵⁶ Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, hal. 106-107.

Serta koefisien korelasi antar variabel independen dibawah angka 0,70. Maka, bisa ditengarai bahwa model tersebut bebas multikolinieritas.⁵⁷

4. Regresi Berganda (analisis dengan enam prediktor).

Korelasi berganda adalah hubungan dari beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen.⁵⁸ Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan proses jasa LAZIS UII terhadap kepuasan muzakki maka digunakan analisis regresi berganda dengan rumus:⁵⁹

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + \dots$$

Dimana:

Y =	Kepuasan muzakki	X ₂ =	Assurance
a =	Konstanta	X ₃ =	Reliability
b =	Angka arah regresi	X ₄ =	Tangibles
X ₁ =	Compliance fully with Islamic law and principles	X ₅ =	Emphaty
		X ₆ =	Responsiveness

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi dapat dilihat pada *Uji Signifikansi*, yaitu dengan alat uji T-test, uji F-test dan uji R².

- a. Uji *T- test*, untuk menguji pengaruh secara parsial. Rumusan hipotesis statistiknya :⁶⁰

⁵⁷ Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, hal . 214.

⁵⁸ Purbayu Budi Santosa, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2005) hal. 143.

⁵⁹ Mudrojad Kuncoro. *Metode Kuantitatif* hal. 217.

⁶⁰ *Ibid.*, hlm. 97-98..

$H_0 : p = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

$H_a : p \neq 0$ (ada pengaruh antara variabel X terhadap Y)

Menurut kriteria p value :⁶¹

- 1) Jika $p > 5\%$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (H_0) atau H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $p < 5\%$, maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) atau H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji *F test*, untuk menguji pengaruh secara bersama-sama atau simultan. Rumusan hipotesis statistiknya :⁶²

$H_0 : p = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$, terhadap Y)

$H_a : p \neq 0$ (ada pengaruh antara variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$, terhadap Y)

Menurut kriteria p value :⁶³

⁶¹ Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS...*, hlm. 300.

⁶² Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004). hal. 108.

⁶³ Singgih Santoso, *Buku Latihan. . .*, hal. 300.

- 1) Jika $p > 5\%$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (H_0)
 - 2) Jika $p < 5\%$, maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0)
- c. Uji R^2

Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen. Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi maka dapat dijelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen.⁶⁴ Nilai R^2 mempunyai range antara 0–1, semakin besar R^2 maka nilai estimasi akan semakin mendekati nilai yang sebenarnya.⁶⁵

L. Sistematika Pembahasan

Hasil penelitian ini akan disajikan dalam laporan hasil penelitian yang dirumuskan dalam lima bab.

Bab I terdiri dari pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, hipotesis, definisi operasional variabel, metode penelitian, pendekatan, metode analisa data, metode pengujian instrumen dan, sistematika pembahasan.

⁶⁴ Purbayu Budi Santosa, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, hal. 144.

⁶⁵ Mudrojad Kunco.o. *Metode Kuantitatif* hal. 100

Bab II berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti.

Bab III gambaran umum LAZIS UII yang terdiri dari: sejarah berdirinya LAZIS UII, profil LAZIS UII, visi dan misi, struktur organisasi zakat, susunan pengurus, penghimpunan dan pemberdayaan dana zakat, tehnik sosialisasi dan publikasi, data jumlah muzakki internal, jumlah pengumpulan dana zakat, dan tantangan ke depan.

Bab IV berisi tentang analisis data secara kualitatif dan analisis kuantitatif dengan menggunakan regresi berganda.

Bab V adalah penutup, yang berisi kesimpulan sebagai rangkuman atau jawaban atas pokok permasalahan dan disertai beberapa saran yang berguna bagi pihak LAZIS UII dan penelitian selanjutnya.



BAB II

RUANG LINGKUP LEMBAGA AMIL ZAKAT, KUALITAS SISTEM DAN PROSES JASA DAN KEPUASAN PELANGGAN

A. Ruang Lingkup LAZ

Zakat adalah salah satu rukun Islam yang merupakan ibadah kepada Allah dan sekaligus merupakan amal sosial kemasyarakatan dan kemanusiaan dalam wujud mengkhuskan sejumlah harta atau nilainya dari milik perorangan atau badan hukum untuk diberikan kepada yang berhak dengan syarat-syarat tertentu, untuk mensucikan dan mempertumbuhkan harta serta jiwa pribadi para wajib zakat, mengurangi penderitaan masyarakat, memelihara keamanan serta meningkatkan pembangunan. Uraian tersebut merupakan definisi zakat dalam pengertian Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shodaqah (BAZIS).¹

Pada dasarnya pengelolaan zakat secara hukum syariah adalah syah dan boleh dilakukan oleh siapapun. namun, pengelolaan zakat yang ditangani oleh lembaga pengelola zakat, apalagi yang memiliki kekuatan hukum formal, maka akan memiliki beberapa keuntungan antara lain. *Pertama*, untuk menjamin kepastian dan disiplin pembayaran zakat. *Kedua*, untuk menjaga perasaan rendah diri para mustahik zakat. *Ketiga*, untuk mencapai efisien dan efektifitas, serta sasaran yang tepat dalam penggunaan harta zakat menurut skala prioritas yang ada pada suatu tempat. *Keempat*,

¹ Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah DKI, *Rekomendasi dan Pedoman Pelaksanaan Zakat*, Cet. III, (Jakarta: Badan Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah DKI, 1981), hlm. xii.

untuk memperlihatkan syiar agama.² Pelaksanaan zakat di dasarkan pada firman Allah yang terdapat dalam surat at-Taubah: 60 dan 104. Dalam ayat ini dijelaskan yang mengurus zakat adalah amil dan diantara tugasnya mengambil zakat dari orang yang wajib zakat (*muzakki*).

ألم يعلموا أنّ الله هو يقبل التوبة عن عباده ويأخذ الصدقات وأنّ الله هو التواب الرحيم³

Kemudian zakat yang terkumpul didistribusikan kepada yang berhak, sebagaimana ditetapkan Allah dalam firman-Nya :

إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمَوْلَةَ قُلُوبِهِمْ
 وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَارِمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ وَالْمَسْكِينِ وَالْمَرْءَ غَرِيضَةً مِنَ اللَّهِ فَمَا
 وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ⁴

Pemerintah Republik Indonesia mengatur keberadaan organisasi pengelola zakat di Indonesia dengan beberapa peraturan perundang-undangan, yaitu: UU Nomor. 38 Tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, keputusan menteri agama Nomor 581 tahun 1999 tentang pelaksanaan UU Nomor. 38 tahun 1999, dan keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat Islam dan urusan haji Nomor. D/291 tahun 2000 tentang pedoman teknis pengelolaan zakat.⁵

² Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern*, (Gema Insani Press, Jakarta 2002) hal. 126.

³ Q.S. At-Taubah (9) : 104.

⁴ Q.S. At-Taubah (9) : 60.

⁵ Gustian Djuanda dkk, *Pelaporan Zakat Pengurang Pajak Penghasilan*, (2006: PT Raja Grafindo Persada, Jakarta) hlm. 3

Salah satu organisasi pengelola zakat (OPZ) yang resmi dikukuhkan, dibina, dan dilindungi oleh pemerintah adalah lembaga amil zakat (LAZ) di samping badan amil zakat (BAZ). LAZ adalah institusi pengelola zakat yang sepenuhnya dibentuk atas prakarsa masyarakat dan oleh masyarakat yang bergerak dibidang da'wah, pendidikan, sosial dan kemasyarakatan umat Islam.⁶ Dan pada dasarnya yang membedakan BAZ dan LAZ adalah bahwa BAZ dibentuk pemerintah dengan partisipasi masyarakat (*top-down*) sedangkan LAZ berasal dari swadaya masyarakat. (*bottom-up*).⁷

Pada dasarnya institusi yang mengurus masalah zakat, infaq shodaqoh dan wakaf berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang bertugas melaksanakan relokasi pendapatan sehingga distribusinya lebih merata. Intermediasi ini dilakukan antara muslim yang memiliki surplus dan muslim yang kekurangan.⁸ Tujuan utama dari badan atau lembaga yang mengurus masalah zakat ini adalah mengubah mustahiq menjadi muzakki.

1. Kelembagaan LAZ

Berdasarkan keputusan menteri agama RI No. 581 tahun 1999 tentang pelaksanaan UU no 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat pasal 21 ayat 1, penguksahan Lembaga Amil Zakat dilakukan oleh

⁶ Keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat Islam dan urusan haji Nomor. D/291 tahun 2000 tentang pedoman teknis pengelolaan zakat bab V pasal 10 ayat (1).

⁷ Jusmaliani, Muhammad Sukarni, *Kebijakan Ekonomi dalam Islam*. (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2005) hal. 181.

⁸ *Ibid*, hal. 179.

pemerintah. Penguohan ini dimaksudkan sebagai bentuk pembinaan pemerintah dan juga sebagai perlindungan bagi masyarakat baik yang menjadi muzakki maupun mustahik.⁹ Untuk dapat dikukuhkan oleh pemerintah, sebuah LAZ harus memenuhi dan melampirkan persyaratan sebagai berikut :¹⁰

- a. Akte pendirian (berbadan hukum)
- b. Memiliki data muzakki dan mustahik
- c. Memiliki program kerja
- d. Memiliki pembukuan
- e. Surat pernyataan bersedia untuk diaudit

Imam al-Jashas, dalam tafsirnya *Ahkam Al-qur'an*, menyebutkan bahwa zakat harus dikelola oleh pemerintah dalam hal ini adalah badan amil zakat yang memiliki beberapa fungsi diantaranya :¹¹

- a. Menentukan dan mengidentifikasi muzakki
- b. Menetapkan criteria harta-harta benda yang wajib dizakati
- c. Menyeleksi jumlah para mustahik zakat
- d. Menetapkan jadwal pembayaran zakat bagi masing-masing muzakki

⁹ Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Direktorat Pengembangan Zakat dan Wakaf, *Pola pembinaan Lembaga Amil Zakat*, Departemen Agama 2004, hal. 11

¹⁰ UU RI Nomor 38 tahun 1999 dan keputusan menteri Agama RI Nomor 581 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat, (Yogyakarta: Depag Kanwil Prop. DIY, 1999) hal. 30.

¹¹Abudurrachman Qadir, *Zakat dalam Dimensi Mahdhah dan Social*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998) hal. 170.

- e. Menentukan kriteria penyaluran harta zakat bagi tiap-tiap mustahik sesuai dengan kondisi masing-masing.

2. Prinsip-Prinsip Etika Profesi Amil Zakat

Islam mendorong umatnya untuk memilih calon pegawai berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan teknis yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan firman Allah:

قال ل أحدهما يا ابت استجره ان خير من استجرت القوي
الامين¹²

Yusuf al-Qaradhawi dalam bukunya, *Fiqh Zakat*, menyatakan bahwa seseorang yang ditunjuk sebagai amil zakat atau pengelola zakat harus memiliki persyaratan yaitu, beragama Islam, mukallaf adalah orang dewasa yang sehat akal pikirannya yang siap menerima tanggung jawab mengurus umat, memiliki sifat amanah atau jujur, mengerti dan memahami hukum-hukum zakat, memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya, dan kesungguhan amil zakat dalam melaksanakan tugasnya.¹³

Prinsip Etika Profesi dalam Kode Etik Profesi Amil Zakat Indonesia menyatakan pengakuan profesi akan tanggung jawabnya kepada publik, yaitu muzakki/donatur, mustahik, mitra kerja dan

¹²Q.S. Al-Qashas (28) :26.

¹³ Didin Hafidhuddin. *Zakat dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002) hal. 127-129

masyarakat luas. Berikut prinsip-prinsip etika profesi amil zakat Indonesia:¹⁴

a. Tanggung jawab profesi

Dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai profesional, setiap amil zakat harus senantiasa menggunakan pertimbangan syari'ah, moral, dan profesional dalam semua kegiatan yang dilakukan. Sebagai profesional, Amil Zakat mempunyai peran penting dalam masyarakat. Amil Zakat juga harus selalu bertanggung jawab untuk bekerjasama dengan sesama Amil zakat untuk mengembangkan profesi, memelihara kepercayaan masyarakat dan menjalankan tanggung jawab profesi dalam mengatur diri dan lembaganya sendiri.

b. Kepentingan public

Setiap amil zakat berkewajiban untuk senantiasa bertindak dalam kerangka pelayanan kepada publik, menjaga kepercayaan publik dan menunjukkan komitmen atas profesionalisme. Satu ciri utama dari suatu profesi adalah penerimaan tanggung jawab kepada publik. Profesi amil zakat memegang peranan penting di masyarakat, di mana publik dari profesi amil zakat terdiri dari muzakki, mustahik, mitra kerja, pemerintah dan masyarakat secara umum bergantung kepada obyektivitas dan integritas Amil Zakat dalam memelihara berjalannya fungsi pengelolaan

¹⁴ Forum zakat, Kode etik Amil zakat Indonesia
<http://infozplus.files.wordpress.com/2007/11/kode-etik-amil-zakat-indonesia.doc> akses 17 juni 2008

dana masyarakat yang dilayani secara keseluruhan. Ketergantungan ini menyebabkan sikap dan tingkah laku Amil zakat dalam menjalankan programnya mempengaruhi kesejahteraan (ekonomi dan non-ekonomi) masyarakat dan negara.

Semua Amil Zakat mengikat dirinya untuk menghormati kepercayaan publik. Atas kepercayaan yang diberikan publik kepadanya, Amil Zakat harus secara terus menerus menunjukkan dedikasinya untuk mencapai profesionalisme yang tinggi. Tanggung jawab Amil Zakat tidak semata-mata untuk memenuhi kepentingan muzakki/donatur, tetapi juga harus mempertanggungjawabkan kepada Allah SWT dan kepada semua *stakeholder* lainnya (mustahik, mitra kerja, pemerintah, dan masyarakat luas).

c. **Integritas**

Untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan publik, setiap Amil Zakat harus memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan integritas setinggi mungkin. Integritas adalah suatu elemen karakter yang mendasar timbulnya pengakuan profesional. Integritas mengharuskan seorang Amil Zakat untuk antara lain, bersikap jujur dan obyektif tanpa harus mengorbankan rahasia muzakki/donatur atau mustahik.

d. **Obyektivitas**

Setiap amil zakat harus menjaga obyektivitasnya dan bebas dari benturan kepentingan dalam pemenuhan kewajiban profesionalnya. Obyektivitas adalah suatu kualitas yang memberikan nilai atas jasa yang diberikan amil. Prinsip obyektivitas mengharuskan amil bersikap adil, tidak memihak, jujur, tidak berprasangka atau bias, serta bebas dari benturan kepentingan atau berada di bawah pengaruh pihak lain. Amil bekerja dalam berbagai kapasitas yang berbeda dan harus menunjukkan obyektivitas mereka dalam berbagai situasi.

e. **Kompetensi, kehati-hatian profesional, dan kehati-hatian syari'ah.**

Setiap amil harus melaksanakan jasa profesionalnya dengan kehati-hatian syari'ah, kehati-hatian profesional, kompetensi dan ketekunan, serta mempunyai kewajiban untuk mempertahankan pengetahuan dan keterampilan profesional pada tingkat yang diperlukan.

f. **Kerahasiaan**

Setiap amil harus menghormati kerahasiaan informasi yang diperoleh selama melakukan pelayanan/jasa profesional dan tidak boleh memakai atau mengungkapkan informasi tersebut tanpa persetujuan, kecuali bila ada hak dan kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkannya.

g. Perilaku Profesional

Setiap amil harus berperilaku yang konsisten dengan reputasi profesi yang baik dan menjauhi tindakan yang dapat mendiskreditkan profesi. Kewajiban untuk menjauhi tingkah laku yang dapat mendiskreditkan profesi harus dipenuhi oleh anggota sebagai perwujudan tanggung jawabnya kepada muzakki, mustahiq, mitra, sesama amil, dan masyarakat pada umumnya.

3. Sistem Pengumpulan Dana LAZ

Menurut Qadri Azizy pengumpulan zakat hendaknya terprogram dan terencana, termasuk ditentukan jadwalnya dengan jelas, dan tetap berlandaskan untuk beribadah kepada Allah dengan ikhlas.¹⁵ Untuk itu dibutuhkan sistem manajemen yang terencana sehingga dana zakat yang terkumpul tercapai sekurang-kurangnya 25-50% dari wajib zakat.

Kegiatan pengumpulan zakat oleh LAZ dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Mursyidi, zakat dapat dikumpulkan dan diperhitungkan dengan dua sistem, yaitu:¹⁶

- a. *Self Assessment*, yaitu zakat dihitung dan dibayarkan sendiri oleh muzakki atau disampaikan ke lembaga swadaya masyarakat atau badan amil zakat untuk dialokasikan kepada yang berhak.

¹⁵ A. Qodri Azizy, *Membangun Fondasi Ekonomi Umat*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004) hal. 144.

¹⁶ Mursyidi, *Akuntansi Zakat Kontemporer*, (Bandung: Rosdakarya, 2003) hal. 128

Di sini zakat merupakan kewajiban yang pelaksanaannya merupakan kesadaran orang Islam yang berkewajiban.

- b. *Official assessment*, yaitu zakat akan dihitung dan dialokasikan oleh pihak yang berwenang, misalnya badan-badan yang ditunjuk oleh pemerintah. Di sini muzakki hanya memberikan informasi tentang kekayaannya kepada para penilai dan penghitung zakat kekayaan.

Jadi pengumpulan dana zakat dapat dilakukan dengan salah satu dari cara berikut, yaitu: langsung datang ke kantor BAZ atau LAZ, melalui counter zakat, melalui Unit Pengumpul Zakat, pembukaan rekening bank, melalui kantor pos, penjemputan zakat langsung, melalui SMS (*Short Message Service*), melalui pemotongan gaji.¹⁷

4. Sistem Distribusi dan Pendayagunaan Dana Zakat

Pendayagunaan hasil pengumpulan zakat untuk mustahik dilakukan berdasarkan persyaratan sebagai berikut:¹⁸

- a. Hasil pendataan dan penelitian kebenaran mustahik delapan *asnaf* yaitu fakir, miskin, amil, muallaf, riqab, gharimin, sabilillah, dan ibnusabil.

¹⁷ Jusmaliani, Muhammad Sukarni, *Kebijakan Ekonomi dalam Islam*, hlm.182. Lihat juga Dirjen Bimas dan Penyelenggaraan Haji Direktorat Pengembangan Zakat dan Wakaf, *Pola pembinaan Lembaga Amil Zakat*, Departemen Agama 2004, hal 38-39

¹⁸ UU RI Nomor 38 tahun 1999 dan keputusan menteri Agama RI Nomor 581 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat pasal 28 ayat 1, (Yogyakarta: Depag Kanwil Prop. DIY, 1999) hal. 32

- b. Mendahulukan orang-orang yang paling tidak berdaya memenuhi kebutuhan dasar secara ekonomi dan yang paling memerlukan bantuan.
- c. Mendahulukan mustahiq dalam wilayahnya masing-masing.

Pendayagunaan hasil pengumpulan zakat untuk usaha produktif dilakukan dengan syarat:¹⁹

- a. Apabila pendayagunaan dana BAZNAS dari zakat pada tahap pertama sudah terpenuhi dan ternyata masih terdapat kelebihan.
- b. Terdapat usaha-usaha nyata yang berpeluang menguntungkan
- c. Mendapat persetujuan tertulis dari dewan pertimbangan.

Prosedur pendayagunaan hasil pengumpulan zakat untuk usaha yang produktif dilakukan berdasarkan persyaratan sebagai berikut:²⁰

- a. Melakukan studi kelayakan.
- b. Menetapkan jenis usaha produktif
- c. Melakukan bimbingan dan penyuluhan
- d. Melakukan pemantauan, pengendalian dan pengawasan
- e. Melakukan evaluasi dan membuat laporan

Dana zakat yang terkumpul perlu direncanakan pendayagunaannya secara konseptual agar dapat bermanfaat dalam

¹⁹ *Ibid.* pasal 28 ayat 2. hal. 32

²⁰ *Ibid.* pasal 29. hal. 32

pemberdayaan kelompok asnaf atau penerima zakat. Berikut pola Pendayagunaan dana zakat.²¹

a. Konsumtif tradisional

Zakat diberikan kepada mustahik secara langsung untuk kebutuhan konsumsi sehari-hari. Pola ini merupakan jangka pendek dalam mengatasi permasalahan umat yang dapat diberikan dalam bentuk: pembagian bahan makanan secara langsung, pemberian uang untuk kebutuhan sehari-hari, pemberian sandang, dan pemberian bantuan obat-obatan.

b. Konsumtif Kreatif

Zakat diwujudkan dalam bentuk barang konsumtif dan digunakan untuk membantu fakir miskin dalam mengatasi permasalahan sosial dan ekonomi yang dihadapinya. bantuan tersebut antara lain berupa, pemberian beasiswa untuk anak keluarga miskin, pemberian alat-alat sekolah untuk para pelajar, bantuan sarana ibadahh, bantuan alat pertanian, dan bantuan sarana usaha pedagang kecil

c. Produktif Konvensional

Zakat diberikan dalam bentuk barang-barang produktif, diharapkan dengan barang-barang tersebut para mustahik dapat menciptakan suatu usaha seperti , pemberian bantuan ternak kambing, sapi perahan atau sapi untuk membajak sawah, dan

²¹ Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Direktorat Pengembangan Zakat dan Wakaf, *Pola pembinaan Lembaga Amil Zakat*, Departemen Agama 2004. hal 41-43.

pemberian bantuan sarana untuk pengrajin seperti alat pertukangan, mesin jahit.

d. Produktif Kreatif

Zakat diwujudkan dalam bentuk pemberian modal bergulir atau permodalan proyek sosial seperti, pemberian modal usaha untuk membantu pengembangan usaha pedagang kecil, membangun sekolah di daerah pemukiman miskin, dan membangun tempat ibadah.

Selain itu menurut Muhammad ada beberapa tugas yang harus dilakukan untuk pendayagunaan dana zakat produktif yaitu²²:

- a. Memilih sistem pengelolaan zakat yang tepat untuk situasi dan keadaan yang ada. Ada tiga sistem pengelolaan yang dapat dipilih oleh *amilin* dalam pengelolaan zakat, yaitu:
 - 1) Sistem *surplus zakat budgeted* yaitu pengumpulan dana zakat yang kemudian dibagikan sebagian, dan sisanya digunakan untuk pembiayaan proyek-proyek produktif. Sistem ini dilengkapi dengan *zakat certificate*, yaitu dana zakat tidak semuanya diterima dalam bentuk *cash money* namun bisa berupa sertifikat yang sewaktu-waktu dapat dicairkan.

²² Muhammad, Ridwan Mas'ud, *Zakat dan Kemiskinan Instrumen Pemberdayaan Ekonomi Umat*. hal. 121

- 2) Sistem *in kind* yaitu dana zakat yang ada tidak dibagikan dalam bentuk uang atau sertifikat namun diberikan dalam bentuk alat-alat produksi.
 - 3) Sistem *revolving fund* yaitu sistem pengelolaan zakat dimana *amil* memberikan pinjaman dana zakat kepada *mustahiq* dalam bentuk pembiayaan *qardhul hasan*.
- b. Program pemberian bekal keterampilan kerja bagi para *mustahik* dengan tujuan agar mereka nantinya memiliki keahlian yang dapat diandalkan.
 - c. Menjajagi pasar sehingga hasil dari pekerjaan para *mustahik* dapat dipasarkan dan dihargai oleh masyarakat pengguna.

5. Teknik Sosialisasi LAZ

Dalam upaya meningkatkan kualitas pengelolaan zakat agar dapat diberdayakan secara optimal, maka undang-undang Nomor 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat harus dimasyarakatkan secara luas dan merata. Karena itu diperlukan tehnik sosialisasi secara lebih intensif agar dapat merubah paradigma pengelolaan zakat tradisional yang berjalan selama ini menjadi suatu sistem pengelolaan yang lebih professional.

Semua yang telah dilakukan harus disampaikan kepada publik, sebagai bagian dari pertanggungjawaban dan transparannya pengelola. Bentuk sosialisasi zakat antara lain dapat melalui media massa, yaitu

melalui surat kabar/majalah/tabloid, radio dan televise, film dan video, leaflet/brosur/booklet, portal website, dan billboard/banner/baliho, dan spanduk, melalui khutbah jum'at, melalui desa binaan zakat dan dikirim langsung kepada para donator dan ditempel di papan pengumuman yang ada di kantor OPZ yang bersangkutan.²³

Hal-hal yang perlu dipublikasikan antara lain laporan keuangan, laporan kegiatan, nama-nama penerima bantuan, dan lain sebagainya.

6. Proses pengawasan

Pengawasan adalah suatu upaya mencegah dan mengoreksi kemungkinan terjadinya penyimpangan program dalam suatu organisasi.²⁴ Menurut Hani Handoko Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai.²⁵ Pengawasan membantu penilaian apakah perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia dan pengarahan telah dilaksanakan secara efektif. Pengawasan yang dilakukan secara efektif akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Pengawasan secara efektif dapat mencegah dan memperbaiki kesalahan-kesalahan yang lebih fatal.

²³ Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Direktorat Pengembangan Zakat dan Wakaf, *Pola pembinaan Lembaga Amil Zakat*. Departemen Agama 2004. Hal. 35-37.

²⁴ Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Direktorat Pengembangan Zakat dan Wakaf, *Pola pembinaan Lembaga Amil Zakat*, hal 45

²⁵ T. Hani Handoko, *Manajemen edisi kedua* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2001), hal. 359.

Dalam setiap LAZ, perlu ada badan pengawas keuangan, dan hendaknya semua pengurus dan badan pengawas tersebut adalah orang-orang yang beriman, berilmu, berakhlak mulia, dan berketertampilan manajemen yang modern dengan *management by objective and result* (dengan perencanaan yang matang dan jelas tujuannya dan hasil-hasil yang ingin dicapainya).²⁶ Selain itu, dalam pengawasan diperlukan pengawasan secara internal maupun eksternal yaitu:²⁷

a. Pengawasan internal

Pengawasan internal ini mencakup, pengawasan pendiri LAZ. Yaitu dengan cara melakukan pembinaan, pemantauan serta menetapkan ketentuan-ketentuan yang akan menjadi pedoman bagi pengurus. Kemudian pengawasan dewan Syariah yang bertugas melakukan pembinaan dan pengendalian atas hal-hal yang menyangkut syariah dan penerapan hukum Islam, dan pengawasan Internal auditor, yaitu pengawasan atas LAZ yang menyangkut masalah manajemen dan kinerja lembaga pengawasan ini semacam komisi pengawas yang dibentuk oleh LAZ yang bersangkutan.

²⁶ Masjufuk Zuhd, *Masail Fiqhiyah Kapita Selekta Hukum Islam*, (Jakarta: Haji Masagung, 1991, hal. 264.

²⁷ Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji Direktorat Pengembangan Zakat dan Wakaf, *Pola pembinaan Lembaga Amil Zakat*, hal 45-47

b. Pengawasan eksternal

Pengawasan ini mencakup Pengawasan legislative, yaitu LAZ tingkat pusat wajib menyampaikan laporan tahunan pelaksanaan tugasnya kepada DPR RI, sedangkan LAZ tingkat provinsi menyampaikan laporan tahunan pelaksanaan tugasnya kepada DPR daerah provinsi. Kemudian pengawasan pemerintah, yaitu LAZ tingkat pusat diharuskan menyampaikan laporan pelaksanaan tugasnya secara periodic kepada presiden RI melalui menteri agama RI. Sedangkan LAZ tingkat provinsi menyampaikan laporan pelaksanaan tugasnya secara periodic kepada gubernur dan kepala kantor wilayah departemen agama provinsi setempat. Kemudian pengawasan masyarakat, melalui surat kepada lembaga yang bersangkutan, kepada pejabat pemerintah yang berkompeten, kepada lembaga legislative dan atau melalui media massa. Dan audit akuntan publik yang selain sebagai bagian dari pengawasan, juga merupakan suatu upaya membangun kepercayaan public terhadap LAZ yang bersangkutan.

B. Konsep Kualitas Sistem dan Proses Jasa

1. Kualitas Jasa

Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna. Setiap orang mengartikannya secara berlainan. Namun upaya mendefinisikan

kualitas dalam organisasi jasa tertentu bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan. Definisi kualitas menurut Garvin dan Davis adalah: Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁸

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu, persepsi konsumen, produk jasa, dan proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini dapat dibedakan dengan jelas sedangkan untuk jasa, produk dan proses tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.²⁹ Hal ini karena jasa bersifat *intangibile* dan lebih merupakan proses yang dialami pelanggan secara subjektif, dimana aktifitas produksi dan konsumsi berlangsung pada saat bersamaan. Selama proses tersebut berlangsung terjadi interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa yang sangat berpengaruh terhadap jasa yang dipersepsikan pelanggan.³⁰ Jasa memiliki karakteristik unik yang

²⁸Fandy.Tjiptono, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi. 2004.hal 41

²⁹Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa,edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006)hal. 175.

³⁰ Fandy Tjiptono *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi , 2007) hal. 259.

membedakannya dengan barang. Secara garis besar, karakteristik tersebut terdiri dari:³¹

a. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa mempunyai sifat tak berwujud, karena tidak bisa dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum ada transaksi pembelian.

b. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Jasa tidak dapat dipisahkan, berarti jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, baik penyediannya manusia atau mesin. Bila karyawan juga menyediakan jasa karyawan, maka karyawan adalah bagian dari jasa. Interaksi penyedia jasa dengan pelanggan merupakan sifat khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa tersebut.

c. Berubah-ubah (*variability*)

Jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa ini sangat bergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan.

d. Daya tahan (*perishability*)

Jasa tidak tahan lama dalam artian bahwa jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian. Kondisi tersebut

³¹ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, alih bahasa Alexander Sindoro (Jakarta: Prehallindo, 1997), hal. 6.

tidak akan menjadi masalah jika permintaannya konstan. Tetapi pada kenyataannya, permintaan pelanggan akan jasa umumnya bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman.

Jadi sebagai salah satu bentuk produk, jasa dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik).³²

Menurut Wyckof kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³³ Sedangkan menurut Parasuraman dkk kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.³⁴ Jadi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.³⁵ Harapan pelanggan bisa berupa tiga macam tipe:³⁶

- a. *Will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diterimanya.

³² *Ibid*, hal. 16

³³ *Ibid* hal. 259-260

³⁴ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2, hal. 181.

³⁵ Fandy.Tjiptono, *Manajemen Jasa*. hal 259.

³⁶ *Ibid*.

- b. *Should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen.
- c. *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Menurut Hutt dan Spech komponen kualitas jasa terdiri dari tiga hal:³⁷

- a. Kualitas teknik, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry, kualitas teknik dapat diperinci lagi menjadi:
 - 1) Kualitas pencarian, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli.
 - 2) Kualitas pengalaman, kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa.
 - 3) Kualitas kepercayaan, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah menggunakan jasa tersebut
- b. Kualitas fungsional, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa.
- c. Citra korporat, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik perusahaan.

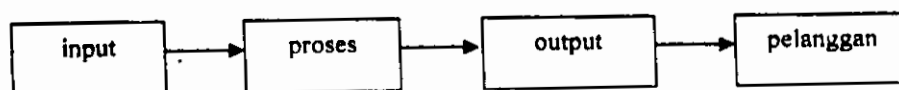
³⁷A.Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Amara Books, 2003)hal. 231-232

2. Sistem dan Proses Jasa

Pengelolaan jasa merupakan upaya mengorganisir sumberdaya perusahaan untuk mewujudkan suatu pelayanan yang baik dan terpadu. Dalam kualitas jasa, definisi proses adalah jasa yang bersangkutan dan fokus proses jasa adalah untuk memberikan hasil (manfaat) yang memenuhi/ melampaui kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pelanggan.³⁸ Menurut Davenport (1995), proses adalah struktur yang dijalani organisasi untuk menghasilkan nilai bagi para pelanggannya. Oleh karena itu ukuran proses yang penting adalah kepuasan pelanggan terhadap keluaran proses tersebut.³⁹ focus dari proses adalah usaha untuk menghasilkan output dengan input tertentu. Semakin besar rasio output terhadap input, maka semakin produktif suatu operasi. Hal ini tampak jelas pada gambar berikut:

Gambar 2.1

Metode Tradisional Menjamin Kualitas Jasa⁴⁰



³⁸ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005) hal.29.

³⁹ Any Agus Kana, *Mass Customization Sebuah Alternative untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Kompak STIE YO, Yogyakarta, No.3, September 2001, hal. 348

⁴⁰ *Ibid.* hal.30

Keterangan:

Input : Sub system ini mencakup semua input yang akan ditransformasikan menjadi output, yang terdiri atas, sumber daya manusia, mesin, metode, bahan baku, ukuran dan lingkungan.

Proses: Sub system ini mencakup teknik dan metode untuk melaksanakan transformasi input menjadi output, yang meliputi, aktivitas kerja, para pekerja, aktivitas manajemen dan dan teknologi, dan metode operasi yang dipakai.

Output: Sub sistem ini mencakup semua hasil dari transformasi, yang meliputi, produk dan jasa, hasil-hasil keuangan, informasi yang merupakan hasil dan manusia sebagai hasil akibat melakukan transformasi.

Pelanggan: Berupa terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan

Proses manajemen dalam Islam adalah suatu proses untuk mengolah input yang dimiliki oleh masyarakat muslim dalam sebuah manajemen, sehingga akhirnya menghasilkan output. Proses manajemen terdiri dari empat variabel yang saling bertalian satu sama lainnya yaitu:⁴¹

⁴¹ Ahmad Ibrahim, *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2006) hal. 250-251

Keterangan:

Input : Sub system ini mencakup semua input yang akan ditransformasikan menjadi output, yang terdiri atas, sumber daya manusia, mesin, metode, bahan baku, ukuran dan lingkungan.

Proses: Sub system ini mencakup teknik dan metode untuk melaksanakan transformasi input menjadi output, yang meliputi, aktivitas kerja, para pekerja, aktivitas manajemen dan teknologi, dan metode operasi yang dipakai.

Output: Sub sistem ini mencakup semua hasil dari transformasi, yang meliputi, produk dan jasa, hasil-hasil keuangan, informasi yang merupakan hasil dan manusia sebagai hasil akibat melakukan transformasi.

Pelanggan: Berupa terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan

Proses manajemen dalam Islam adalah suatu proses untuk mengolah input yang dimiliki oleh masyarakat muslim dalam sebuah manajemen, sehingga akhirnya menghasilkan output. Proses manajemen terdiri dari empat variabel yang saling bertalian satu sama lainnya yaitu:⁴¹

⁴¹ Ahmad Ibrahim, *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer* (Jakarta: Raja Grafindo persada, 2006) hal. 250-251

- a. Menyediakan dan menyempurnakan sumber daya insani atau materi yang mendukung (kekuatan)
- b. Anggota masyarakat konsen dan berpegang teguh pada nilai-nilai akidah (amanah) dengan melakukan pengawasan dan pengembangan spiritual.
- c. Menyempurnakan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pelaksanaan, pengawasan dan audit terhadap kinerja pekerja.
- d. Adanya partisipasi pegawai dan masyarakat secara intens, dan ketaatan terhadap atasan dengan penuh kerelaan.

Jika input telah diproses dalam manajemen, dan terjadi interaksi yang intens dalam menjalankan aktivitas dan kegiatan manajemen, maka akan menghasilkan output.⁴²

- a. Sempurnanya pelayanan pokok bagi masyarakat publik Islam
- b. Terwujudnya masyarakat yang adil dan sejahtera, jauh dari tindak kekufuran, kezaliman, penyakit dan kebodohan.

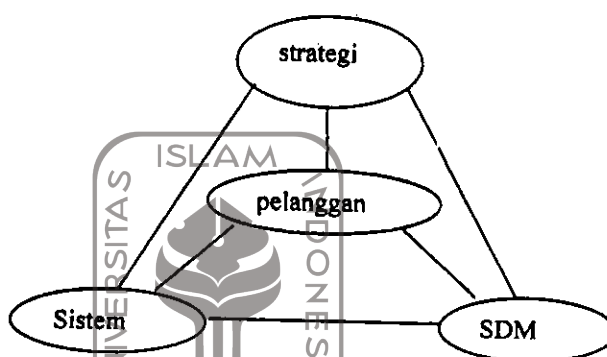
Dalam kualitas jasa pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan terdapat *Total Quality Service* (TQS) yang didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan,

⁴² *Ibid.* hal. 251

keinginan dan harapan pelanggan.⁴³ Strategi ini dapat dirangkum dalam gambar berikut.

Gambar 2.2.

Sistem TQS⁴⁴



Gambar 2.2. di atas menggambarkan bahwa fokus sentral perusahaan jasa ialah bagaimana memberikan pelayanan kepada pelanggan yang memenuhi dimensi mutu jasa fisik, andal, tanggap, terpercaya dan empati agar konsumen atau pelanggan menjadi puas. Dalam memenuhi kepuasan tersebut maka harus diperhatikan tiga pilar utama yang saling mendukung dan berhubungan.

a. Strategi.

Strategi usaha jasa dalam hal ini berkaitan dengan kebijakan jangka panjang perusahaan sebagai langkah penerjemahan visi dan misi perusahaan ke dalam rencana operasi. Formulasi faktor dimaksud seluruhnya harus menuju pada fokus sentral, yaitu memberi pelayanan yang memuaskan pelanggan. Isi strategi perlu dikomunikasikan atau diinformasikan kepada pelanggan

⁴³ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, hal.56.

⁴⁴ *Ibid*

agar mereka memahami arah, sasaran dan posisi perusahaan dalam industri jasa yang bersangkutan.

e. Sistem

Sistem usaha jasa berkaitan dengan aspek aturan dan prosedur perlengkapan dan fasilitas pelayanan, dimana semuanya itu harus diorganisir dan dikelola untuk mewujudkan tujuan esensi semula yaitu memuaskan konsumen.

f. Sumber Daya Manusia

Sumberdaya manusia merupakan unsur perusahaan yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Jadi tujuan keseluruhan dari sistem dan proses jasa antara lain adalah untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

3. Model CARTER

Banyak pakar di bidang manajemen mutu telah mengajukan dimensi-dimensi yang diperlukan untuk mengukur kualitas jasa diantaranya Groomros, (Edvarsson dkk, 1994) dimensi kualitas jasa terdiri dari enam unsur, yaitu; profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, mudah diakses dan fleksibel, keandalan dan sifat dapat

dipercaya, menemukan kembali, reputasi dan dapat dipercaya.⁴⁵ Kemudian lima dimensi utama dalam pengukuran kualitas jasa yang dikenal dengan model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, 1988, 1990, 1993, 1994)⁴⁶ yaitu;

a. Reliabilitas (*reliability*)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.⁴⁷

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan atas keluhan pelanggan.⁴⁸ Misalnya kesediaan untuk segera memproses permohonan, melakukan pendaftaran, menganalisa, mendengarkan keluhan, menerima saran untuk melakukan perbaikan dan sebagainya.

c. Jaminan (*assurance*)

Yaitu jaminan keahlian yang dimiliki oleh para karyawannya, bahwa perusahaan menjamin mereka adalah tenaga-tenaga yang

⁴⁵Sumadi, "Konsep dan Teknik Mengukur Kualitas Produk Jasa", *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, vol.4, no.1 (2001), hal. 60, kolom 4.

⁴⁶Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, hal. 262

⁴⁷ *Ibid* hal. 273.

⁴⁸ Sumadi, "Konsep dan Teknik Mengukur Kualitas Produk Jasa", *Sinergi, Kajian Bisnis dan Manajemen* Vol. 4, No. 1, 2001. hal. 61

ahli di bidangnya, mendapatkan pendidikan dan latihan yang tepat, berpengalaman, memiliki dedikasi yang baik, dan dapat memberikan hasil pelayanan dengan segera dan akurat bebas dari kesalahan, bebas dari dari kecelakaan, dan menjamin rasa aman bebas dari resiko.⁴⁹

d. Empati (*emphaty*)

Yaitu kemudahan untuk melakukan hubungan secara pribadi , kekeluargaan dalam batas-batas menjunjung etika profesi. Seperti komunikasi yang baik, perhatian pribadi, mengenal nama dengan baik, memahami kebutuhan pelanggan, mau mengerti dan mendengarkan masalah-masalah yang dihadapi pelanggan.⁵⁰

e. Bukti fisik (*tangibles*)

Dimensi ini berupa prasarana berwujud yang digunakan oleh perusahaan/ instansi yang dapat dilihat dan dirasakan oleh para pelanggannya, misalnya fasilitas fisik berupa gedung, interior, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan, sarana komunikasi dan prasarana pendukung lainnya.⁵¹

⁴⁹ Sumadi, "Konsep dan Teknik Mengukur Kualitas Produk Jasa" hal. 60

⁵⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, hal. 70

⁵¹ Sumadi, "Konsep dan Teknik Mengukur Kualitas Produk Jasa", *Sinergi, Kajian Bisnis dan Manajemen* Vol. 4, No. 1, 2001. hal. 60

Model pengukuran ini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran. Dan sekalipun model SERVQUAL banyak diadopsi, model ini tidak bisa lepas dari kontroversi. Beberapa peneliti mengungkapkan kontroversi seputar isu seperti dimensionalitas skala yang digunakan, kurangnya konstansi struktur factor diantara berbagai studi yang dilakukan, penerapan universal dalam beragam industry yang berbeda, serta masalah pengukuran harapan dan persepsi sebagai determinan kualitas jasa.⁵²

Salah satu penelitian yang mengadopsi model SERVQUAL dalam mengukur kualitas jasa adalah penelitian yang dilakukan oleh Othman dan Lynn Owen dari University of Wales pada tahun 2001 yang berjudul *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank: A Case Study in Kuwait Finance House* yaitu suatu metode pengukuran kepuasan nasabah dengan menggunakan ukuran enam dimensi yang disebut dengan CARTER (*Compliance fully with Islamic law and principles, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, and Responsiveness*) yaitu dengan menambahkan dimensi *compliance/* kesesuaian (kemampuan untuk menjalankan dengan hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip ekonomi Islam) dalam lima dimensi kualitas jasa.⁵³ Penambahan item baru

⁵² *Ibid*, hal. 282

⁵³ AbdulQawi Otman dan Lynn Owen, *adopting and measuring customer service quality (sq) in islamic banks: a case study in Kuwait finance house*, *International Journal of Islamic Financial Services*, Volume 3, No.1, April-June 2001, <http://islamic-finance.net/journals/journal9/abdulgawi.pdf>, akses juli 2008.

tersebut menghasilkan suatu metode yang disebut CARTER, sebagai pengembangan model SERVQUAL.

Pada konsepnya Dimensi CARTER mengajukan pengukuran kualitas layanan pada korporasi (lembaga) syariah, dalam enam definisi pengukur kepuasan pelanggan. Adapun 6 (enam) dimensi pengukur tersebut, sebagai berikut:⁵⁴

- a. Dimensi 1 (D1): *Compliance* yang berarti kemampuan suatu perusahaan dalam melakukan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah.
- b. Dimensi 2 (D2): *Assurance* merupakan pengetahuan dan rasa hormat pegawai dan kemampuan memelihara kepercayaan dan keyakinan konsumen.
- c. Dimensi 3 (D3): *Reliability* merupakan kemampuan dalam ketepatan layanan, dan pertanggungjawaban.
- d. Dimensi 4 (D4): *Tangibles* hal tersebut berarti kelebihan dari fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan konsep komunikasi dengan pelanggan.
- e. Dimensi 5 (D5): *Empathy* merupakan kepedulian, perhatian secara individu yang disediakan korporasi (lembaga) terhadap konsumen.

⁵⁴ AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, *adopting and measuring customer service quality (sq) in islamic banks: a case study in Kuwait finance house*, *International Journal of Islamic Financial Services*, Volume 3, No.1, April-June 2001, <http://islamic-finance.net/journals/journal9/abdulqawi.pdf>, akses juli 2008.

- f. Dimensi 6 (D6) : *Responsiveness* merupakan merupakan upaya dalam membantu pelanggan dan penyediaan layanan utama.

4. Pengukuran Kualitas Jasa Model CARTER

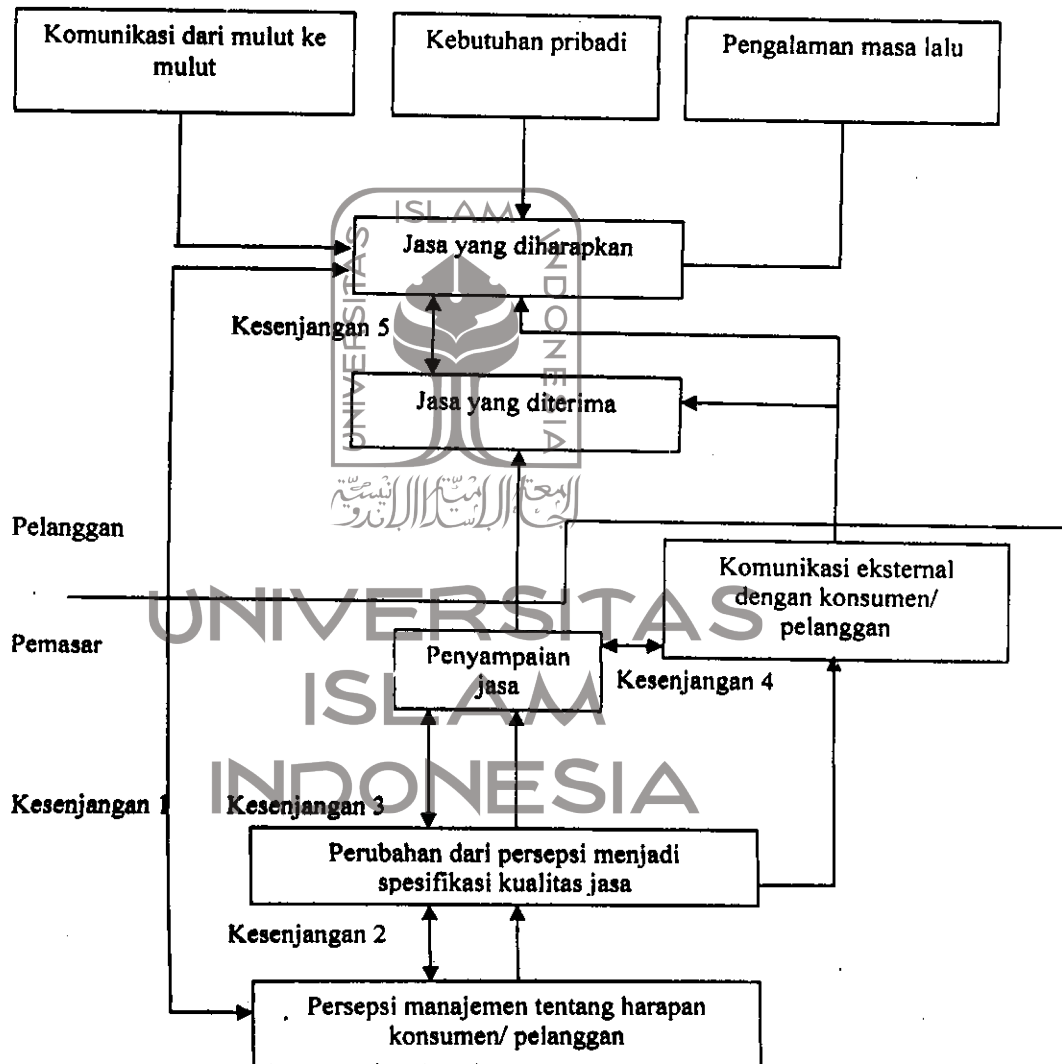
Mengukur kualitas jasa berarti mengevaluasi/ membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu.⁵⁵ Untuk model pengukuran kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, Abdulqawi Othman dan Lynn Owen, telah membuat sebuah skala multi item yang disebut sebagai model CARTER.⁵⁶ Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa CARTER. Melalui model ini, sebuah perusahaan dapat menilai prosedur dan jaringan kerja yang selama ini dijalankan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara semua lini produksi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Seperti halnya dalam model SERVQUAL, dalam model ini terdapat beberapa gap (perbedaan atau kesenjangan) yang menyebabkan gagalnya penyampaian layanan secara maksimal sehingga mengurangi tingkat kepuasan pelanggan. Model tersebut secara sederhana terlihat pada gambar di bawah ini:⁵⁷

⁵⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, hal. 99

⁵⁶ AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, *adopting and measuring customer service quality (sq) in Islamic banks: a case study in Kuwait finance house*, *International Journal of Islamic Financial Services*, Volume 3, No.1, April-June 2001, <http://islamic-finance.net/journals/journal9/abdulqawi.pdf>., akses juli 2008.

⁵⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, hal. 185.

Gambar 2.3
Analisis lima kesenjangan



Analisis terhadap lima gap (perbedaan cara penyampaian dari apa yang dipersepsikan pelanggan yang berpengaruh terhadap kualitas jasa), meliputi :⁵⁸

⁵⁸ Philip Kotler, *Marketing Management*, (New York: Prentice Hall, 2003) hal. 455. lihat juga Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2005) hal. 58. dan Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa.*, hal 80-81.

- a. Gap antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Hal ini terjadi antara lain karena manajemen perusahaan tidak selalu mengetahui secara tepat apa yang diinginkan oleh konsumen/ pelanggan
 - b. Gap antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen perusahaan mungkin saja telah tepat dalam melihat keinginan konsumen/ pelanggan, namun belum mampu menyusun standar pelayanan yang memberi kepuasan maksimal bagi konsumen.
 - c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dengan jasa dengan penyampaian layanan. Hal ini antara lain disebabkan oleh kurangnya kemampuan personal perusahaan dalam memberikan pelayanan langsung sesuai dengan yang telah dideskripsikan dalam spesifikasi pelayanan.
 - d. Gap antara penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal yang diterima konsumen/ pelanggan. Persepsi konsumen/ pelanggan yang dibangun oleh iklan dan pernyataan perusahaan bisa jadi berbeda dengan penyampaian layanan yang diterima oleh konsumen/ pelanggan.
 - e. Gap antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini terjadi manakala pelayanan
-

yang diperoleh konsumen tidak sesuai dengan harapannya terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

Pengukuran ini dilakukan dengan skala likert, dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuan atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa.

C. Kepuasan Pelanggan

Menurut Schermerhorn, pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya.⁵⁹ pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.⁶⁰

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang

⁵⁹ A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta:Amara Books, 2003) hal. 94

⁶⁰ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, hal. 174.

menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.⁶¹

Untuk dapat menciptakan para pelanggan yang merasa puas, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antar perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.⁶²

Menurut Day kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antar harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁶³ Sedangkan pakar pemasaran Kotler menandakan, bahwa kepuasan konsumen/pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁶⁴

⁶¹ Fandy.Tjiptono, *Manajemen Jasa*. hal 45.

⁶² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, edisi 2, (Yogyakarta: Andi, 1997)hal 258

⁶³ M.N.Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*. (Bogor: Ghalia Indah, 2004).hal. 104.

⁶⁴Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, (Jakarta: Prenhalindo 1997) hal. 36

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal:⁶⁵

1. Mengidentifikasi siapa pelanggannya.

Perusahaan perlu mengidentifikasi pelanggannya, pelanggan internal atau eksternal; pelanggan bisnis atau konsumen akhir.

2. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas. Kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi.

3. Memahami strategi kualitas jasa/layanan pelanggan. Strategi kualitas jasa harus mencakup empat hal :

- a. Atribut layanan pelanggan

Atribut layanan pelanggan dirangkum dalam akronim COMFORT, yaitu *Caring* (kepedulian), *Observant* (suka memperhatikan), *Mindful* (hati-hati/cermat), *Friendly* (ramah); *Obliging* (bersedia membantu), *Responsible* (bertanggung jawab), dan *tactful* (bijaksana).

- b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Faktor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh layanan pelanggan merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang

⁶⁵Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, hal. 129-133

responsif terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

c. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Informasi umpan balik diantaranya difokuskan pada, memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, mengembangkan sarana komunikasi internal, dan menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.

d. Implementasi

Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijaksanaan organisasi.

e. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

BAB III

GAMBARAN UMUM LAZIS UII YOGYAKARTA

A. Sejarah berdirinya LAZIS UII¹

Salah satu ajaran Islam untuk membelanjakan harta di jalan Allah SWT adalah melalui zakat. Selama menghimpun dan penyaluran zakat masih bersifat individu dan condong kearah konsumtif, sehingga zakat sebagai solusi untuk mengentaskan kemiskinan belum tercapai. Disamping itu, kesadaran umat Islam di Indonesia terhadap zakat masih rendah.

Oleh karena itu, kehadiran LAZIS UII adalah untuk terus menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap zakat dan mewujudkan peranan zakat sebagai solusi untuk mengatasi masalah kemiskinan. Zakat yang disalurkan melalui suatu lembaga zakat, tidak sekedar untuk kepentingan konsumtif, tetapi lebih bersifat produktif untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat melalui program-program pemberdayaan.

Bukan sesuatu yang luar biasa jika Universitas Islam Indonesia, sebagai perguruan tinggi Islam tertua di Indonesia berkomitmen membangun kepedulian bagi perkembangan ummat. Salah satu upaya nyata yang dilakukan UII adalah dengan mengimplementasikan nilai-nilai zakat sebagai salah satu pilar pembangunan ummat. Hal ini diperkuat dengan dikeluarkannya SK Rektor

¹ Profil LAZIS UII

UUI No. 1724/Rek./ 30/BAU/XI/2001 tanggal 30 november 2001 tentang penunaian zakat profesi bagi dosen dan karyawan UUI berupa pemotongan gaji untuk zakat sebesar 2,5%.

Langkah ini kemudian ditindak lanjuti dengan sarasehan zakat, infaq dan shodaqoh (sebuah rekonsruksi pemahaman) yang diselenggarakan oleh LPPAI UUI pada tanggal 24 januari 2002 untuk menguatkan kembali komitmen UUI dalam pemberdayaan zakat sekaligus sebagai awal mula gagasan lahirnya Lembaga Amil Zakat, Infaq dan shodaqoh Universitas Islam Indonesia.

Kehadiran lembaga ini disambut baik oleh segenap civitas akademika UUI. Sejak itulah LAZIS UUI mulai berkiprah dalam menjalankan amanahnya. Program demi program mulai dijalankan, baik dari sisi penghimpunan dana ZIS, Administrasi dan Keuangan, serta Pendayagunaan Dana ZIS. Dengan semangat Amanah dan Profesionalisme yang tinggi serta semangat untuk terus belajar, LAZIS UUI senantiasa memperbaiki diri untuk memberikan yang terbaik.

Kepercayaan masyarakat semakin meningkat tidak hanya dari kalangan UUI saja namun juga dari masyarakat luar. Hal ini terbukti dengan dikukuhkannya LAZIS UUI sebagai LAZ tingkat propinsi DIY melalui SK. Gubernur DIY No. 37/KEP/2005 tertanggal 9 april 2005.

Fungsi keberadaan LAZIS UUI adalah lebih kearah "mitra muzakki" sehingga zakat yang diberikan kepada mustahiq pun akan tepat sasaran dan memberikan manfaat yang berlipat-lipat. "satu tangan tidak akan mampu

melenyapkan kemiskinan, tetapi melalui LAZIS UII akan banyak tangan yang bersatu padu sehingga bukan mustahil kemiskinan dapat teratasi.

B. Profil LAZIS UII

Adapun profil LAZIS UII adalah sebagai berikut:

Nama : Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shodaqoh
Universitas Islam Indonesia (LAZIS UII)

Alamat kantor : Jl. Cik di Tiro No. 1 Yogyakarta, Indonesia.

Telepon : (0274)7457091

Tanggal berdiri : SK gubernur DIY No.37/KEP/2005, 9 april 2005

Layanan Jemput Zakat : (0274) 7457091 melalui rekening BNI Syariah cab.
Yogyakarta. No. Rek: 0092196889

Penyaluran dana ZIS : Bank Syariah Mandiri Yogyakarta: No. Rekening
0300006885 a.n. LAZIS UII Yogyakarta, atau No.
Rekening 03000044440.

Bank BNI Syariah: No. Rekening
801.000234560.001 (zakat), 801.000234560.002
(infaq dan shodaqah) 801.000234560.003 (peduli
kemanusiaan).

C. Visi dan Misi LAZIS UII

1. Visi

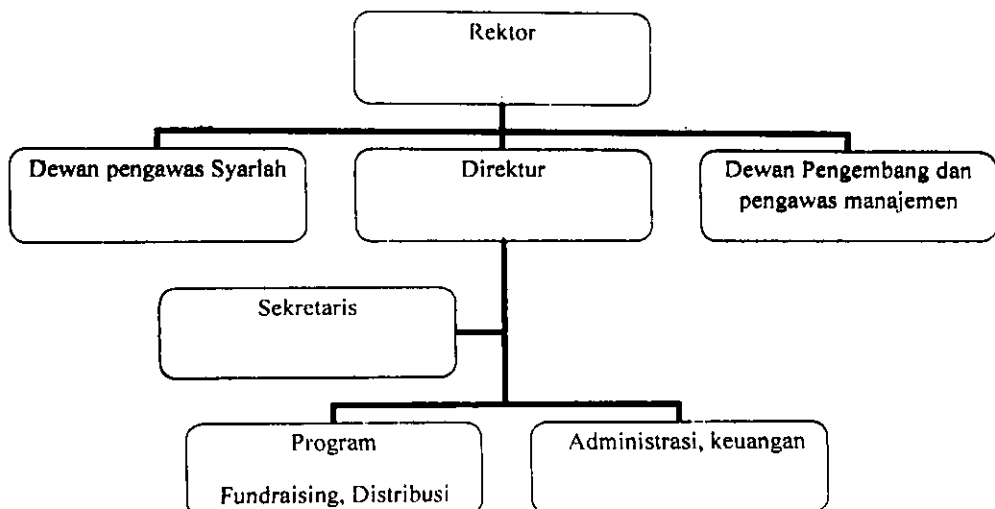
Menjadi lembaga zakat yang amanah dan professional dalam pembinaan dan pemberdayaan ekonomi umat.

2. Misi

- a. Berkomitmen dalam sinerginitas dan ukhuwah dengan masyarakat melalui program kerjasama dalam bidang pendidikan dan ekonomi secara konsisten dan kontinyu
- b. Menegakkan syiar Islam melalui pengentasan kesenjangan social dan ekonomi dengan pemberdayaan ekonomi umat secara optimal.
- c. Menciptakan lembaga yang berkultur amanah dan professional.

D. Struktur Organisasi LAZIS UII

Gambar 3.1



Struktur organisasi LAZIS UII mengadopsi dan mengadaptasi struktur organisasi pada koperasi. Rektor UII merupakan penanggung jawab tertinggi dari LAZIS UII. Kemudian rektor UII membentuk pengurus LAZIS UII yang memiliki tugas sebagai pengelola strategis LAZIS UII. Pengurus ini terdiri dari dewan pegawai syariah, direktur, dewan pengembang dan pengawas manajemen.

Untuk menjalankan teknis operasional, pengurus akan membentuk pelaksana. Pelaksana ini diketuai seorang manajer yang dalam struktur ini direktur merangkap manajer dibantu oleh sekretaris yang membawahi bidang-bidang yang relevan, yaitu divisi program fundraising dan distribusi serta administrasi keuangan. Pada dasarnya penghematan jumlah pengurus dan bidang ini disesuaikan dengan keperluan dan kebijakan UII. karena yang dibutuhkan dalam kepengurusan ini adalah dari segi kualitas SDMnya yaitu haruslah orang-orang yang profesional dan punya komitmen tinggi, dan secara *full time* bekerja untuk LAZIS UII.

Untuk menjalankan kualitas manajerial dan menjaga kesesuaian dengan syariah Islam, maka rektor UII membentuk dewan pengembang dan pengawas manajemen. Anggota penasehat ini terdiri dari orang-orang yang ahli dalam bidangnya. Sementara itu untuk menjaga akuntabilitas dan transparansi, rektor UII membentuk dewan pegawai syariah yang berfungsi untuk mengawasi kinerja LAZIS UII. untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas LAZIS UII

dapat diaudit oleh akuntan publik dan memberikan laporan secara berkala melalui media massa dan buletin al-Firaz.

E. Susunan Pengurus²

Pelindung : Rektor Universitas Islam Indonesia

Dewan Syariah

Ketua : Prof. Drs. Asmuni Abdurrahman

Anggota : 1. Prof. H. Zaini Dahlan, MA
2. Dr. H. Syamsul Anwar, MA.
3. Drs. Malik Madany, MA

4. M. Hasyim, SH. M.Hum

Dewan Pengembang dan Pengawas Manajemen

Ketua : Dr. Amir Muallim, MIS

Anggota : 1. Drs. KH. Sunardi Syahuri
2. Drs. H. Muqadim, Akt. MBA.
3. Drs, Ery Sudewo, Mdm.
4. Dr. H. M. Akhyar Adnan, Ak, MBA.
5. Priyonggo Suseno, SE, MA
6. Sus Budiarto, S. Ps, Psikologi

Direktur : Ir. H. Supriyanta, M.Si

²Profil LAZIS UII 2007

Sekretaris : Susilowati, A. Md

Program (Fundraising,dan distribusi)

: Zainal Ahmad Zakse, S. Sos I

: Fathurrahmi, S.Si

Administrasi dan keuangan

: Shinta Ristina, SE

: Bagas Dwi S, SE



F. Penghimpunan dan Pemberdayaan Dana Zakat LAZIS UII

LAZIS UII selain menghimpun dana zakat dari kalangan internal UII yaitu lembaga UII, karyawan tetap dan tidak tetap UII (edukatif dan administratif), mahasiswa, juga berasal dari kalangan eksternal yaitu alumni UII, keluarga/ orang tua mahasiswa, relasi dekat UII dan masyarakat umum. penghimpunan dananya dengan melalui program tertentu, pemotongan gaji karyawan sebesar 2,5% dari gaji bruto, dan dana dari kotak infaq yang ditempatkan di kampus UII.

Pada dasarnya dana yang dihimpun dari ZIS disalurkan untuk berbagai kepentingan sepanjang dibenarkan oleh syariat Islam. Namun agar penyaluran ini lebih fokus dan lebih optimal dan efektif, maka akan diprioritaskan pada beberapa bidang yang dianggap strategis yaitu bidang pendidikan, bidang ekonomi, bidang kesehatan dan dakwah Islamiyah.

Berbagai program pemberdayaan Mustahiq yang dilakukan LAZIS UII memfokuskan pada Bidang Pendidikan (55%), Bidang Ekonomi Ummat (30%) dan Bidang Sosial Kemanusiaan (15%) telah dilaksanakan sebagai wujud Amanah dari dana ZIS yang dititipkan oleh para Muzakki LAZIS UII.³ dan dalam pendistribusian zakatnya, LAZIS UII lebih menitikberatkan pada aktifitas pemberdayaan, melalui beberapa program antara lain:⁴

1. Pendidikan dan Peningkatan Kualitas SDM

a. Beasiswa untuk dhuafa

Gema Peduli Anak Bangsa LAZIS UII (GPABL) merupakan program utama LAZIS UII yaitu berupa pemberian beasiswa pendidikan bagi anak-anak yang tidak mampu. Saat ini LAZIS UII telah memberikan beasiswa kepada 400 anak dari tingkat SD, SMA yang berasal dari berbagai wilayah di DIY. Selain program tersebut, LAZIS UII juga memberikan santunan pendidikan bagi dhuafa yang bersifat insidental dan jangka pendek dengan mekanisme survey.

b. Orang tua asuh dan kakak asuh

Program ini lebih mengarahkan masyarakat untuk peduli terhadap pendidikan, khususnya untuk siswa yang tidak mampu dengan memberikan dananya untuk membiayai pendidikan para

³SK Gubernur DIY No. 37/KEP/2005 LAZISUII, Mantapkan Amanah & Profesional
<http://www.uui.ac.id/majalah.aspu=116&r=8&t=1&id=4> akses 5 juni 2008

⁴ Profil LAZIS UII 2007

siswa yang tidak mampu. Para donator nantinya akan memperoleh laporan perkembangan mengenai siswa-siswinya asuhnya.

c. **Mitra Belajar Masyarakat (MBM)**

Merupakan program untuk meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap pendidikan di lingkungannya. LAZIS UII memberikan bantuan dana, pengadaan sarana pendidikan, dan pelatihan kepada kelompok belajar yang tumbuh dari masyarakat, seperti yang telah dirintis oleh masyarakat kampung dongkelan Kauman, Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul dengan mendirikan "SEMASA" (sekolah masyarakat desa). Kegiatannya berupa pemberian les gratis, pemberian keterampilan bagi para pemuda agar dapat berwirausaha.

d. **Pelatihan Pengembangan SDM**

Merupakan program tindak lanjut dari beasiswa dengan memberikan beberapa kegiatan diantaranya minat bakat, pelatihan keterampilan, dan pelatihan wirausaha.

2. Pemberdayaan Ekonomi (Pengentasan Kemiskinan)

a. **Ikhtiar Menuju Barokah (IMB)**

Program ikhtiar menuju barokah (IMB) adalah program pemberdayaan bagi dhuafa dengan cara memberikan bantuan modal usaha dalam bentuk hibah dan dana bergulir. Pemberdayaan yang merupakan mustahiq pada *home industry* kecil berupa

pendampingan dan bantuan modal usaha. Contohnya, susu turgo yang dikembangkan oleh jamaah masjid Jumadil Kubro, Turgo, Purwobinangun, Pakem, Sleman. Usaha emping mlinjo oleh ibu Sri dan bapak Ponijan di daerah Pajangan, Bantul. Dan selama tahun 2007, LAZIS UII telah membantu 11 mustahik dari internal dan eksternal UII untuk menjadi pengusaha.

b. Ternak Ikhtiar Sejahtera (TIS)

Merupakan program peternakan bagi mustahiq yang sudah memulai maupun yang akan memulai usaha peternakan dengan memberikan bantuan modal usaha dan pendampingan. Contohnya: usaha penangkaran burung kenari oleh bapak Endra, peternakan qurban plus yang dikhususkan untuk menyediakan hewan qurban berkualitas, dipusatkan di dua tempat, yaitu di dusun Turgo, Sleman dan dusun Pancuran, Bantul. Selain program tersebut LAZIS UII juga mencanangkan program Ternak Mandiri Sejahtera (Ternak Master) Agustus 2007 yaitu program pemberdayaan LAZIS UII bagi para peternak mustahik. Program ini sebenarnya sudah dirintis sejak tahun 2004 dengan nama Qurban Plus. Kemudian agustus 2007 terjadi perubahan konsep dan nama program yaitu Ternak Master, dengan lokasi ternak Wukirsari, Cangkringan, Sleman dengan Dusun Sabrang Wetan sebagai posko. System peternakan yang digunakan adalah system gaduh dan system penggemukan.

Dari system penggaduhan telah menghasilkan kurang lebih 10 ekor anak kambing, sedangkan untuk system penggemukan menghasilkan kambing kurban dengan kualitas super dan telah dipasarkan pada idul adha 1428 H. dari program ini diharapkan dapat menjadikan mustahik sebagai peternak kambing yang professional serta menjadikan desa mereka sebagai sentral ternak kambing berkualitas.

c. Tanah hidjoe

Merupakan program pemberdayaan di bidang pertanian dan perkebunan, dengan memberikan pendampingan, bantuan pupuk murah untuk petani dan bantuan modal contohnya, bantuan pupuk murah untuk petani di daerah Pancuran, Selopamiro, Imogiri, Bantul.

3. **Social Kemanusiaan dan Dakwah**

a. Kartu sehat

Berupa layanan kesehatan gratis kepada masyarakat di sekitar kampus terpadu UII jalan kaliurang Km 14,5. Program ini bekerjasama dengan Unisia Polyfarma sebagai penyedia layanan kesehatannya.

b. Santunan cuma-cuma

Yaitu memberikan bantuan secara cuma-cuma dan bersifat incidental, baik berupa santunan pendidikan, bantuan biaya pengobatan dan lain sebagainya.

c. Peduli aceh

LAZIS UII turut memberikan bantuan kepada korban Tsunami di Aceh dalam rangka dakwah Islamiyah, melalui program Gema Masjid UI yang berpusat di Mushola Baitul Makmur, Sudimoro Kidul, Bantul, Yogyakarta. Bahkan LAZIS UII langsung mengirimkan timnya ke Aceh, tim dipimpin langsung oleh wakil dari LAZIS UII, Fathurrahmi S.Si. Bantuan yang diberikan berupa obat-obatan, pakaian, peralatan masak, perlengkapan sekolah, mesin jahit, pengeras suara untuk mesjid dan lain sebagainya.

d. Parcel dhuafa

Merupakan program khusus di bulan ramadhan, dengan memberikan bingkisan lebaran berupa paket sembako di daerah minus. Selain itu diadakan pula acara pengobatan gratis dan pengajian akbar bagi masyarakat sekitar. Selama Ramadhan 1428 H kemarin, LAZIS UII mengadakan operasi sembako cuma-cuma kepada dhuafa di wilayah DIY, dengan nama program 1001 bingkisan lebaran untuk dhuafa. Program ini bersifat rutin dan jangka pendek, terutama untuk membantu kebutuhan dhuafa

menjelang idul fitri 1428 H, sebagai penutup kegiatan digelar acara buka bersama Rektor UII dengan 300 penarik becak di wilayah kota Yogyakarta.

G. Tehnik Sosialisasi dan publikasi LAZIS UII⁵

1. Melalui media masa
2. Buletin al-firaz, yang berisi laporan bulanan tentang sumber dan penggunaan dana ZIS. Buletin ini hanya terbatas untuk muzakki internal.
3. Melalui radio UNISI Yogyakarta
4. Khusus untuk bulan ramadhan, disiarkan di RBTV dan TVRI
5. Sosialisasi dalam acara-acara tertentu, seperti maulid nabi, isro' mi'raj dan lain-lain.

H. Data Jumlah Muzakki Internal LAZIS UII tahun 2005-2007

Tabel 3.1

Tahun	Total Jumlah Dosen	Total Jumlah Karyawan
2005	822	240
2006	907	224
2007	911	233

Sumber: data daftar muzakki dosen dan karyawan tahun 2005-2007

⁵ Hasil wawancara dengan pihak manajemen LAZIS UII tanggal 23 juni 2008

Dari tabel 3.1 diatas, total jumlah muzakki dosen tiap tahun meningkat yang akan mempengaruhi jumlah pengumpulan dana zakat LAZIS UII, namun berbeda dengan total jumlah karyawan yang fluktuatif. Hal ini tidak lepas dari kebijakan institusi UII sendiri dalam merekrut tenaga pengajar dan karyawannya.

I. Data Jumlah Pengumpulan Dana Zakat Tahun 2005-2007



Tabel 3.2

Tahun	Total jumlah Dana dosen	Total jumlah Dana karyawan
2005	Rp.275.639.948,00-	Rp. 81.663.319,00-
2006	Rp. 369.920.111,00-	Rp. 19.461.700,00-
2007	Rp. 200.281.771,00-	Rp. 99.554.775,00-

Sumber: data daftar muzakki dosen dan karyawan tahun 2005-2007

Dari tabel 3.2. di atas, terlihat bahwa total jumlah dana zakat dari dosen yang terhimpun oleh LAZIS UII dari tahun 2005-2007 cenderung fluktuatif dan tahun 2007 mengalami penurunan. Lain halnya dengan total jumlah dana zakat karyawan yang cenderung fluktuatif namun tahun 2007 mengalami peningkatan. Kenaikan dan penurunan total jumlah dana zakat ini menurut penulis selain berhubungan dengan tingkat pemahaman muzakki terhadap kewajiban zakat, faktor kelembagaan, tingkat pendapatan dan tingkat etos kerja juga mempengaruhi total jumlah dana zakat yang terhimpun.

J. Tantangan ke Depan⁶

Selama kurang lebih dua tahun berdiri, setidaknya total jumlah muzakki dan total pengumpulan dana zakat LAZIS UII cukup fluktuatif seperti terlihat pada tabel diatas. Untuk itu, prospek ke depannya dimungkinkan bagi LAZIS UII untuk memiliki website dan SMS infaq untuk kemudahan komunikasi dan informasi tentang LAZIS UII, selain itu peta dakwah diharapkan lebih diperluas jangkauannya seperti beasiswa untuk kaum muallaf. Selama ini yang menjadi hambatan LAZIS UII dalam menjalankan kegiatannya salah satunya adalah dari segi sumber daya manusia (SDM), baik dari kualitas ataupun kuantitas SDM. selain itu, secara struktural pihak LAZIS UII menginginkan independen dalam mencari dananya secara sendiri-sendiri. Dan hambatan yang paling dominan adalah dari segi fundraising/ pengumpulan dana, yaitu tingkat kesadaran masyarakat (internal maupun eksternal LAZIS UII) yang kurang tentang kewajiban membayar zakat. Dan semua ini tidak luput dari kebijakan UII dan strategi pengelolaan yang diterapkan oleh LAZIS UII.

⁶ Hasil wawancara dengan direktur LAZIS UII tanggal 23 juni 2008.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada hasil penelitian ini akan dilakukan analisis data yang didapat dari jawaban kuisisioner para responden, mengenai pengaruh kualitas sistem dan proses jasa berdasarkan model CARTER terhadap tingkat kepuasan muzakki di LAZIS UII Yogyakarta.

A. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan data internal yang diterima dari sekretaris LAZIS UII Susilowati, A. Md dalam bentuk daftar muzakki- karyawan tahun 2007 berjumlah 233 orang dan muzakki- dosen tahun 2007 berjumlah 911 orang. sehingga jumlah keseluruhan muzakki internal LAZIS UII adalah 1144 orang. Dari populasi tersebut, jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan tidak membedakan antara muzakki dosen dan muzakki karyawan hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya, sehingga metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi yang bersifat homogen.¹ Metode ini digunakan karena muzakki LAZIS UII masih bersifat homogen yaitu masih berada dalam satu wilayah yaitu di Yogyakarta dan sekitarnya.

¹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet ke-5 (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), hlm. 74.

Implikasi terhadap penelitian ini adalah tersendatnya proses penelitian terutama dalam proses penyebaran dan pengambilan kuesioner, wawancara dan juga observasi. Hal ini disebabkan waktu penyebaran angket dan pengambilan angket yang bersamaan dengan semester pendek dan liburan bagi sebagian dosen dan karyawan UII sehingga mempengaruhi penyebaran dan pengembalian angket. Berikut profil responden muzakki LAZIS UII :

1. **Responden berdasarkan jenis kelamin**

Tabel 4. 1

Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	Laki-laki	75	75%
2	Perempuan	25	25 %
Total		100	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah

Data diatas menunjukkan bahwa muzakki internal LAZIS UII yang terdiri dari dosen dan karyawan, mayoritas adalah laki-laki yaitu sebanyak 75 orang atau sebesar 75% dan sisanya sebanyak 25 orang atau sebesar 25% adalah perempuan.

2. Responden berdasarkan tingkat usia

Tabel 4. 2

Responden berdasarkan Tingkat Usia

No	Umur	Frekuensi	Prosentase
1	< 25 th	-	-
2	25,1 th – 35 th	4	4 %
3	35,1 th - 45 th	35	35 %
4	45,1 th - 55 th	43	43%
5	55,1 th keatas	18	18%
Total		100	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari Tabel 4.2. di atas, 94 responden yang diberi angket menunjukkan bahwa muzakki terbanyak berusia antara 45,1 hingga 55 tahun, yaitu sebesar 43 % atau 43 responden. Kemudian disusul dengan usia 35,1 hingga 45 tahun yaitu sebesar 35 % atau 35 responden dan usia 55,1 tahun keatas sebesar 18%. Sedangkan usia 25,1 hingga 35 tahun merupakan proporsi terkecil sebesar 4 % atau 4 responden. Berdasarkan pada hasil penelitian juga menunjukkan bahwa karyawan dan dosen yang menjadi muzakki LAZIS UII tidak

ada yang berusia kurang dari 25 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa muzakki LAZIS UII berada pada usia produktif. Komposisi umur ini dapat mempengaruhi semangat kerja para dosen dan karyawan, sehingga akan berpengaruh pula pada produktifitas kerja yang dihasilkan, sekaligus kewajiban zakat yang dikeluarkan. Selain itu, perkembangan usia akan membuat seseorang menjadi lebih matang kejiwaannya sehingga berpengaruh terhadap kebijakan-kebijakan yang diambil.

3. Responden berdasarkan tingkat pendidikan



Tabel 4. 3

Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1	SLTA/setingkatnya	30	30 %
2	Sarjana Madya (D3)	9	9 %
3	Sarjana (S1)	26	26 %
4	Sarjana (S2)	32	32 %
5	S3	3	3%
Total		100	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari Tabel 4.3. di atas, menunjukkan bahwa karyawan terbanyak adalah lulusan sarjana (S2) yaitu sebanyak 32 responden atau sebesar 32%, kemudian lulusan SLTA/setingkatnya sebesar 30 responden kemudian lulusan S1 sebesar 26 responden dan yang terkecil adalah lulusan S3 yaitu sebesar 3 responden. Hal ini disebabkan karena jumlah dosen lulusan S2 lebih banyak dari lulusan S3 sehingga mempengaruhi jumlah muzakki (dosen) LAZIS UII. Data diatas menunjukkan bahwa dosen dan karyawan yang menjadi muzakki LAZIS UII memiliki informasi (pengetahuan) dan pemahaman yang cukup mendalam tentang kewajiban berzakat, yang secara tidak langsung akan mempengaruhi kewajiban zakat yang dikeluarkan.

4. Responden berdasarkan lama kerja

Tabel 4.4

Responden berdasarkan lama kerja di BMT BIF

No	Lama Kerja	Frekuensi	Prosentase
1	< 3 th		-
2	3,1 th - 5 th		-
3	5,1 th - 7 th	15	15%

4	7,1 th - 9 th	28	28%
5	9,1 th keatas	57	57%
Total		100	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari Tabel 4.4. di atas, menunjukkan bahwa dosen dan karyawan bekerja paling lama adalah 9,1 tahun keatas yaitu sebesar 57% atau 57 responden. Artinya responden kebanyakan sudah tahu betul kondisi LAZIS UII, sehingga objektifitas dalam mengetahui seluk beluk LAZIS UII bisa dipercaya.

5. Responden berdasarkan gaji yang diterima

Tabel 4. 5

Responden berdasarkan gaji yang diterima

No	Gaji Yang diterima	Frekuensi	Prosentase
1	< 250 rb	-	-
2	251 rb - 500 rb	-	-
3	501 rb - 750 rb	11	11 %
4	751 rb - 1 juta	32	32 %
5	1,1 juta keatas	57	57 %

Total	100	100 %
-------	-----	-------

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari Tabel 4.5. di atas, menunjukkan bahwa gaji muzakki LAZIS UII terbanyak adalah Rp. 101.000.000,- yaitu 57% atau 57 responden, kemudian disusul yang memperoleh gaji Rp. 751.000,- hingga Rp. 1.000.000,- yaitu sebesar 32% atau 32 responden, dan gaji terkecil sebesar Rp.501.000,- hingga Rp.750.000 yaitu 11 % atau sebanyak 11 responden. Dengan jumlah gaji yang tinggi maka akan mempengaruhi jumlah wajib zakat yang dikeluarkan.

B. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas²

a. Uji Validitas Variabel *Compliance Fully with Islamic Law and Principles*

Tabel.4.6

Variabel	Item	N	Indeks Validitas	Status
<i>compliance fully</i>	1	100	0,564	Valid

² Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Umumnya daftar pertanyaan tersebut mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 67.

<i>with Islamic law and principles</i>	2	100	0,543	Valid
	3	100	0,502	Valid
	4	100	0,437	Valid
	5	100	0,683	Valid

Berdasarkan indikator-indikator dari variabel *compliance fully with Islamic law and principles* maka dikembangkan menjadi 5 pertanyaan yang diujicobakan kepada 100 responden, dengan teknik *Product Moment Correlation* menggunakan alat bantu komputer SPSS Versi 15.00 For Windows. Dari hasil analisis yang diperoleh, maka 5 butir yang diujicobakan nilainya valid semua. Hal ini diketahui dengan melihat bahwa item-item nilai koefisien korelasi, yang berada di atas 0,202 (*r-tabel*)³ berarti sah dan yang berada di bawah 0,202 berarti gugur. Butir yang mempunyai validitas tertinggi adalah butir kelima dengan koefisien korelasi 0,683, dan paling rendah adalah butir nomor keempat, dengan koefisien korelasi 0,437.

³ Nilai *r-tabel* diperoleh dari *df (degree of freedom) = n-k*, *k* adalah jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi *df = 100-5 = 95*, maka *r-tabel = 0,202 (Sig. 5%)*. *Ibid.*, hlm. 72.

b. Uji Validitas Variabel *Assurance*

Tabel 4.7

Variabel	Item	N	Indeks Validitas	Status
<i>Assurance</i>	1	100	0,706	Valid
	2	100	0,494	Valid
	3	100	0,363	Valid
	4	100	0,523	Valid
	5	100	0,724	Valid

Dari hasil analisis yang diperoleh pada variabel *assurance* dari 5 butir yang diujicobakan, semua item dinyatakan valid. Hal ini diketahui dengan melihat bahwa item-item nilai koefisien korelasi berada di atas 0,202 (*r*-tabel). Dan butir yang mempunyai validitas tertinggi adalah butir lima dengan koefisien korelasi 0,724 Sedangkan yang paling rendah adalah butir nomor tiga yaitu koefisien korelasi 0,363.

c. Uji Validitas Variabel *Reliability*

Tabel 4.8

Variabel	Item	N	Indeks Validitas	status
<i>Reliability</i>	1	100	0,561	Valid
	2	100	0,427	Valid
	3	100	0,505	Valid
	4	100	0,434	Valid
	5	100	0,660	Valid

Dari tabel 4.8. di atas, dapat diketahui bahwa item pertanyaan yang mempunyai tingkat validitas paling tinggi adalah item nomor lima, dengan tingkat validitas sebesar 0,660. Sedangkan yang mempunyai tingkat validitas paling rendah adalah item nomor dua dengan tingkat validitas sebesar 0,427.

d. Uji Validitas Variabel *Tangibles*

Tabel 4.9

Variabel	Item	N	Indeks Validitas	Status
<i>Tangibles</i>	1	100	0,496	Valid

	2	100	0,633	Valid
	3	100	0,672	Valid
	4	100	0,655	Valid
	5	100	0,608	Valid

Pada tabel 4.9 diatas, terlihat bahwa hasil analisis yang diperoleh, semua item dinyatakan valid, hal ini diketahui dengan melihat bahwa item-item nilai koefisien korelasi berada di atas 0,202 (r-tabel) yang berarti semua butir instrumen tangibles dinyatakan valid. Dan butir yang mempunyai validitas tertinggi adalah butir ketiga dengan koefisien korelasi 0,672. Dan paling rendah adalah butir nomor tiga dengan koefisien korelasi 0,496.

e. Uji Validitas Variabel *Emphaty*

Tabel 4.10

Variabel	Item	N	Indeks Validitas	Status
<i>Emphaty</i>	1	100	0,542	Valid
	2	100	0,566	Valid
	3	100	0,603	Valid

	4	100	0,753	Valid
	5	100	0,710	Valid

Dari hasil analisis yang diperoleh, maka semua item dinyatakan valid. Hal ini diketahui dengan melihat bahwa item-item nilai koefisien korelasi berada di atas 0,202 (r -tabel). butir yang mempunyai validitas tertinggi adalah butir keempat dengan koefisien korelasi 0,753. Dan paling rendah adalah butir nomor satu dengan koefisien korelasi 0,542.

f. Uji validitas variabel *responsiveness*

Tabel 4.11

Variabel	Item	N	Indeks Validitas	Status
<i>Responsiveness</i>	1	100	0,234	Valid
	2	100	0,614	Valid
	3	100	0,565	Valid
	4	100	0,630	Valid
	5	100	0,519	Valid

Dari hasil analisis yang diperoleh, maka 5 butir yang diujicobakan tersebut nilainya valid semua. Hal ini diketahui

dengan melihat bahwa item-item nilai koefisien korelasi, yang berada di atas 0,202 (r-tabel) berarti sah dan yang berada di bawah 0,202 berarti gugur. Dan yang mempunyai tingkat validitas paling tinggi adalah item nomor empat, dengan tingkat validitas sebesar 0,630. Sedangkan yang mempunyai tingkat validitas paling rendah adalah item nomor satu dengan tingkat validitas sebesar 0,234.

g. Uji validitas variabel kepuasan muzakki

Tabel 4.12

Variabel	Item	N	Indeks Validitas	Status
Kepuasan muzakki	1	100	0,291	Valid
	2	100	0,667	Valid
	3	100	0,302	Valid
	4	100	0,720	Valid
	5	100	0,733	Valid

Pada tabel 4.12 diatas, terlihat bahwa hasil analisis yang diperoleh, semua item dinyatakan valid, hal ini diketahui dengan melihat bahwa item-item nilai koefisien korelasi berada

di atas 0,202 (r-tabel) yang berarti semua butir instrumen kepuasan muzakki dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas dan didapatkan butir-butir yang sah, selanjutnya terhadap butir yang sah tersebut dilakukan uji keandalan. Status reliabilitas pada masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60. Uji keandalan tersebut dihitung menggunakan teknik *Alpha*, dengan alat bantu komputer *SPSS Versi 15.00 for Windows*.

Tabel 4.13

Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	N	Indeks Reliabilitas	Status
1	<i>Compliance with Islamic law</i>	100	0,700	Reliabel
2	<i>Assurance</i>	100	0,709	Reliabel
3	<i>Reliability</i>	100	0,673	Reliabel
4	<i>Tangibles</i>	100	0,732	Reliabel
5	<i>Emphaty</i>	100	0,750	Reliabel
6	<i>Responsiveness</i>	100	0,682	Reliabel

7	Kepuasan muzakki	100	0,710	Reliabel
---	------------------	-----	-------	----------

Sumber: Data diolah (Lampiran)

Dari hasil uji reliabilitas di atas, maka dapat diketahui bahwa semua angka $r\text{-Alpha} > 0.60$, dan menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *responsiyeness*, dan kepuasan muzakki, reliabel untuk dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian.



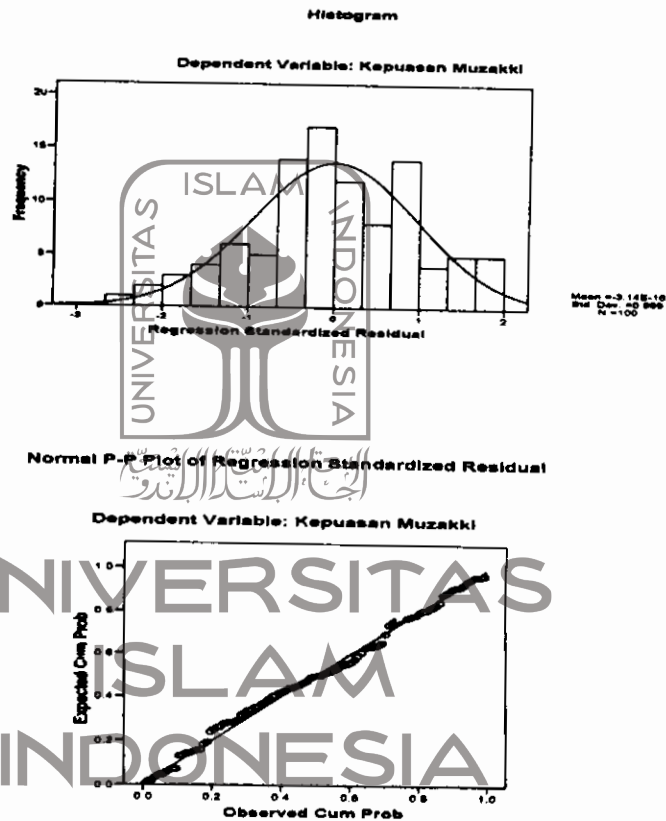
C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah gejala yang diselidiki, yaitu *compliance with Islamic law*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness*, memiliki penyebaran yang berdistribusi normal atau tidak. Dari hasil gambar grafik output uji normalitas (grafik histogram dan grafik PP Plots, terlihat bahwa grafik data variabel dependent mengikuti bentuk distribusi normal yaitu menyebar di sekitar garis diagonal, dan penyebarannya juga mengikuti arah garis diagonal atau tidak menyimpang jauh dari garis diagonal. Sehingga bisa diartikan bahwa distribusi data variabel dependent adalah normal.

Gambar 4.1.

Uji Normalitas



2. Tidak Memenuhi Heteroskedastisitas.⁴

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut

⁴ Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, cet. ke-3 (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002), hlm. 208-210.

Homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas.

Metode yang digunakan adalah *scatter plots*.

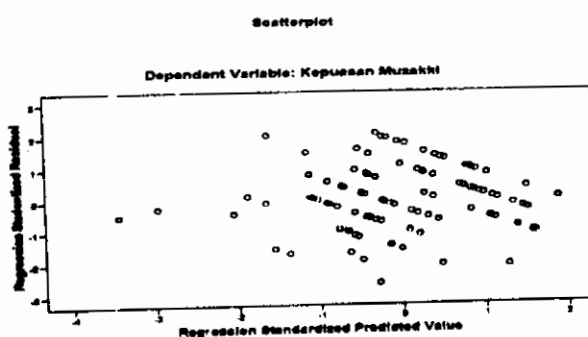
Dari hasil output uji heteroskedastisitas (*scatterplot*) dengan jelas menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel bebas yang signifikan secara statistik terhadap variabel terikatnya. Hal ini dapat diketahui dari:

- Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah, atau di sekitar angka 0.
- Titik-titik tersebut tidak hanya mengumpul di atas atau di bawah saja.
- Penyebaran titik-titik data tidak berpola melebar, menyempit atau bergelombang.

Dengan demikian, model regresi linier berganda tersebut bebas dari heteroskedastisitas (asumsi homoskedastisitasnya terpenuhi).

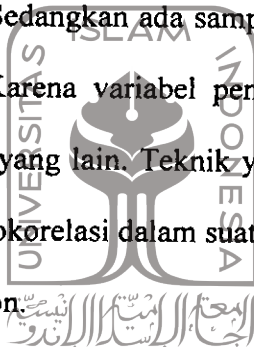
Gambar 4.2.

Uji Heterokedastisitas



3. Tidak Ada Autokorelasi⁵

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu (e_t) pada periode tertentu, dengan variabel pengganggu periode sebelumnya (e_{t-1}). Autokorelasi biasanya terjadi pada sampel dengan data *time series*, dengan n-sampel adalah periode waktu. Sedangkan ada sampel data *cross section*, masalah ini jarang terjadi. Karena variabel pengganggu item sampel yang satu berbeda dengan yang lain. Teknik yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan dengan uji Durbin Watson.



Tabel 4.15
Pengukuran Autokorelasi

DW	Kesimpulan
Kurang dari 1,08	Ada autokorelasi
1,08 – 1,66	Tanpa kesimpulan
1,66 – 2,34	Tidak ada autokorelasi
2,34 – 2,92	Tanpa kesimpulan
Lebih dari 2,92	Ada auto korelasi

Sumber : Algifari (2000: 89)

⁵ Algifari, *Analisis Regresi* (Yogyakarta: BPFE, 1999), hlm. 24.

Tabel 4.16

Model Summary

Model	R	Square	Adjusted Square	Error Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					Square Change	df1	df2	F Change		
1	,679 ^a	,460	,426	1,524	,460	3,229	6	93	,000	1,585

^aPredictors: (Constant), responsiveness, tangibles, empathy, reliability, compl

^bDependent Variable: Kepuasan Muzakki

Didalam uji Durbin Watson tersebut diperoleh bahwa angka DW = 1,585. hal ini menunjukkan bahwa angka tersebut termasuk dalam wilayah antara 1,08, - 1,66 artinya tanpa kesimpulan.

4. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, jika terjadi korelasi maka terjadi problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

Deteksi kolinieritas pada suatu model dapat dilihat dari beberapa hal, di antaranya:⁶

- a. Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model tersebut bebas dari kolinieritas.

⁶ Bhuono Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 58

- b. Jika nilai koefisien determinasi (R^2) di atas 0,60 namun tidak ada satupun variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya. Maka, model tersebut bisa ditengarai terkena kolinieritas.

Tabel 4. 12.

Uji Multikolinieritas

Coefficients

Mod	nstandardize Coefficients	standardize Coefficients	Beta	t	Sig.	Correlations			Inearity Statist	
						Bro-ord	Partial	Part	olerance	VIF
1 (Constan	2,848	2,979	-.956	,341						
complien	,158	,068	,191	2,315	,023	,295	,233	,176	,855	1,169
assuranc	,233	,086	,262	2,730	,008	,489	,272	,208	,629	1,589
reliability	,197	,084	,190	2,359	,020	,375	,238	,180	,892	1,122
tangibles	,191	,077	,201	2,493	,014	,329	,250	,190	,895	1,117
emphaty	,177	,079	,184	2,229	,028	,363	,225	,170	,847	1,181
responsiv	,185	,084	,194	2,208	,030	,369	,223	,168	,750	1,333

^aDependent Variable: Kepuasan Muzakki

Hasil uji melalui *variance inflation factor* (VIF) pada output SPSS tabel *coefficients* menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai VIF < 10, dan nilai *tolerance* > 0,1.⁷ Maka, dapat dinyatakan bahwa model regresi linier berganda tersebut bebas dari kolinieritas dan dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan dalam penelitian.

⁷Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis...*, hlm. 93.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian terhadap hipotesis penelitian dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh mendukung ataupun tidak terhadap dugaan sementara yang diajukan.

Tabel 4. 24.

Hasil Estimasi Model Regresi Linier Berganda

R = 0,679		F-hitung = 13,229		
R ² = 0,460		DW-hitung = 1,990		
Adj. R ² = 0,426				
Model	B	t-hitung	t-tabel	Sig.
(Constant)	2,848	0,956		0,341
<i>compliance fully with Islamic law and principle</i>	0,158	2,315	Sig. 5%= 1,980	0,023
<i>Assurance</i>	0,233	2,730	Sig. 5%= 1,980	0,008
<i>Reliability</i>	0,197	2,359	Sig. 5%= 1,980	0,020
<i>Tangibles</i>	0,191	2,493	Sig. 5%= 1,980	0,014
<i>Emphaty</i>	0,177	2,229	Sig. 5%= 1,980	0,028
<i>Responsiveness</i>	0,185	2,208	Sig. 5%= 1,980	0,030

Sumber: Data diolah (Lampiran)

Keterangan: Nilai F-tabel⁸ Sig. 5% = 2,19.

Dari hasil olah data di atas, maka dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,848 + 0,158X_1 + 0,233 X_2 + 0,197 X_3 + 0,191 X_4 + 0,177 X_5 + 0,185 X_6$$

a. Pengujian Hipotesis Pertama.

Hipotesis pertama menyatakan bahwa *compliance fully with Islamic law and principle* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Dari hasil analisis data model regresi linier berganda dapat dilihat dari nilai t-hitung sebesar 2,315 > dari t-tabel sebesar 1,980 sehingga secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara positif dan signifikan. Maka H_1 yang diajukan diterima dan H_0 ditolak. Oleh karena itu, jika terjadi kenaikan koefisien variabel *compliance fully with Islamic law and principle* sebesar 1% maka kepuasan muzakki (Y) akan meningkat sebesar 15,8%.

b. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Dari analisis data model regresi linier berganda diketahui bahwa t-

⁸ F-tabel dihitung dengan cara menghitung dk pembilang = 6, dan dk penyebut (100-6-1) = 93 dengan tingkat signifikansi 5%. Lihat Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet. ke-7 (Bandung: Alfabeta, 2004), hal. 224.

hitung sebesar $2,730 >$ dari t-tabel sebesar 1,980 sehingga hipotesis kedua terbukti, yaitu menerima H_a dan menolak H_o . Oleh karena itu jika terjadi kenaikan koefisien *assurance* sebesar 1% maka kepuasan muzakki (Y) akan meningkat sebesar 23,3%.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Dari analisis data model regresi linier berganda diketahui bahwa t-hitung sebesar $2,359 >$ dari t-tabel 1,980 sehingga hipotesis ketiga yang diajukan terbukti, yaitu menerima H_a dan menolak H_o . Oleh karena itu jika terjadi kenaikan koefisien *reliability* sebesar 1% maka kepuasan muzakki (Y) akan meningkat sebesar 19,7%.

d. Pengujian Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat menyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Dari analisis data model regresi linier berganda diketahui bahwa t-hitung sebesar $2,493 >$ dari t-tabel sebesar 1,980. Sehingga secara parsial variabel tersebut signifikan, yaitu menerima H_a dan menolak H_o . Oleh karena itu, jika terjadi kenaikan kondisi *tangible* sebesar 1%, maka kepuasan muzakki (Y) akan meningkat sebesar 19,1%.

e. Pengujian Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima menyatakan bahwa *emphaty* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII.

Dari analisis data model regresi linier berganda diketahui bahwa t-hitung sebesar $2,229 >$ dari t-tabel sebesar $1,980$. Sehingga secara parsial variabel tersebut signifikan, yaitu menerima H_a dan menolak H_o . Oleh karena itu jika terjadi kenaikan koefisien *emphaty* sebesar 1% , maka kepuasan muzakki (Y) akan meningkat sebesar $17,7\%$

f. Pengujian Hipotesis Keenam

Hipotesis keenam menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Dari analisis data model regresi linier berganda diketahui bahwa t-hitung sebesar $2,208 >$ dari t-tabel $1,980$. sehingga hipotesis ketiga terbukti, yaitu menerima H_a dan menolak H_o . Sehingga jika terjadi kenaikan koefisien *responsiveness* sebesar 1% , maka kepuasan muzakki (Y) akan meningkat sebesar $18,5\%$

g. Pengujian Hipotesis ketujuh

Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa *compliance fully with Islamic law and principle, assurance, reliability, tangibles, emphaty, dan responsibility* secara serentak (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Dari analisis data model regresi linier berganda diketahui bahwa F-hitung sebesar $13,229$ dari F-tabel sebesar $2,19$. Sehingga hipotesis keempat terbukti. Yaitu menerima H_a dan menolak H_o .

Selanjutnya nilai koefisien konstanta (C) sebesar $2,848$ menunjukkan bahwa terdapat variabel-variabel selain variabel bebas yang dimasukkan ke

dalam model yang mampu menjelaskan secara individual variasi tingkat kepuasan muzakki. Jadi ada variabel lain yang mempunyai hubungan positif dengan tingkat kepuasan muzakki. artinya ketika terjadi kenaikan 1% dari variabel tersebut maka akan menaikkan tingkat kepuasan muzakki sebesar 2,848%.

Kemudian koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,46 menunjukkan bahwa 46% variasi variabel kepuasan muzakki dapat dijelaskan oleh variabel *compliance fully with Islamic law and principle*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Sedangkan sisanya 54% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model.

C. Pembahasan

Zakat dalam Islam, bukanlah sekedar kemurahan individu, melainkan sebuah sistem tata sosial yang dikelola oleh negara melalui lembaga-lembaga pengelola zakat. Lembaga-lembaga tersebut menjadi aparat yang mengatur semua proses, mulai dari pengumpulan zakat dari para wajib pajak, hingga pendistribusian kepada mereka yang berhak.⁹

Pengelolaan zakat yang ditangani oleh lembaga pengelola zakat, memiliki beberapa keuntungan antara lain. *Pertama*, untuk menjamin kepastian dan disiplin pembayaran zakat. *Kedua*, untuk menjaga perasaan

⁹ Yusuf Qardhawi, *Kiat Islam Mengentaskan Kemiskinan*, Terj. Syafril Halim, Cet. 1, (Jakarta: Gema Insani Press, 1995), hal. 106.

rendah diri para mustahik zakat. *Ketiga*, untuk mencapai efisien dan efektifitas, serta sasaran yang tepat dalam penggunaan harta zakat menurut skala prioritas yang ada pada suatu tempat. *Keempat*, untuk memperlihatkan syiar agama.¹⁰

Tujuan profesi amil zakat dalam kode etik amil zakat Indonesia adalah memenuhi tanggung jawabnya dengan standar profesionalisme tertinggi dan mencapai tingkat kinerja tertinggi, dengan orientasi kepada kepentingan publik, baik muzaki, mustahik, mitra kerja, maupun masyarakat luas. Untuk mencapai tujuan tersebut, terdapat lima kebutuhan dasar yang harus dipenuhi:¹¹

- a. Integritas; Diperlukan individu yang dengan jelas dapat diidentifikasi oleh publik sebagai sosok yang amanah dan berakhlakul karimah.
- b. Kredibilitas; Publik membutuhkan kredibilitas pelayanan dan sistem pelayanan.
- c. Profesionalisme; Diperlukan individu yang dengan jelas dapat diidentifikasi oleh publik sebagai profesional di bidang pengelolaan zakat.
- d. Kualitas Jasa; Terdapatnya keyakinan bahwa semua jasa yang diperoleh dari amil zakat diberikan dengan standar kinerja tertinggi.

¹⁰ Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam Perekonomian Modern*, (Gema Insani Press, Jakarta 2002)hal. 126.

- e. Kepercayaan; Publik harus dapat merasa yakin bahwa terdapat kerangka etika profesional yang melandasi pemberian jasa oleh amil zakat.

Pada dasarnya karakteristik lembaga pengelola zakat, memiliki paradigma dan peran yang double. *Pertama*, sebagai lembaga kemasyarakatan atau LSM, yang bertujuan merubah mustahiq menjadi muzakki. *Kedua*, lembaga itu memiliki peran sebagai lembaga keuangan, karena satu tugas utamanya adalah mengelola dana umat sesuai ketentuan syar'i dan mengoptimalkannya. Untuk kedua hal ini dibutuhkan profesionalitas dalam pengelolaannya, yaitu dengan adanya manajemen yang sehat dalam segala sisi, baik dari Sumber Daya Manusia, perencanaan strategis, operasional, maupun keuangan. Dalam hal manajemen keuangan pada organisasi pengelola zakat, dibutuhkan perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian dana untuk memenuhi ketentuan syar'i dan pembatasan dari donatur serta terwujudnya efisiensi dan efektifitas dana.¹²

Walaupun hampir semua orang Islam tahu bahwa zakat adalah salah satu dari rukun Islam yang lima, namun hanya sebagian kecil yang membayar zakat. Salah satu masalahnya adalah faktor kepercayaan muzakki yang rendah terhadap organisasi pengelola zakat yang ada. Selain itu ketidakmampuan lembaga pengelola zakat sendiri yang belum mencapai tingkat kualitas sistem dan proses pelayanan yang diharapkan masyarakat.

¹² Hertanto Widodo dan Teten Kustiawan, *Akuntansi dan Manajemen Keuangan untuk Organisasi Pengelola Zakat*. (Ciputat: Institut Manajemen Zakat, 2001) hal. 73-74

Salah satu metode untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan muzakki adalah dengan meningkatkan kualitas sistem dan proses jasa di lembaga zakat, karena kepuasan muzakki harus ditata sedemikian penting untuk eksistensi suatu lembaga zakat. Model pengukuran kualitas jasa yang digunakan dalam penelitian ini adalah model CARTER (*compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, emphaty dan responsiveness*) yaitu pengukuran kualitas jasa berdasarkan prinsip syariah yang dikembangkan oleh Othman dan Lynn Owen pada tahun 2001.

Hipotesa awal dari penelitian ini adalah bahwa kualitas system dan proses jasa berdasarkan model CARTER (*compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, emphaty dan responsiveness*) secara parsial maupun simultan mempengaruhi kepuasan muzakki LAZIS UII. Dan berdasarkan analisis regresi linier berganda dan uji asumsi klasik (normalitas, autokorelasi, heteroskedastisitas, dan multikolinieritas) yang dilakukan, maka terbukti bahwa masing-masing variabel independen model CARTER (*compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, emphaty dan responsiveness*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII.

Hal ini diketahui dari pengukuran kualitas sistem dan proses jasa model CARTER yang terdiri dari *compliance fully with Islamic law and principles, assurance, reliability, tangible, emphaty, dan responsiveness* mempengaruhi kepuasan muzakki sebesar 46 %. Dan tingkat kepuasan

muzakki LAZIS UII berdasarkan model CARTER, untuk masing-masing dimensi adalah 23,3% untuk dimensi *Assurance*, 19,7% untuk dimensi *reliability*, 19,1% untuk dimensi *tangible*, 18,5% untuk dimensi *responsiveness*, 17,7% untuk dimensi *emphaty*, dan 15,8% untuk dimensi *compliance fully with Islamic law and principles*.

Adapun dimensi-dimensi model CARTER dalam pengukuran kualitas system dan proses jasa pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan muzakki LAZIS UII adalah:

- a. ***Compliance fully with Islamic law and principle***, bahwa LAZIS UII mampu mengawasi penyaluran dana zakat secara maksimal sehingga terhindar dari kesalahan prosedural, kemudian pengelola zakat bertindak sebagai amil zakat, penerapan perhitungan atas nishab sesuai dengan ketentuan zakat dalam Al-Qur'an, pengelolaan zakat sesuai dengan aturan-aturan yang ditetapkan menurut Syari'ah.
- b. ***Assurance*** mempunyai pengaruh paling besar dibandingkan dimensi lainnya. hal ini menunjukkan bahwa LAZIS UII mampu secara amanah menjalankan kewajibannya sebagai pengelola, mampu mengelola dana zakat yang terkumpul secara transparan dan bertanggung jawab, mampu menjaga dana zakat yang dikelola dari penyimpangan dan melanggar aturan, dan LAZIS UII sudah memberikan prioritas pada mustahik yang benar-benar tepat dalam pengelolaan zakatnya. Semua ini tidak luput dari potensi SDM LAZIS UII yang merupakan individu-invidu yang terpilih dan kompeten di

bidangnya, hal ini terbukti dari latar belakang pendidikan para pengurusnya yang mayoritas adalah sarjana di bidangnya.

- c. **Reliability** LAZIS UII yaitu, kompetensi administratif yang memadai dalam mengelola zakat, mekanisme penarikan dana zakat sesuai dengan aturan yang berlaku, penyaluran dana zakat yang terkumpul kepada mustahik yang berhak sesuai dengan aturan yang berlaku, penyaluran dana zakat sesuai dengan kebutuhan mustahik, pengidentifikasian jenis dan kualitas bantuan kepada mustahik secara tepat sehingga memperoleh hasil yang maksimal sesuai dengan harapan mampu meningkatkan kepuasan muzakki LAZIS UII. Hal ini menunjukkan bahwa LAZIS UII telah memiliki manajemen keuangan yang baik dan dalam penerapannya telah memiliki perencanaan berupa dana yang diharapkan dapat dihimpun dan disalurkan untuk setiap periodenya dan dalam penyalurannya sesuai dengan ketentuan syar'i. Hal ini terlihat dari program-program bantuan yang terencana pada setiap periodenya, sehingga efisiensi dan efektifitas dananya terkendali.
- d. **Tangible** merupakan salah satu faktor terpenting dalam upaya transparansi pengelolaan zakat LAZIS UII. **Tangible** (bukti fisik) yang baik (transparan dan amanah) akan menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan bagi muzakki. Terbukti dari hasil kuesioner responden bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) seperti terlebih dahulu memberikan penjelasan dan konfirmasi kepada muzakki sebelum

melakukan penarikan dana zakat, memberikan informasi mengenai besarnya dana zakat yang ditarik dari muzakki, LAZIS UII secara berkala memberikan laporan penggunaan dana zakat kepada muzakki, menginformasikan setiap kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian dana zakat, akan meningkatkan kepuasan muzakki LAZIS UII. Salah satu bentuk *tangible* (bukti fisik) LAZIS UII dalam memberikan laporan penggunaan dana zakat kepada muzakki, dan menginformasikan setiap kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian dana zakat adalah dengan menerbitkan buletin alfiraz yang khusus diberikan kepada muzakki secara berkala.

- e. **Emphaty** LAZIS UII yaitu kemampuan mengidentifikasi kebutuhan muzakki terhadap model pelayanan yang diharapkan, mau mendengar keluhan muzakki yang berkaitan dengan pengelolaan dana zakat, kemampuan memberikan solusi atas permasalahan yang dialami muzakki, menjamin keyakinan muzakki akan pemanfaatan dana zakat yang dikelolanya, serta pemahaman LAZIS UII atas keterbatasan muzakki dalam mengeluarkan dana zakat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Hal ini terbukti dari layanan jemput zakat (LJZ) LAZIS UII yang siap menjemput zakat, baik di rumah maupun di kantor. Layanan ini berupa: menghitung besar zakat muzakki, dengan ketentuan besar zakat minimal Rp. 100.000,00 dan hanya berlaku untuk wilayah kota Jogja, Sleman dan Bantul. Jadi semakin baik kualitas *emphaty* yang

diberikan LAZIS UII kepada muzakkinya, maka semakin tinggi kepuasan muzakki, yang secara langsung mempengaruhi loyalitas muzakki dalam mempercayakan pengeluaran wajib zakatnya ke LAZIS UII.

- f. **Responsiveness** mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan. Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa LAZIS UII secara terbuka menerima pertanyaan dan keluhan muzakki mengenai masalah pengelolaan zakat, LAZIS UII dengan tanggap menjawab setiap pertanyaan dan keluhan yang diajukan muzakki terkait dengan masalah pengelolaan zakat secara terbuka, LAZIS UII menerima saran dan kritik yang disampaikan muzakki, staf LAZIS UII dengan tanggap melakukan berbagai perubahan sesuai dengan saran dan kritik muzakki, dan LAZIS UII mampu memberikan peningkatan kualitas sistem dan proses jasa sesuai dengan harapan muzakki.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa salah satu faktor penyebab kepuasan muzakki LAZIS UII adalah kualitas sistem dan proses jasa yang dilakukan LAZIS UII sudah bisa diterima muzakki. Sehingga, muzakki LAZIS UII menaruh kepercayaan untuk memberikan wajib zakatnya ke LAZIS UII. Namun, pihak manajemen LAZIS UII masih perlu meningkatkan dan memperbaiki kualitas sistem dan proses jasanya maupun strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan muzakki, agar loyalitas muzakki LAZIS UII terjaga.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis, maka peneliti dapat memberi kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama menyatakan bahwa, diduga dimensi *Compliance fully with Islamic law and principle* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda besarnya t_{hitung} untuk variabel *Compliance fully with Islamic law and principle* (X1) adalah 2,315 > dari t_{tabel} yaitu sebesar 1,980. Hal ini menunjukkan bahwa *Compliance fully with Islamic law and principle* (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan ($t_{hitung} < t_{tabel}$) terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Sehingga H_a diterima dan H_o ditolak.
2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa, diduga dimensi *assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda besarnya t_{hitung} untuk variabel *assurance* (X2) adalah 2,730 > dari t_{tabel} yaitu sebesar 1,980. Hal ini menunjukkan bahwa *assurance* (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan ($t_{hitung} > t_{tabel}$) terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Sehingga H_a diterima dan H_o ditolak.

3. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa, diduga dimensi *reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda besarnya t_{hitung} untuk variabel *reliability* (X_3) adalah $2,359 >$ dari t_{tabel} yaitu sebesar $1,980$. Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* (X_3) berpengaruh secara positif dan signifikan ($t_{hitung} > t_{tabel}$) terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Sehingga H_a diterima dan H_o ditolak.
4. Hipotesis keempat menyatakan bahwa, diduga dimensi *tangibles* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda besarnya t_{hitung} untuk variabel *tangibles* (X_4) adalah $2,493 >$ dari t_{tabel} yaitu sebesar $1,980$. Hal ini menunjukkan bahwa *tangibles* (X_4) berpengaruh secara positif dan signifikan ($t_{hitung} > t_{tabel}$) terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Sehingga H_a diterima dan H_o ditolak.
5. Hipotesis kelima menyatakan bahwa, diduga dimensi *emphaty* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda besarnya t_{hitung} untuk variabel *emphaty* (X_5) adalah $2,229 >$ dari t_{tabel} yaitu sebesar $1,980$. Hal ini menunjukkan terbukti bahwa *emphaty* (X_5) berpengaruh secara positif dan signifikan ($t_{hitung} > t_{tabel}$) terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Sehingga H_a diterima dan H_o ditolak.

6. Hipotesis keenam menyatakan bahwa, diduga dimensi *responsiveness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda besarnya t_{hitung} untuk variabel *responsiveness* (X_6) adalah $2,208 >$ dari t_{tabel} yaitu sebesar 1,980. Hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* (X_6) berpengaruh secara positif dan signifikan ($t_{hitung} > t_{tabel}$) terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak.
7. Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa diduga kualitas system dan proses jasa model CARTER (*Compliance fully with Islamic law and principle, assurance, reliability, tangible, emphaty* dan *responsiveness*) berpengaruh secara positif dan signifikan ($F_{hitung} > F_{tabel}$) terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda besarnya F_{hitung} untuk variabel *Compliance fully with Islamic law and principle, assurance, reliability, tangibles, emphaty, dan responsiveness* adalah $13,229 >$ dari F yaitu sebesar 2,19. Hal ini menunjukkan bahwa *Compliance fully with Islamic law and principle, assurance, reliability, tangibles, emphaty, dan responsiveness* secara serentak (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII.

8. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,46 menunjukkan bahwa pengukuran kualitas sistem dan proses jasa model CARTER yang terdiri dari *compliance fully with Islamic law and principles*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* mempengaruhi kepuasan muzakki sebesar 46%. Sedangkan sisanya 54% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan. seperti aspek tingkat pemahaman muzakki terhadap wajib zakat.

Jadi berdasarkan analisis regresi linier berganda dan uji asumsi klasik (normalitas, autokorelasi, heteroskedastisitas, dan multikolinieritas) yang dilakukan, maka terbukti bahwa masing-masing variabel independen model CARTER (*compliance fully with Islamic law and principles*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki LAZIS UII secara parsial maupun simultan. Tingkat kepuasan muzakki LAZIS UII berdasarkan model CARTER, untuk masing-masing dimensi adalah 23,3% untuk dimensi *Assurance*, 19,7% untuk dimensi *reliability*, 19,1% untuk dimensi *tangible*, 18,5% untuk dimensi *responsiveness*, 17,7% untuk dimensi *emphaty*, dan 15,8% untuk dimensi *compliance fully with Islamic law and principles*. Dan pengukuran kualitas sistem dan proses jasa model CARTER yang terdiri dari *compliance fully with Islamic law and principles*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* mempengaruhi kepuasan muzakki sebesar 46 %.

B. Saran-Saran

1. Bagi pihak LAZIS UII

Penelitian yang dilakukan dalam tesis ini, menemukan beberapa fakta di lapangan, bahwa LAZIS UII telah memberikan kualitas sistem dan proses jasa yang cukup memuaskan berdasarkan penilaian dengan metode CARTER. Namun, prestasi tersebut tidak akan bisa terus berlangsung, tanpa adanya upaya peningkatan dan perbaikan terus menerus kualitas sistem dan proses jasa LAZIS UII untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan muzakki.

2. Bagi Akademik

Penelitian yang dilakukan dalam tesis ini, mengarah pada suatu penelitian pada pengujian kepuasan *muzaki* berdasarkan metode CARTER. Namun, pada penelitian ini memiliki keterbatasan pada responden, waktu, dan biaya, sehingga penelitian ini masih kurang maksimal untuk dapat digeneralisasi pada keadaan yang nyata. Untuk itu, diharapkan adanya penelitian lanjutan terhadap keberadaan LAZIS di Indonesia di masa mendatang.

3. Bagi Pemerintah

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa pelaksanaan pengumpulan zakat oleh masyarakat telah memenuhi kepuasan *muzaki*. Namun, kredibilitas dan aturan-aturan yang lebih memadai, masih perlu ditingkatkan pada pembinaan LAZIS yang dikelola oleh masyarakat luas.

BIBLIOGRAFI

A. Al-Qur'an

Departemen Agama RI, 1989. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra.

B. Ekonomi Islam

Abul A'la al-Maududi Alih Bahasa Abdullah Suhaili, 1984 *Dasar-Dasar Ekonomi dalam Islam dan Berbagai Sistem Masa Kini*, Bandung: PT al-Ma'arif.

Adnan M. Akhyar, 2002 *Manajemen Zakat Indonesia, Workshop Zakat, Infaq dan Shodaqah, Format dan Mekanisme Pengumpulan dan Pendistribusian ZIS, Reinterpretasi Fiqh Zakat*. (Yogyakarta : Pusat studi Islam UII.

Azizy, Qodri, 2004. *Membangun Fondasi Ekonomi Umat*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ibrahim Ahmad, 2006. *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Jusmaliani, Muhammad Sukarni, 2005, *Kebijakan Ekonomi dalam Islam*, (Yogyakarta: Kreasi Wacana.

Mursyidi, 2006, *Mekanisme Pengumpulan Zakat, Infak dan Shadaqah Menurut Hukum Syara dan Undang-Undang* Yogyakarta : Magistra Insania Press.

Sholahuddin, 2006, *Lembaga Ekonomi dan Keuangan Islam*, (Surakarta: Muhammadiyah University press.

Tim Penulis MSI UII, 2008 *Menjawab Keraguan Berekonomi Syariah*, Yogyakarta: MSI UII dan Safiria Insania Press

Yusuf Qardawi, 1999 *Hukum Zakat*, Jakarta : Litera Antar Nusa.

D. Manajemen Pemasaran

Sumadi, 2001 "Konsep dan Teknik Mengukur Kualitas Produk Jasa", *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, vol.4,no.1 kolom 4.

Tjiptono Fandy, 2006 *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.

_____, 2007 *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi.

_____, 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler Philip, 1997 *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jakarta: Prenhalindo.

Usmara A., 2003 *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books.

M.N.Nasution, 2004 *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indah.

E. Metode Penelitian

Agung Nugroho, Bhuono, 2005 *Strategi Jitu Memilih Metode Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

Arikunto, Suharsimi 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta,

Hasan, Iqbal, 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara.

Kuncoro, Mudrajad, 2001 *Metode Kuantitatif*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Narbuko Cholid dan Abu Ahmadi, 1999. *Metode Penelitian*, Jakarta : Bina aksara .

Santosa, Purbayu Budi 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi

Santoso, Singgih 2001, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: Elex Media Komputindo.

Singarimbun Masri dan Sofian Effendi, 1995 *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono, 2004 *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

F. Lain-lain

Barjanusa R. Fanet, *Service Quality Analysis In Sharia Banking Business Based On Carter Model (Case Study In Bank Syariah Mandiri Bandung Branch)* <http://www.digilib.ti.itb.ac.id/go.php?id=jbptitbtigd1-s2-2006-rfanetbarj-2342&node=1999&start=16>. akses 2 april 2008.

Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Direktorat Pengembangan Zakat dan Wakaf, *Pola pembinaan Lembaga Amil Zakat*, Departemen Agama 2004.

Fathurrohman, *Pengelolaan Zakat Era Otonomi Daerah oleh BAZ Provinsi DIY (Perspektif Hukum Islam)*. Skripsi UNY tahun 2003, tidak dipublikasikan.

Forum zakat, Kode etik Amil zakat Indonesia <http://infozplus.files.wordpress.com/2007/11/kode-etik-amil-zakat-indonesia.doc> akses 17 juni 2008

Keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat Islam dan urusan haji Nomor. D/291 tahun 2000 tentang pedoman teknis pengelolaan zakat bab V pasal 10 ayat (1).

Othman AbdulQawi dan Lynn Owen, *Adopting and Measuring Customer Service Quality (Sq) In Islamic Banks: A Case Study In Kuwait Finance House*, *International Journal of Islamic Financial Services*, Volume 3, No.1, April-June 2001, <http://islamic-finance.net/journals/journal9/abdulqawi.pdf>, akses juli 2008.

Profil LAZIS UII, 2007, Yogyakarta.

SK Gubernur DIY No.37/KEP/2005 LAZIS UII Mantapkan Amanah & Profesion [alhttp://www.uui.ac.id/majalah.aspu=116&r=8&t=1&id=4](http://www.uui.ac.id/majalah.aspu=116&r=8&t=1&id=4)

Setiawan Yulianto *Pengukuran Kepuasan Konsumen dengan Pendekatan Carter Studi Kasus BMI Yogyakarta*, skripsi UII tahun 2006 tidak dipublikasikan.

Syafei Ermi Suhasti , *Factor-Faktor yang Mempengaruhi Pembayaran Zakat Masyarakat Prenggan Kota Gede Yogyakarta*. Tesis UII tahun 2003, tidak dipublikasikan.

Triwiningsih Endah, *Pengaruh Pemahaman Muzakki terhadap Jumlah Zakat yang Terhimpun di Rumah Zakat Indonesia Cabang Yogyakarta* ,Skripsi UIN tahun 2006, tidak dipublikasikan.

UU RI Nomor 38 tahun 1999 dan keputusan menteri Agama RI Nomor 581 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat pasal 28 ayat 1, (Yogyakarta: Depag Kanwil Prop. DIY, 1999)

Widodo Hertanto, prinsip-prinsip manajemen zakat, <http://zakatwakaf.blogspot.com/2006/10/prinsip-prinsip-manajemen-lembaga.html> akses 25 april 2008



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

LAMPIRAN I

DAFTAR TERJEMAH

No Urut	Nomor Halaman	Nomor Footnote	Terjemah
1	1	3	<i>Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka....QS. Attaubah (9) : 103</i>
2	40	3	<i>Tidaklah mereka mengetahui, bahwasanya Allah menerima taubat dari hamba-hamba-Nya dan menerima zakat, dan bahwasanya Allah Maha Penerima taubat lagi Maha Penyayang. QS. Attaubah (9): 104</i>
3	40	4	<i>سَوَّاهُ زَكَاتِهَا Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus pengurus zakat, para muallaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah; dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana. QS. Attaubah (9): 60</i>
4	43	12	<i>Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "ya bapakku ambillah yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang-orang yang kuat lagi dapat dipercaya". Q.S. Al-Qashas (28) :26.</i>

LAMPIRAN II

BIOGRAFI TOKOH

Qodri Azizy

Qodri Azizy lahir di Kendal, 24 Oktober 1955. Tamat Sekolah Dasar pada tahun 1969. Mulai tahun 1970 menjadi siswa Madrasah Tsanawiyah Futuhiyah selesai tahun 1971. Madrasah Aliyah lulus tahun 1974. Awal tahun 1975 masuk Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang, selesai tahun 1980. tahun 1981 diangkat menjadi asisten dosen di Almamaternya. Tahun 1988 melanjutkan belajar di *University of Chicago* Amerika Serikat dalam bidang *Islamic Studies*. Pada tahun 1990 kembali lagi untuk menyelesaikan S-3, kemudian memperoleh gelar Ph. D (Doktor) dan diwisuda bulan Agustus 1996. pada tahun 1997 dilantik menjadi PR I Bidang Akademik di IAIN Walisongo periode 1999-2003. Pada tanggal 5 Februari 2002, dilantik menjadi Direktur Jenderal Kelembagaan Agama Islam Departemen Agama dan sejak Maret 2002 melepaskan jabatannya sebagai Rektor IAIN Walisongo. Disamping mengajar di Almamaternya, beliau menulis di beberapa surat kabar, antara lain: Suara Merdeka, Jawa Pos, dan Kompas. Buku karyanya yang telah terbit adalah: Membangun IAIN Walisongo ke Depan, Eklektisisme Hukum Nasional, Pendidikan Agama untuk Membangun Etika Sosial, Pengembangan Ilmu-ilmu Keislaman, Melawan Globalisasi: Reinterpretasi Ajaran Islam (Persiapan SDM dan Terciptanya Masyarakat Madani), Reformasi Bermazhab: Sebuah Ikhtiar Menuju Ijtihad sesuai Saintifik-Modern.

Philip Kotler

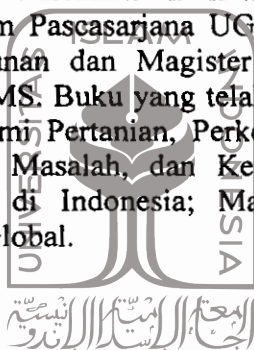
Philip Kotler adalah salah satu otoritas terkemuka dunia dalam pemasaran. Ia adalah S.C. Johnson dan Son Distinguished Professor of International Marketing di Kellogg Graduated School of Management, North Western University. Ia menerima gelar masternya dari University of Chicago dan Ph. D-nya dari M.I.T , keduanya dalam ekonomi. Ia mengerjakan karya postdoctoral dalam matematika di Harvard dan ilmu perilaku di University of Chicago. Buku-buku yang dikarangnya antara lain *Principles of Marketing* dan *Marketing: An Introduction, Strategic Marketing for Nonprofit Organizations, The New Competition, Marketing Professional Services, Marketing for Health Care Organizations, Strategic Marketing for Educational Institutions, High Visibility, Social Marketing, Marketing Places, Marketing for Congregations, Marketing for Hospitality and Tourism, Standing Room Only, Strategies for Marketing the Performing Arts, dan Marketing Models.*

Kotler telah menjadi ketua College on Marketing of The Institute of Chicago, direktur The MAC Group (Gemini), dan anggota dewan penasehat The Peter Drucker Foundation dan Copernicus. Ia juga telah menjadi konsultan bagi banyak perusahaan besar AS dan asing, diantaranya AT&T, Bank of America, Ford, General Electric, IBM, Merck, Marriot, dan Montedisons dalam strategi pemasaran. Pada tahun 1978, Kotler menerima Paul D. Converse Award yang diberikan oleh American Marketing Association. Tahun 1983 ia menerima Stuart Henderson Britt Award sebagai Marketer

of the Year. Tahun 1985, ia terpilih sebagai penerima pertama Distinguished Marketing Educator Award, tahun 1989, ia menerima Charles Coolidge Parlin Award. Tahun 1995 ia menerima Marketing Educator of the Year Award dari Sales and Marketing Executives Internasional. Ia telah mendapatkan gelar doktor kehormatan dari De Paul University, University of Zurich, dan Athens University of Economics and Business.

Mudrajad Kuncoro

Lahir di Yogyakarta, 4 September 1965, mendapat gelar Sarjana Ekonomi dengan predikat *cum laude* dari Universitas Gadjah Mada (1989), Graduate Diploma dengan spesialisasi Keuangan Daerah (1992) dan Master of Social Science dari University of Birmingham, Inggris (1993). Beliau juga telah menyelesaikan program PhD dalam bidang manajemen dari University of Melbourn, Australia (2001). Beliau tercatat sebagai anggota ANZIBA (Australia- New Zealand International Business Academy). Saat ini beliau aktif mengajar di Program Pascasarjana UGM, terutama Magister Manajemen, Magister Ekonomika Pembangunan dan Magister Sains; juga dosen luar biasa di Program Doktor UII dan MM UMS. Buku yang telah diterbitkan; Ekonomi Mikro Soal, Jawab dan Penyelesaian; Ekonomi Pertanian, Perkembangan dan Peranan Modelling; Ekonomi Pembangunan, Teori, Masalah, dan Kebijakan; Ekonomi Industri, Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia; Manajemen Keuangan Internasional, Pengantar Ekonomi dan Bisnis Global.



UNIVERSITAS
ISLAM
INDONESIA

LAMPIRAN III

HASIL ANALISA DATA SPSS

UJI VALIDITAS COMPLIENCE

Correlations

	Kepuasan Muzakki	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	
Kepuasan Muzakki	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 ,564** 100	,564** ,000 100	,543** ,000 100	,502** ,000 100	,437** ,000 100	,683** ,000 100
Pertanyaan 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,564** ,000 100	1 ,187 100	,187 ,062 100	,214* ,033 100	,026 ,800 100	,275** ,006 100
Pertanyaan 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,543** ,000 100	,187 ,062 100	1 ,076 100	,076 ,453 100	,149 ,140 100	,098 ,332 100
Pertanyaan 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,502** ,000 100	,214* ,033 100	,076 ,453 100	1 ,007 100	,007 ,946 100	,119 ,240 100
Pertanyaan 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,437** ,000 100	,026 ,800 100	,149 ,140 100	,007 ,946 100	1 ,152 100	,144 ,152 100
Pertanyaan 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,683** ,000 100	,275** ,006 100	,098 ,332 100	,119 ,240 100	,144 ,152 100	1 ,152 100

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

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

UJI VALIDITAS ASSURANCE

Correlations

	Assurance	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	
Assurance	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 ,706** 100	,706** ,000 100	,494** ,000 100	,363** ,000 100	,523** ,000 100	,724** ,000 100
Pertanyaan 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,706** ,000 100	1 ,217* 100	,217* ,030 100	-,009 ,930 100	,104 ,302 100	,699** ,000 100
Pertanyaan 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,494** ,000 100	,217* ,030 100	1 ,034 100	,034 ,738 100	,077 ,448 100	,194 ,053 100
Pertanyaan 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,363** ,000 100	-,009 ,930 100	,034 ,738 100	1 ,043 100	,043 ,674 100	-,087 ,388 100
Pertanyaan 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,523** ,000 100	,104 ,302 100	,077 ,448 100	,043 ,674 100	1 ,193 100	,193 ,055 100
Pertanyaan 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,724** ,000 100	,699** ,000 100	,194 ,053 100	-,087 ,388 100	,193 ,055 100	1 ,193 100

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

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

UJI VALIDITAS RELIABILITY

Correlations

	Reliability	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
Reliability Pearson Correlation	1	,561*	,427*	,505*	,434*	,660**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 1 Pearson Correlation	,561*	1	,215*	,053	,107	,283**
Sig. (2-tailed)	,000		,032	,603	,288	,004
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2 Pearson Correlation	,427*	,215*	1	,048	,064	,081
Sig. (2-tailed)	,000	,032		,635	,529	,424
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3 Pearson Correlation	,505*	,053	,048	1	,022	,163
Sig. (2-tailed)	,000	,603	,635		,829	,106
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4 Pearson Correlation	,434*	,107	,064	,022	1	-,076
Sig. (2-tailed)	,000	,288	,529	,829		,453
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5 Pearson Correlation	,660**	,283**	,081	,163	-,076	1
Sig. (2-tailed)	,000	,004	,424	,106	,453	
N	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).

UJI VALIDITAS TANGIBLES

Correlations

	Tangible	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
Tangible Pearson Correlation	1	,496*	,633*	,672*	,655*	,608**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 1 Pearson Correlation	,496*	1	,280*	,278*	,087	,035
Sig. (2-tailed)	,000		,005	,005	,390	,733
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2 Pearson Correlation	,633*	,280*	1	,332*	,333*	,076
Sig. (2-tailed)	,000	,005		,001	,001	,455
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3 Pearson Correlation	,672*	,278*	,332*	1	,380*	,290**
Sig. (2-tailed)	,000	,005	,001		,000	,003
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4 Pearson Correlation	,655*	,087	,333*	,380*	1	,193
Sig. (2-tailed)	,000	,390	,001	,000		,054
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5 Pearson Correlation	,608**	,035	,076	,290**	,193	1
Sig. (2-tailed)	,000	,733	,455	,003	,054	
N	100	100	100	100	100	100

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

UJI VALIDITAS *EMPHATY*

Correlations

	Emphaty	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
Emphaty Pearson Correlation	1	,542*	,566*	,603*	,753*	,710**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 1 Pearson Correlation	,542*	1	,172	,249*	,413**	,117
Sig. (2-tailed)	,000		,088	,012	,000	,245
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2 Pearson Correlation	,566*	,172	1	,123	,250*	,245*
Sig. (2-tailed)	,000	,088		,221	,012	,014
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3 Pearson Correlation	,603*	,249*	,123	1	,378**	,245*
Sig. (2-tailed)	,000	,012	,221		,000	,014
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4 Pearson Correlation	,753*	,413**	,250*	,378**	1	,413**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,012	,000		,000
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5 Pearson Correlation	,710**	,117	,245*	,245*	,413**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,245	,014	,014	,000	
N	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).

UJI VALIDITAS *RESPONSIVENESS*

Correlations

	Responsibility	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
Responsibility Pearson Correlation	1	,234*	,814**	,565*	,630*	,519**
Sig. (2-tailed)		,019	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 1 Pearson Correlation	,234*	1	-,092	-,024	-,079	,032
Sig. (2-tailed)	,019		,364	,814	,432	,752
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 2 Pearson Correlation	,814**	-,092	1	,221*	,175	,211*
Sig. (2-tailed)	,000	,364		,027	,081	,035
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 3 Pearson Correlation	,565*	-,024	,221*	1	,189	,038
Sig. (2-tailed)	,000	,814	,027		,059	,708
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 4 Pearson Correlation	,630*	-,079	,175	,189	1	,158
Sig. (2-tailed)	,000	,432	,081	,059		,116
N	100	100	100	100	100	100
Pertanyaan 5 Pearson Correlation	,519**	,032	,211*	,038	,158	1
Sig. (2-tailed)	,000	,752	,035	,708	,116	
N	100	100	100	100	100	100

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

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

UJI VALIDITAS KEPUASAN MUZAKKI (Y)

Correlations

	Kepuasan Muzakki	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
Kepuasan Muz	Pearson Correla Sig. (2-tailed) N	1 .003 100	,291* .003 100	,667* .000 100	,302* .002 100	,720* .000 100
Pertanyaan 1	Pearson Correla Sig. (2-tailed) N	,291* .003 100	1 .003 100	-,035 .733 100	,103 .309 100	-,053 .603 100
Pertanyaan 2	Pearson Correla Sig. (2-tailed) N	,667* .000 100	-,035 .733 100	1 .000 100	,027 .787 100	,651* .000 100
Pertanyaan 3	Pearson Correla Sig. (2-tailed) N	,302* .002 100	,103 .309 100	,027 .787 100	1 .000 100	-,043 .674 100
Pertanyaan 4	Pearson Correla Sig. (2-tailed) N	,720* .000 100	-,053 .603 100	,651* .000 100	-,043 .674 100	1 .000 100
Pertanyaan 5	Pearson Correla Sig. (2-tailed) N	,733* .000 100	,031 .757 100	,238* .017 100	,036 .724 100	,364* .000 100

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

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

UJI RELIABILITAS

UJI RELIABILITAS COMPLIANCE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,700	6

UJI RELIABILITAS ASSURANCE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,709	6

UJI RELIABILITAS *RELIABILITY*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.673	6

UJI RELIABILITAS *TANGIBLES*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	6



UJI RELIABILITAS *EMPHATY*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	6



UJI RELIABILITAS *RESPONSIVINESS*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	6

UJI RELIABILITAS *KEPUASAN MUZAKKI*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	6

UJI REGRESI

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Muzakki	20,32	3,003	94
compliance	22,55	1,739	94
assurance	22,21	2,109	94
reliability	21,41	1,975	94
tangibles	20,20	1,763	94
emphaty	21,50	1,658	94
responsiveness	20,91	2,312	94



	Kepuasan Muzakki	compliance	assurance	reliability	tangibles	emphaty	responsiveness
Pearson Correla	Kepuasan Muzakki	1,000	,295	,489	,375	,329	,363
	compliance	,295	1,000	-,051	,133	,194	,255
	assurance	,489	-,051	1,000	,287	,209	,266
	reliability	,375	,133	,287	1,000	,105	,148
	tangibles	,329	,194	,209	,105	1,000	,100
	emphaty	,363	,255	,266	,148	,100	1,000
	responsiveness	,369	,035	,470	,184	-,008	,060
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Muzakki	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	compliance	,001	,309	,094	,027	,005	,363
	assurance	,000	,309	,002	,019	,004	,000
	reliability	,000	,094	,002	,149	,071	,034
	tangibles	,000	,027	,019	,149	,161	,468
	emphaty	,000	,005	,004	,071	,161	,276
	responsiveness	,000	,363	,000	,034	,468	,276
N	Kepuasan Muzakki	100	100	100	100	100	100
	compliance	100	100	100	100	100	100
	assurance	100	100	100	100	100	100
	reliability	100	100	100	100	100	100
	tangibles	100	100	100	100	100	100
	emphaty	100	100	100	100	100	100
	responsiveness	100	100	100	100	100	100

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					Change	Change	df1	df2	sig. F Change	
1	,679 ^a	,460	,426	1,524	,460	13,229	6	93	,000	1,585

a. Predictors: (Constant), responsiveness, tangibles, empathy, reliability, compliance, assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan Muzakki

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	184,356	6	30,726	13,229	,000 ^a
	Residual	216,004	93	2,323		
	Total	400,360	99			

a. Predictors: (Constant), responsiveness, tangibles, empathy, reliability, compliance, assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan Muzakki

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2,848	2,979		-,956	,341					
	compliance	,158	,068	,191	2,315	,023	,295	,233	,178	,855	1,169
	assurance	,233	,086	,262	2,730	,008	,489	,272	,208	,629	1,589
	reliability	,197	,084	,190	2,359	,020	,375	,238	,180	,892	1,122
	tangibles	,191	,077	,201	2,493	,014	,329	,250	,190	,895	1,117
	emphaty	,177	,079	,184	2,229	,028	,363	,225	,170	,847	1,181
	responsive	,185	,084	,194	2,208	,030	,369	,223	,168	,750	1,333

a. Dependent Variable: Kepuasan Muzakki

Collinearity Diagnostics

Mode	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				Constant	compliance	assurance	reliability	angibles	emphaty	responsiveness
1	1	6,958	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,014	22,440	,00	,43	,12	,00	,01	,01	,09
	3	,008	28,985	,00	,17	,00	,00	,60	,00	,17
	4	,007	30,767	,00	,09	,01	,00	,07	,68	,15
	5	,006	33,142	,00	,03	,05	,83	,04	,03	,07
	6	,004	39,836	,06	,28	,77	,01	,03	,10	,27
	7	,002	57,791	,93	,00	,05	,16	,23	,17	,24

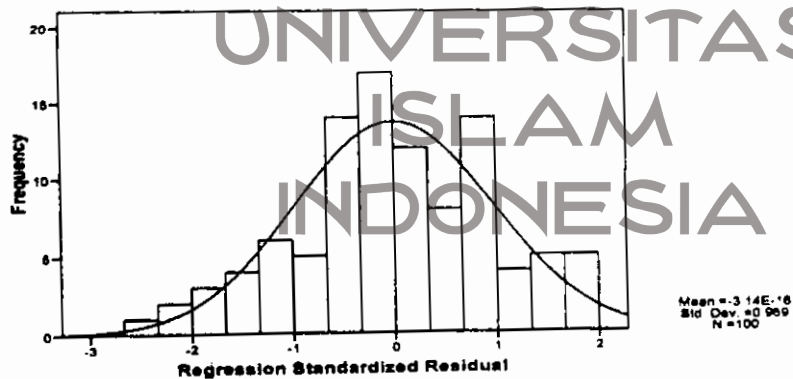
a. Dependent Variable: Kepuasan Muzakki AM



CHARTS

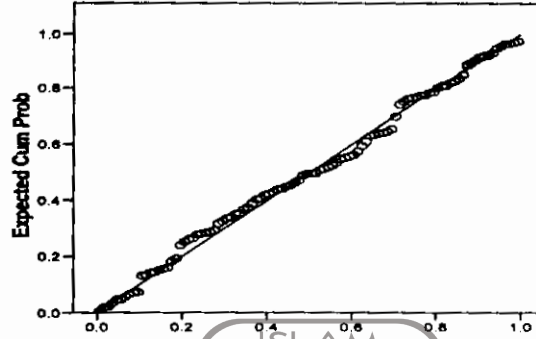
Histogram
 الجاه الاستاذية

Dependent Variable: Kepuasan Muzakki

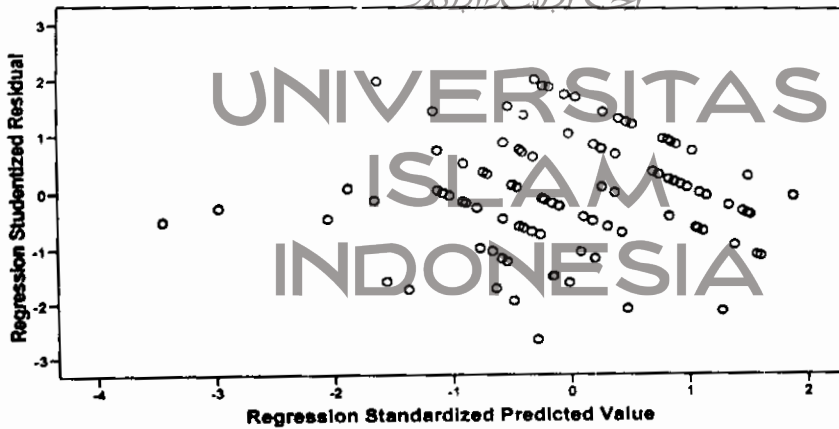


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Muzakki



Dependent Variable: Kepuasan Muzakki



LAMPIRAN IV



**MAGISTER STUDI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**
Jl. Demangan Baru No. 24 Lantai II Yogyakarta
Telp. (0274) 523637 Faks. 523637

Kepada :
Yth. Bapak/ Ibu/Saudara
Di
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tesis yang berjudul *Pengaruh Kualitas Sistem dan Proses Jasa Lembaga Zakat Berdasarkan Model Carter Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki (Studi Kasus LAZIS UII Yogyakarta)*, maka saya memohon dengan hormat kepada Bapak / Ibu / Saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan angket yang telah disediakan.

Angket ini bukanlah tes. Jawaban yang Bapak / Ibu berikan tidak akan dinilai benar dan salah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon Bapak / Ibu memberikan jawaban objektif dalam arti sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas dari jawaban Bapak / Ibu dijamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih, semoga kebaikan Bapak / Ibu mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum wr. wb

Yogyakarta, 23 Juni 2008
Hormat saya

Uswatun Hasanah. SEI

Identitas Responden

1. Nama / Inisial :
2. Jenis Kelamin :

Pertanyaan berikut ini bersifat pilihan, oleh karena itu pilih salah satu alternatif jawaban dengan tanda silang (x).

3. Usia Bapak/ Ibu/ Saudara

- | | | |
|--------------------|--------------------|-------------------|
| a. < 25 th | c. 35,1 th - 45 th | e. 55,1 th keatas |
| b. 25,1 th – 35 th | d. 45,1 th – 55 th | |

4. Pendidikan yang ditempuh

- | | | |
|------------------------|-----------------|-------|
| a. SLTA / setingkatnya | c. Sarjana (S1) | e. S3 |
| b. Sarjana Madya (D3) | d. Sarjana (S2) | |

5. Lama kerja .

- | | | |
|------------------|------------------|------------------|
| a. < 3 th | c. 5,1 th – 7 th | e. 9,1 th keatas |
| b. 3,1 th – 5 th | d. 7,1 th – 9 th | |

6. Gaji yang diterima :

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| a. < Rp. 250.000,00 | d. Rp. 751.000,00 - Rp. 1000.000,00 |
| b. Rp. 251.000,00 - Rp. 500.000,00 | e. Rp. 1001.000,00 keatas |
| c. Rp. 501.000,00 - Rp. 750.000,00 | |

Petunjuk Pengisian Angket

1. Mohon dengan hormat, bantuan dan kesediaan Bapak/ Ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang disediakan.
2. Berilah tanda V pada kolom Bapak/ Ibu pilih sesuai keadaan yang sesungguhnya.
3. Ada lima alternatif jawaban untuk menjawab variabel kualitas sistem dan proses jasa berdasarkan model carter, yaitu :

A. kualitas system dan proses jasa berdasarkan model carter (compliance, assurance, reliability,tangible,emphaty, responsiveness)

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Ragu-Ragu (R)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

B. Variabel Kepuasan Muzakki

5 = Sangat puas (SP)

4 = Puas (P)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Puas (TP)

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

Variabel Independent

No	Pernyataan Variabel <i>Compliance fully with Islamic law and principle</i> (X _i)	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	LAZIS UII telah mengelola zakat, bertindak sebagai Amil Zakat					
2	LAZIS UII menerapkan perhitungan atas nishab sesuai dengan ketentuan zakat dalam Al-Qur'an.					
3	Pengelolaan zakat LAZIS UII sesuai dengan aturan-aturan yang ditetapkan menurut Syari'ah.					
4	LAZIS UII mampu menjaga dana zakat yang dikelola dari penyimpangan dan melanggar aturan.					
5	LAZIS UII mampu mengawasi penyaluran dana zakat secara maksimal sehingga terhindar dari kesalahan prosedural					

No	Pernyataan Variabel Assurance (jaminan) (X ₂)	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	LAZIS UII mampu secara amanah menjalankan kewajibannya sebagai pengelola zakat					
2	LAZIS UII mampu mengelola dana zakat yang terkumpul secara transparan dan bertanggung jawab					
3	LAZIS UII menyalurkan dana zakat yang terkumpul kepada mustahik yang berhak sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
4	LAZIS UII mampu menjaga dana zakat yang dikelola dari penyimpangan dan melanggar aturan.					
5	pengelola zakat sudah memberikan prioritas pada muztahik yang benar-benar tepat dalam pengelolaan zakatnya.					

No	Pernyataan Variabel <i>Reliability</i> (keandalan) (X ₃)	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	LAZIS UII memiliki kompetensi administratif yang memadai dalam mengelola zakat					
2	LAZIS UII melakukan mekanisme penarikan dana zakat sesuai dengan aturan yang berlaku					
3	LAZIS UII menyalurkan dana zakat yang terkumpul kepada mustahik yang berhak sesuai dengan aturan yang berlaku					
4	LAZIS UII menyalurkan dana zakat sesuai dengan kebutuhan mustahik					
5	LAZIS UII mampu mengidentifikasi jenis dan kualitas bantuan kepada mustahik secara tepat sehingga memperoleh hasil yang maksimal sesuai dengan harapan.					

No	Pernyataan Variabel <i>Tangibles</i> (bukti langsung) (X ₄)	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	LAZIS UII terlebih dahulu memberikan penjelasan dan konfirmasi kepada muzakki sebelum melakukan penarikan dana zakat					
2	LAZIS UII memberikan informasi mengenai besarnya dana zakat yang ditarik dari muzakki					
3	LAZIS UII secara berkala memberikan laporan penggunaan dana zakat kepada muzakki					
4	LAZIS UII menginformasikan setiap kegiatan yang berkaitan dengan pendistribusian dana zakat					
5	LAZIS UII menyediakan layanan informasi yang memadai yang memungkinkan setiap muzakki mengetahui pengelolaan dan pendistribusian dana zakat					

No	Pernyataan Variabel <i>Empathy</i> (<i>empathy</i>) (X_5)	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Staf LAZIS UII mampu dengan baik mengidentifikasi kebutuhan muzakki terhadap model pelayanan yang diharapkan					
2	Staf LAZIS UII mau mendengar keluhan muzakki yang berkaitan dengan pengelolaan dana zakat					
3	Staf LAZIS UII mampu memberikan solusi atas permasalahan yang dialami muzakki					
4	Staf LAZIS UII menjamin keyakinan muzakki akan pemanfaatan dana zakat yang dikelolanya.					
5	Staf LAZIS UII memahami dan memaklumi keterbatasan muzakki dalam mengeluarkan dana zakat					

No	Pernyataan Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X ₆)	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Staf LAZIS UII secara terbuka menerima pertanyaan dan keluhan muzakki mengenai masalah pengelolaan zakat					
2	Staf LAZIS UII dengan tanggap menjawab setiap pertanyaan dan keluhan yang diajukan muzakki terkait dengan masalah pengelolaan zakat					
3	Staf LAZIS UII secara terbuka menerima saran dan kritik yang disampaikan muzakki					
4	Staf LAZIS UII dengan tanggap melakukan berbagai perubahan sesuai dengan saran dan kritik muzakki					
5	Staf LAZIS UII mampu memberikan peningkatan kualitas sistem dan proses jasa sesuai dengan harapan muzakki					

Variabel Dependent

No	Pernyataan Variabel Kepuasan muzakki (Y)	Alternatif Jawaban				
		STP	TP	N	P	SP
		1	2	3	4	5
1	Perasaan anda terhadap kualitas sistem dan proses pengelolaan dana zakat LAZIS UII					
2	Perasaan anda terhadap system pengumpulan dana yang dijalankan LAZIS UII					
3	Perasaan anda terhadap system pendistribusian dana zakat LAZIS UII					
4	Perasaan anda terhadap kemampuan staf LAZIS UII mengelola dana zakat.					
5	Perasaan anda terhadap kualitas pelayanan yang diberikan LAZIS UII					

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara diberikan kepada pihak pengelola LAZIS UII, sebagai pihak manajemen yang mengelola zakat dari muzakki, untuk mengetahui kualitas sistem dan proses jasa zakat LAZIS UII. Adapun pedoman wawancara yang diberikan sebagai berikut:

Nama

.....

Alamat

.....

Jabatan

.....

Lama bekerja

.....

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan

1. Bagaimana latar belakang pendirian LAZIS UII?
2. Apa visi dan misi LAZIS UII?
3. Bagaimana struktur organisasi LAZIS UII?
4. Apa bentuk badan hukum LAZIS UII?
5. Bagaimana legalitas LAZIS UII sebagai suatu lembaga formal?
6. Bagaimana pemahaman LAZIS UII dalam menjabarkan kewajiban zakat bagi umat Islam?
7. Bagaimana aturan-aturan yang dijadikan standar pengelolaan zakat yang dilakukan LAZIS UII?

8. Bagaimana menetapkan ketentuan tentang zakat kontemporer yang belum diatur dalam syar'i?
9. Bagaimana proses pengawasan dana zakat LAZIS UII?
10. Bagaimana penerapan standar penghitungan zakat LAZIS UII?
11. Bagaimana LAZIS UII menerapkan perhitungan zakat bagi mustahik?
12. Bagaimana system pengumpulan dana zakat LAZIS UII?
13. Berapa jumlah muzakki LAZIS UII dari tahun 2005-2007?
14. Berapa jumlah zakat yang terhimpun dari tahun 2005-2007?
15. Apa saja kendala yang dihadapi LAZIS UII dalam menghimpun dana zakat dari muzakki?
16. Bagaimana LAZIS UII memberikan jaminan layanan kepada muzakki?
17. Bagaimana standar kualitas pelayanan LAZIS UII kepada muzakki?
18. Bagaimana LAZIS UII memberikan bukti pengelolaan zakat pada muzakki?
19. Apakah pihak manajemen menerima saran dan kritik dari muzakki dalam mengelola zakat?
20. Bagaimana system pendistribusian/pendayagunaan dana zakat LAZIS UII?
21. Bagaimana penilaian LAZIS UII terhadap mustahik yang berhak menerima zakat, apakah ada ketetapan prioritas pemberian zakat?
22. Berapa jumlah mustahik LAZIS UII dari tahun 2005-2007?
23. Berapa jumlah zakat yang tersalurkan dari tahun 2005-2007?
24. Program apa saja yang dijalankan LAZIS UII dalam pendayagunaan dana zakat, dan program apa yang menjadi prioritas?

25. Apa saja kendala yang dihadapi LAZIS UII dalam penyaluran dana zakat kepada mustahik?
26. Bagaimana profesionalitas yang ditunjukkan LAZIS UII dalam pengelolaan zakat?
27. Bagaimana LAZIS UII bersikap transparan dalam manajemen pengelolaan dana zakat?
28. Bagaimana strategi promosi dan sosialisasi pengelolaan zakat yang dilakukan LAZIS UII? usaha apa sajakah yang dilakukan?
29. Bagaimana strategi LAZIS UII dalam upaya pemberdayaan dan pengembangan SDM LAZIS UII?
30. Bagaimana strategi kualitas pelayanan jasa LAZIS UII untuk meningkatkan kepuasan muzakki?
31. Bagaimana system dan proses pengawasan zakat LAZIS UII?
32. Bagaimana strategi pengelolaan dana zakat LAZIS UII untuk menghadapi tantangan kedepan?



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Kampus Universitas Islam Indonesia, Gedung Rektorat, Jl. Kallurang Km. 14,5, Yogyakarta 55584
Telp. (0274) 898444 (Hunting); Fax. (0274) 898459; Http://www.uii.ac.id; E-mail: rektorat@uui.ac.id

Nomor : 1434 /WR.I/80/DOSDM/VII/2008
Hal : Pemberian ijin penelitian untuk tesis

// Juli 2008

**Kepada Yth. Ketua
Program Magister Studi Islam
Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum wr.wb.,

Menjawab surat Saudara nomor 311/PS-MSI/VI/2008 perihal permohonan ijin penelitian untuk tesis, dengan ini disampaikan bahwa pimpinan Universitas Islam Indonesia (UII) dapat memberikan ijin penelitian tersebut di lingkungan UII kepada :

Nama : Uswatun Hasanah
NIM : 06913016
Konsentrasi : Ekonomi Islam - Magister Studi Islam
Universitas Islam Indonesia

dengan catatan pada pelaksanaannya tidak mengganggu proses administrasi di UII. Untuk itu yang berkepentingan dipersilahkan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait sesuai prosedur yang berlaku pada unit tersebut.

Demikian, atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.



Wakil Rektor I,

Prof. Ir. H. Sarwidi, MSCE, Ph.D, IP-U.

Tembusan Kepada :

1. Pimpinan Fakultas
2. Pimpinan Lasis
3. Direktur OSDM
4. Uswatun Hasanah

CURRICULUM VITAE

Nama : USWATUN HASANAH. SEI
NIM : 0691 3016
Tempat tanggal lahir : Palu 15 September 1983
Alamat asal : Jl. Merpati No. 24 B Palu Sulawesi Tengah 94117

Nama orang tua

Ayah : Drs.H. Kasim Yahya

Ibu : Hj. Anizar

Pekerjaan orang tua

Ayah : PNS

Ibu : IRT

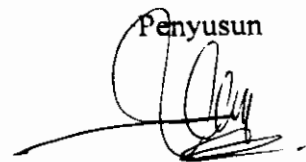
Alamat orang tua : Jl. Merpati No. 24 B Palu Sulawesi Tengah 94117

Riwayat Pendidikan :

- SD MUJAHIDDIN Kab Toli-Toli Sul-Teng, 1995
- MTsN Model Palu, 1995 - 1998
- MA. MUALLIMAT Muhammadiyah Yogyakarta, 1998-2001
- UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Fakultas Syari'ah Program Studi Keuangan Islam, 2001 – 2006.
- UII Yogyakarta, Program Pascasarjana Konsentrasi Ekonomi Islam Magister Studi Islam, 2006 - 2008

Yogyakarta, 07 september 2008

Penyusun



Uswatun Hasanah. SEI