

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MUZZAKI DALAM MENGGUNAKAN JASA**

UPZ ZIS NUR HIDAYAH

SKRIPSI



Ditulis oleh:

Nama : Anfalia Fitri Astuti

Nomor Mahasiswa : 154115272

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing : Ir. H. M. Awal Satrio Nugroho, MM

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

WIDYA WIWAHA

YOGYAKARTA

2019

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MUZZAKI DALAM MENGGUNAKAN JASA**

UPZ ZIS NUR HIDAYAH

SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (S-1) Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya
Wiwaha Yogyakarta**



Ditulis oleh:

Nama : Anfalia Fitri Astuti

Nomor Mahasiswa : 154115272

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing : Ir. H. M. Awal Satrio Nugroho, MM

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA**

2019

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama penyusun :

Nomor Induk Mahasiswa :

Jurusan :

Jusul Skripsi :

Dosen Pembimbing :

Yogyakarta, 09 September 2019

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing,

(Ir. H. M. Awal Satrio Nugroho, MM)

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Telah dipertahankan/ diajukan dan di sahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha

Nama :

NIM :

Program Studi :

Yogyakarta,.....2019

Disahkan oleh:

Penguji/ Pembimbing Skripsi :

Penguji 1 :

Penguji 2 :

Mengetahui

Ketua STIE Widya Wiwaha,

Drs. Muhammad Subkhan, M.M

MOTTO

“Cukuplah Allah bagiku, tidak ada Tuhan selain Dia. Hanya kepada Nya aku bertawakal”

Q.S At Taubah : 129

“No matter how tough the chase is, you should always have the dream you saw on the first day. It'll keep you motivated and rescue you (from any weak thoughts).”

Tidak peduli betapa sulit mengejarnya, Anda harus selalu memiliki mimpi yang Anda lihat pada hari pertama. Itu akan membuat Anda termotivasi dan menyelamatkan Anda (dari pikiran yang lemah).

(Jack Ma)

“Jangan lelah berbuat baik, tetaplah sadar bahwa hanya perbuatan baiklah yang akan membuat kita baik-baik saja menjalani hidup”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada semua orang yang sangat aku kasihi dan sayangi :

1. Orang tua tercinta Bapak Sardiyono dan Ibu Siti Ma'rifah atas semua doa, jerih payah selama ini sehingga bisa mencapai kondisi sampai dengan sekarang ini
2. Bapak Darmadi, Ibu Partiyem bapak ibu mertua yang sudah mensupport doa
3. Suami saya Taufiq Hidayat dan anak tercinta Khaif Al-Ghifary Akhdanial El Fath yang sudah mendukung penuh baik materiil dan immaterial sehingga bisa melewati masa masa perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa bahagia
4. Dr. dr. Sagiran, Sp.B., (K) Kl., M.Kes beserta istri dr. Tri Ermin Fadlina, M.Kes, dr. Azzam Hizburrahman, dr. Munifah Ashlihati, MMR, Ihsan Arfiansyah, S.Si dan seluruh jajaran Yayasan NH Mandiri Sejahtera yang sudah memberikan kesempatan saya bergabung bekerjasama dalam 7 tahun ini
5. Ibu Dyah Ayu Wuryandari, S.H., M.Medc dan keluarga yang selalu mendukung, memotivasi saya sampai dengan saat ini. Teman, kakak, saudara yang selalu mendampingi dikala
6. Teman-teman d'light Munir, Vivi, Bunda Ami, Arum, yang selalu hadir memberi warna dalam kehidupanku sejak SMA.

Seluruh saudara kandung, sepupu, teman kantor, semua dosen yang sudah membimbing saya dan keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. *Jazakumullah khairan katsira* , semoga Allah limpahkan kesehatan dan keselamatan dalam setiap usaha kita.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karuniaNya untuk menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Donatur Dalam Menggunakan Jasa Pembayaran Zakat, Infaq Dan Sedekah Di UPZ ZIS NUR HIDAYAH” ini. Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.

Penyusunan makalah ini berdasarkan survey kuisioner kepada Muzzaki yang telah memiliki NPWZ (Nomer Induk Wajib Zakat) dengan memilih beberapa responden yang rutin menyetorkan zakat, infaq dan sedekah di UPZ ZIS Nur Hidayah. Melalui kuisioner ini kami ingin mengetahui seberapa puas para donator dalam menggunakan jasa/ layanan ZIS serta kemanfaatnya tidak hanya mnedapatkan pahala jarriyah namun bisa digunakan sebagai pemotong pajak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada lembaga UPZ ZIS Nur Hidayah yang telah memberikan ijin untuk peneliti sehingga proposal ini tersusun. Dan kepada semua pihak yang telah membantu memberikan informasi untuk tersusunnya penelitian ini.

Jazakumullah khairan katsira, semoga Allah subhanahu wata'ala meridho'i setiap langkah kita dan tercatat sebagai pahala, Aamiin.

Yogyakarta, 09 September 2019

Penulis

Anfalia Fitri Astuti

DAFTAR ISI

HALAMAN MUKA

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
PERYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR DAN LAMPIRAN	x
PRAKATA	xi

BAB I PENDAHULUAN

- Latar belakang.....	1
- Identifikasi masalah	4
- Pembatasan Masalah	4
- Rumusan masalah	4
- Tujuan Program.....	5
- Kerangka Konsep.....	5

BAB II KAJIAN TEORI

- Deskripsi Teori	7
- Penelitian yang relevan	23
- Kerangka Berfikir.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

- Desain Penelitian	30
- Sumber Data	30
- Definisi operasional variable Penelitian	31
- Populasi dan sample.....	32
- Instrumen Penelitian	33
- Uji Validitas dan Reliabilitas	35

- Teknik Pengumpulan Data	36
- Teknik Analisis Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- Hasil Penelitian	45
- Pembahasan	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- Kesimpulan	70
- Implikasi hasil penelitian	71
- Keterbatasan Penelitian	71
- Saran.....	72

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1	Kisi-kisi instrument penilaian
Tabel	3.2	Nilai butir pernyataan
Tabel	4.1	Jenis kelamin
Tabel	4.2	Pendidikan
Tabel	4.3	Analisis Deskriptif Berdasarkan Variabel
Tabel	4.4	Kategorisasi Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)
Tabel	4.5	Kategorisasi Variabel <i>Reliable</i> (Keandalan)
Tabel	4.6	Kategorisasi Variabel <i>Responsive</i> (Daya Tanggap)
Tabel	4.7	Kategorisasi Variabel <i>Assurance</i> (Asuransi)
Tabel	4.8	Kategorisasi Variabel <i>Emphaty</i> (Empati)
Tabel	4.9	Kategorisasi Variabel Kepuasan
Tabel	4.10	Hasil Uji Normalitas
Tabel	4.11	Hasil Uji Linieritas
Tabel	4.12	Hasil Uji Multikolinieritas
Tabel	4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas
Tabel	4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Skema kerangka berfikir

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Penelitian
3. Data Karakteristik Responden
4. Hasil Uji Validitas Bivariate Pearson
5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian
6. Hasil Uji Karakteristik Responden
7. Hasil Uji Deskriptif
8. Rumus Perhitungan Kategorisasi
9. Data Kategorisasi 10. Hasil Uji Kategorisasi
10. Hasil Uji Normalitas
11. Hasil Uji Linieritas
12. Hasil Uji Multikolinieritas
13. Hasil Uji Heteroskedastisitas
14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda (Uji t, F, Koefisien Determinasi)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anfalia Fitri Astuti

Nomor : 154115272

Jurusan : Manjaemen

Judul skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

Muzzaki Dalam Menggunakan Jasa UPZ ZIS NUR HIDAYAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis tau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Yogyakarta, 09 September 2019

Penulis

Anfalia Fitri Astuti

(154115272)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karuniaNya untuk menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Donatur Dalam Menggunakan Jasa Pembayaran Zakat, Infaq Dan Sedekah Di UPZ ZIS NUR HIDAYAH” ini. Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.

Penyusunan makalah ini berdasarkan survey kuisioner kepada Muzzaki yang telah memiliki NPWZ (Nomer Induk Wajib Zakat) dengan memilih beberapa responden yang rutin menyetorkan zakat, infaq dan sedekah di UPZ ZIS Nur Hidayah. Melalui kuisioner ini kami ingin mengetahui seberapa puas para donator dalam menggunakan jasa/ layanan ZIS serta kemanfaatnya tidak hanya mnedapatkan pahala jarriyah namun bisa digunakan sebagai pemotong pajak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada lembaga UPZ ZIS Nur Hidayah yang telah memberikan ijin untuk peneliti sehingga proposal ini tersusun. Dan kepada semua pihak yang telah membantu memberikan informasi untuk tersusunnya penelitian ini.

Jazakumullah khairan katsira, semoga Allah subhanahu wata'ala meridho'i setiap langkah kita dan tercatat sebagai pahala, Aamiin.

Yogyakarta, 09 September 2019

Penulis

Anfalia Fitri Astuti

ABSTRAK

Saat ini potensi zakat di wilayah Yogyakarta tercatat \pm Rp 217 triliun dan kurang lebih 30 lembaga amil telah resmi berijin. “Islam dibangun di atas lima perkara: bersaksi bahwa tidak ada tuhan kecuali Allah dan Muhammad adalah utusan-Nya; mendirikan salat; melaksanakan puasa (di bulan Ramadan); menunaikan zakat; dan berhaji ke Baitullah (bagi yang mampu)” (HR. Muslim) Dalam kitab al-Hâwî, al-Mawardi mendefinisikan zakat dengan nama pengambilan tertentu dari harta yang tertentu, menurut sifat-sifat tertentu, dan untuk diberikan kepada golongan tertentu. Sehingga semua muslim yang sudah masuk nisab dan batas haul maka sudah wajib berzakat.

UPZ ZIS Nur Hidayah sebagai salah satu lembaga amil tingkat daerah berkhidmat untuk membantu dalam mengumpulkan dan mentasyarufkan zakat, infaq, sedekah dari para muzzaki. Selain bertugas untuk mendakwahkan/menedukasi masyarakat seluruh kegiatan dan tasyaruf dari lembaga UPZ ZIS Nur Hidayah, layanan di internal juga harus terus diperbaiki supaya Muzzaki puas dan loyal terhadap lembaga ini. Perbaikan kualitas layanan UPZ ZIS Nur Hidayah diharapkan mampu memperluas pergerakan dakwah tentang zakat, infaq dan sedekah.

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan Muzzaki dengan 5 variabel dan mendapatkan hasil variable bukti fisik mempunyai sikap puas sebesar 67 %, keandalan mempunyai sikap puas sebesar 83 %, daya tanggap mempunyai sikap puas sebesar 18 %, asuransi mempunyai sikap puas sebesar 47% dan empati mempunyai sikap puas sebesar 50 %. Dari hasil yang ditampilkan para Muzzaki puas terhadap layanan UPZ ZIS Nur Hidayah.

Para Muzzaki turut antusias dan memberikan respon positif, terbukti dari ketersediaanya mengisi kuesioner dan memberikan penilaian terhadap kualitas layanan UPZ ZIS Nur Hidayah. Beberapa Muzzaki menindaklanjuti dengan terus berdonasi kepada program-program yang dijalankan oleh UPZ ZIS Nur Hidayah.

Kata Kunci : Zakat, Infaq , Sedekah, Kepuasan Muzzaki.

ABSTRACT

Currently, the potential tithe in Yogyakarta is recorded \pm IDR 217 billion and approximately 30 amil institutions have been officially licensed. "Islam is built on five principles: testifying that there is no God except Allah and Muhammad is His messenger; praying; fasting (in the month of Ramadan); giving tithe; And going Hajj to Baitullah (for the Capable) "(narrated by Muslim) in Al-Hâwî. Al-Mawardi defines tithe as certain takes of certain possessions, according to certain qualities, and to be given to certain classes. So that all Muslims who have entered the *nisab* and the limit of the haul then have obligatory to give tithe.

UPZ ZIS Nur Hidayah as one of the district level amil institutions serves to assist in collecting and distributing tithe, infaq, and alms from Muzzaki. Besides to missionize/educate the community about all activities and management of UPZ ZIS Nur Hidayah, internal services also have to be improved so Muzzaki feel satisfied and loyal to this institution. The improvement of the service quality of UPZ ZIS Nur Hidayah is expected to be able to expand the da'wah movement regarding zakat, infaq and alms.

This research measures Muzzaki's satisfaction rate with 5 variables and obtains result of these variables; physical evidence has a satisfied attitude of 67%, reliability has a satisfied attitude of 83%, responsiveness has a satisfied attitude of 18%, insurance has a satisfied attitude of 47% and empathy has a satisfied attitude of 50%. From the results displayed above, Muzzaki are satisfied with the services of UPZ ZIS Nur Hidayah.

Muzzaki are enthusiastic and give positive responses, proven from their willingness to fill the questionnaire and to give an assessment of the quality of services from UPZ ZIS Nur Hidayah. Some Muzzaki follow up by continuing to donate to the programs run by UPZ ZIS Nur Hidayah.

Keywords: Tithe, Infaq, Alms, Muzzaki satisfaction.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara syari'at Islam sedekah (*charity*) yang diwajibkan atas seorang Muslim yang telah memenuhi syarat tertentu sudah telah ditetapkan aturannya. Pengaturan dan penentuan menurut besaran, jenis, dan peruntukannya lengkap tertulis baik didalam Al-Qur'an maupun Al-Hadits. Sedekah wajib tersebut adalah zakat.

Pengeluaran/ pembayaran zakat dalam islam mulai efektif dilaksanakan sejak setelah hijrah dan terbentuknya negara Islam di Madinah. Orang-orang yang beriman dianjurkan untuk membayar sejumlah tertentu dari hartanya, dalam bentuk zakat.

Dalam Al-Quran dan hadis disebutkan dalam surat Al Baqarah ayat 276-277, yang berbunyi:

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرِي الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ
إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ
وَءَاتَوْا الزَّكَاةَ لَهُمْ أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ
يَحْزَنُونَ

“Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat

dosa. (QS. Al-Baqarah: 276) Sesungguhnya orang-orang yang beriman, mengerjakan amal saleh, mendirikan shalat dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Rabb-nya. Tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati.” (QS. Al-Baqarah: 277).

Pengetahuan tentang zakat infaq dan sedekah sejak dini sangatlah penting bagi seluruh lapisan masyarakat. Zakat, infaq, dan sedekah merupakan rukun islam yang ketiga sehingga merupakan ajaran yang fundamental bagi masyarakat muslim. Bila kaum muslimin sudah paham dengan kewajibannya maka akan sangat terlihat manfaatnya dalam membentuk kesholehan pribadi.

Selain dalam Surat Al-Baqarah juga tertuang dalam surat QS. at-Taubah [9]: 103);

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

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.” (QS. At Taubah : 103).

Terdapat perintah untuk mengambil tidak hanya menghimpun untuk mensucikan diri seseorang yang membayarkannya. Dalam hadits juga disebutkan bahwa “Sedekah tidak akan mengurangi harta” (HR. Tirmizi).

Lahirnya undang-undang no. 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat yang disahkan pada tanggal 23 September 1999, walau sebenarnya juga terlambat, tidak begitu banyak memberikan angin segar kepada umat Islam dalam mewujudkan suatu tatanan perekonomian yang kuat. Di tambah lagi dengan adanya perubahan atas undang-undang pph no. 17 tahun 2000 yang disahkan tanggal 2 Agustus 2000 di mana zakat menjadi pengurang pajak penghasilan. Kedua undang-undang tersebut memberikan jaminan kepada umat Islam bahwa zakat akan dikelola dengan baik, walau tidak sedikit kekhawatiran bahwa undang-undang itu hanya sebuah gerakan yang setengah hati yang hanya membesarkan hati umat Islam dan akan berhenti di tengah jalan.

Peraturan Menteri Agama (PMA) dalam undang-undang nomer 52 tahun 2014 juga mengatur tentang syarat dan tata cara perhitungan zakat mal dan zakat fitrah serta pendayagunaan zakat untuk usaha produktif. Selain itu secara organisatoris dan tata kerja sudah tercantum pada PMA nomor 18 tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja sekretariat Badan Amil Zakat Nasional. Dan setiap muslim yang sudah wajib zakat (Muzzaki) di Indonesia disarankan memiliki kartu dengan Nomor Induk Wajib Zakat (NPWZ) untuk memudahkan dalam transaksi zakat baik transaksi *online* maupun *offline*.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, terdapat masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya terkait aturan pengelolaan zakat bagi setiap muslim yang sudah memenuhi nisab dan haul
2. Tingkat kesadaran membayar zakat yang masih lemah
3. Belum diketahuinya manfaat NPWZ (Nomor pokok wajib zakat) sebagai bukti zakat/sedekah yang multiguna yakni bisa memotong pajak bagi muzakki
4. UPZ ZIS RS Nur Hidayah merupakan ZIS nomer 3 se-DIY yang diangkat resmi oleh BAZNAS Propinsi DIY namun belum pernah mengadakan survey tingkat kepuasan muzakki kepada Lembaga zakat resmi/berijin.

C. Pembatasan Masalah

Karena luasnya permasalahan, keterbatasan waktu, biaya dan lain-lain, dalam hal ini peneliti membatasi masalah pada analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki di UPZ ZIS Nur Hidayah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat di rumuskan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Muzakki di UPZ ZIS Nur Hidayah”.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Meningkatkan pengetahuan terkait manfaat pembayaran zakat, infaq, sedekah kepada muzakki.

2. Tujuan Khusus

- a. Meningkatkan pengetahuan tentang pentingnya pengelolaan zakat
- b. Meningkatkan peran aktif dalam membayar zakat sehingga dapat mengurangi pajak
- c. Mengetahui hal-hal yang dibutuhkan masyarakat guna meningkatkan kepuasan Muzakki

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori terkait layanan zakat, infaq, dan sedekah, khususnya di UPZ ZIS Nur Hidayah.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai acuan peningkatan mutu layanan dan pengembangan layanan zakat, infaq, dan sedekah di UPZ ZIS Nur Hidayah supaya dapat menciptakan keunggulan dan dapat bersaing dengan Lembaga amil zakat lainnya.

b. Bagi Karyawan

Dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas kinerja supaya lebih efektif dan efisien. Disamping itu kita dapat mengevaluasi seberapa optimal layanan (jasa) kita kepada konsumen dengan hasil yang ditampilkan pada penelitian ini.

c. Bagi Masyarakat

Untuk masyarakat pada umumnya dan khususnya para mahasiswa STIE Widya Wiwaha penelitian ini dapat di gunakan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya di bidang pelayanan Zakat Infaq Sedekah UPZ ZIS Nur Hidayah.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Sesuai KBBI arti kata zakat adalah harta tertentu yang wajib dikeluarkan oleh orang yang beragama Islam dan diberikan kepada golongan yang berhak menerimanya (fakir miskin dan sebagainya). Zakat dari segi bahasa berarti 'bersih', 'suci', 'subur', 'berkat' dan 'berkembang'.

Zakat merupakan sumber pertama dan terpenting dari penerimaan negara, pada awal pemerintahan Islam. Perlu dicatat bahwa zakat bukanlah merupakan sumber penerimaan biasa bagi negara-negara di dunia, karena itu juga dianggap sebagai sumber pembiayaan utama. Dengan demikian, negara bertanggung jawab dalam pengumpulan dan menggunakannya secara layak, dan penghasilan dari zakat tidak boleh dicampur dengan penerimaan public lainnya.

Pertumbuhan dan perkembangan zakat infaq dan sedekah yang baik akan menjadi modal bagi umat untuk mensejahterakan berbagai sektor kehidupan. Ajaran zakat juga menjadi saah satu sektor yang mulai digali dari beberapa dimensinya. Apalagi kebangkitan ekonomi di dunia barat khususnya yang didasari pemikiran kapitalistik telah menimbulkan masalah dalam kehidupan ini seperti kesenjangan dalam kehidupan social-ekonomi.

1. **Macam-macam Zakat**

a. **Zakat Nafs Jiwa (Fitrah)**

Zakat fitrah adalah zakat yang wajib dilakukan bagi para muslim menjelang hari raya Idul Fitri atau pada bulan Ramadhan. Para ulama bersepakat bahwa zakat fitrah hukumnya wajib bagi setiap individu berdasarkan hadis Ibnu Umar *radiallahu'anha* yang berkata, “Rasulullah *salallahu'alaihiwassalam* mewajibkan zakat fitrah bulan Ramadhan sebanyak satu sha' kurma atau gandum atas setiap muslim merdeka atau hamba sahaya laki-laki atau perempuan” (HR. Bukhari Muslim).

Berdasarkan hadis tersebut, zakat fitrah diwajibkan kepada setiap muslim, baik merdeka maupun budak, laki-laki maupun perempuan, besar maupun kecil, kaya maupun miskin. Seorang laki-laki mengeluarkan zakat untuk dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya.

Seorang istri mengeluarkan zakat fitrah untuk dirinya atau oleh suaminya. Bayi yang masih dalam kandungan belum terkena wajib zakat fitrah. Tetapi kalau ada seorang bayi lahir sebelum matahari terbenam pada hari terakhir bulan Ramadhan, maka zakat fitrahnya wajib ditunaikan. Demikian juga kalau ada orang tua meninggal dunia setelah matahari terbenam pada hari terakhir di bulan Ramadhan, zakat fitrahnya wajib pula dibayarkan.

Di Indonesia bahwa zakat fitrah/ satu sha' menjadi 2,5 kg kurma, gandum, atau makanan lain yang menjadi makanan pokok negeri yang bersangkutan. Makanan pokok di Indonesia adalah nasi, maka yang dapat dijadikan sebagai zakat adalah berupa beras.

b. Zakat Maal (Harta)

Zakat maal (harta) adalah zakat penghasilan seperti hasil pertanian, hasil pertambangan, hasil laut, hasil perniagaan, hasil ternak, harta temuan, emas dan perak. Masing-masing jenis penghasilan memiliki perhitungannya sendiri.

Menurut bahasa, kata "mâl" berarti kecenderungan, atau segala sesuatu yang diinginkan sekali oleh manusia untuk dimiliki dan disimpannya. Sedangkan menurut syarat, mâl adalah segala sesuatu yang dapat dimiliki atau dikuasai dan dapat digunakan (dimanfaatkan) sebagaimana lazimnya.

Dengan demikian, sesuatu dapat disebut mâl apabila memenuhi dua syarat berikut:

1. Dapat dimiliki, disimpan, dihimpun, dikuasai.
2. Dapat diambil manfaatnya sebagaimana lazimnya.

Contohnya: rumah, mobil, ternak, hasil pertanian, uang, emas, perak, dan lain sebagainya. Sedangkan sesuatu yang tidak dapat dimiliki tetapi manfaatnya dapat diambil, seperti udara dan sinar matahari tidaklah disebut mâl.

Zakat termasuk dalam kategori ibadah wajib (seperti shalat, haji, dan puasa) yang telah diatur berdasarkan Al-Quran dan sunah. Selain itu, zakat juga merupakan amal sosial kemasyarakatan dan kemanusiaan yang dapat berkembang sesuai dengan perkembangan umat manusia.

Menurut istilah, dalam kitab al-Hâwî, al-Mawardi mendefinisikan zakat dengan nama pengambilan tertentu dari harta yang tertentu, menurut sifat-sifat tertentu, dan untuk diberikan kepada golongan tertentu. Adapun kata infak dan sedekah, sebagian ahli fikih berpendapat bahwa infak adalah segala macam bentuk pengeluaran (pembelanjaan), baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun yang lainnya. Sementara kata sedekah adalah segala bentuk pembelanjaan (infak) di jalan Allah.

Berbeda dengan zakat, sedekah tidak dibatasi atau tidak terikat dan tidak memiliki batasan-batasan tertentu. Sedekah, selain bisa dalam bentuk harta, dapat juga berupa sumbangan tenaga atau pemikiran, dan bahkan sekadar senyuman.

Allah subhanahu wata'ala berfirman, "Padahal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memurnikan ke-taatan kepada-Nya dalam (menjalankan) agama yang lurus, dan supaya mereka mendirikan salat dan menunaikan zakat. Dan yang demikian itulah agama yang lurus" (QS. al-Bayyinah[98]: 5).

Rasulullah sallahu alaihi wassalam bersabda, "Islam dibangun di atas lima perkara: bersaksi bahwa tidak ada tuhan kecuali Allah dan Muhammad adalah utusan-Nya; mendirikan salat; melaksanakan puasa (di bulan

Ramadan); menunaikan zakat; dan berhaji ke Baitullah (bagi yang mampu)” (HR. Muslim).

2. Syarat-syarat Wajib Zakat

- a. Muslim
- b. Berakal
- c. Baligh
- d. Memiliki harta sendiri dan sudah mencapai nisab

3. Syarat-syarat Harta yang Wajib Dizakati

- a. Kepemilikan sempurna

Harta yang dimiliki secara sempurna, maksudnya pemilik harta tersebut memungkinkan untuk mempergunakan dan mengambil manfaatnya secara utuh. Sehingga, harta tersebut berada di bawah kontrol dan kekuasaannya.

Harta yang didapatkan melalui proses kepemilikan yang dibenarkan oleh syarat, seperti hasil usaha perdaganganyang baik dan halal, harta warisan, pemberian negara atau orang lain wajib dikeluarkan zakatnya apabila sudah memenuhi syarat-syaratnya. Sedangkan harta yang diperoleh dengan cara yang haram, seperti hasil merampok, mencuri, dan korupsi tidaklah wajib dikeluarkan zakatnya, bahkan harta tersebut harus dikembalikan kepada pemiliknya yang sah atau ahli warisnya.

b. Berkembang (produktif atau berpotensi produktif)

Yang dimaksud harta yang berkembang di sini adalah harta tersebut dapat bertambah atau berkembang bila dijadikan modal usaha atau mempunyai potensi untuk berkembang, misalnya hasil pertanian, perdagangan, ternak, emas, perak, dan uang. Pengertian berkembang menurut istilah yang lebih familiar adalah sifat harta tersebut dapat memberikan keuntungan atau pendapatan lain.

c. Mencapai Nisab

Yang dimaksud dengan nisab adalah syarat jumlah minimum harta yang dapat dikategorikan sebagai harta wajib zakat.

d. Melebihi kebutuhan pokok

Kebutuhan pokok adalah kebutuhan minimal yang diperlukan untuk kelestarian hidup. Artinya, apabila kebutuhan tersebut tidak dapat dipenuhi, yang bersangkutan tidak dapat hidup dengan baik (layak), seperti belanja sehari-hari, pakaian, rumah, perabot rumah tangga, kesehatan, pendidikan, dan transportasi. Singkatnya, kebutuhan pokok adalah segala sesuatu yang termasuk kebutuhan primer atau kebutuhan hidup minimum (KHM). Pengertian tersebut bersandar pada pendapat Imam Hanafi. Syarat ini hanya berlaku bagi masyarakat berpenghasilan rendah atau di bawah standar minimum daerah setempat. Tetapi yang lebih utama adalah setiap harta yang mencapai nisab harus dikeluarkan zakatnya, mengingat selain fungsi zakat untuk menyucikan harta, juga

memiliki nilai pendidikan kepada masyarakat luas bahwa semua yang ada di tangan kita tidak selalu menjadi milik kita. Apalagi di zaman sekarang, gaya hidup modern oleh sebagian kalangan dianggap sebagai kebutuhan pokok. Jika hal ini terus berlangsung, manusia modern tidak akan pernah mengeluarkan zakat karena hartanya selalu habis digunakan untuk memenuhi keinginannya, bukan kebutuhannya.

e. Terbebas dari utang

Orang yang mempunyai utang, jumlah utangnya dapat digunakan untuk mengurangi jumlah harta wajib zakat yang telah sampai nisab. Jika setelah dikurangi utang harta wajib zakat menjadi tidak sampai nisab, harta tersebut terbebas dari kewajiban zakat. Sebab, zakat hanya diwajibkan bagi orang yang memiliki kemampuan, sedang orang yang mempunyai utang dianggap tidak termasuk orang yang berkecukupan. Ia masih perlu menyelesaikan utang-utangnya terlebih dahulu. Zakat diwajibkan untuk menyantuni orang-orang yang berada dalam kesulitan yang sama atau mungkin kondisinya lebih parah daripada fakir miskin.

f. Kepemilikan satu tahun penuh (haul)

Maksudnya adalah bahwa masa kepemilikan harta tersebut sudah berlalu selama dua belas bulan Qamariah (menurut perhitungan tahun Hijriah). Persyaratan satu tahun ini hanya berlaku bagi ternak, emas, uang, harta benda yang diperdagangkan, dan lain

sebagainya. Sedangkan harta hasil pertanian, buah-buahan, rikâz (barang temuan), dan harta lain yang dikiaskan (dianalogikan) pada hal-hal tersebut, seperti zakat profesi tidak disyaratkan harus mencapai satu tahun.

4. Harta yang Wajib Dizakati

- a. Binatang ternak, syarat-syaratnya adalah sebagai berikut
 - 1) Peternakan telah berlangsung selama satu tahun
 - 2) Binatang ternak digembalakan di tempat-tempat umum dan tidak dimanfaatkan untuk kepentingan alat produksi (pembajak sawah)
 - 3) Mencapai nisab. Nisab untuk unta adalah 5 (lima) ekor, sapi 30 ekor, kambing atau domba 40 ekor
 - 4) Ketentuan volume zakatnya sudah ditentukan sesuai karakteristik tertentu dan diambil dari binatang ternak itu sendiri.
- b. Harta Perniagaan, syarat-syaratnya adalah sebagai berikut
 - 1) Muzakki harus menjadi pemilik komoditas yang diperjualbelikan, baik kepemilikannya itu diperoleh dari hasil usaha dagang maupun tidak, seperti kepemilikan yang didapat dari warisan dan hadiah
 - 2) Muzakki berniat untuk memperdagangkan komoditas tersebut
 - 3) Harta zakat mencapai nisab setelah dikurangi biaya operasional, kebutuhan primer, dan membayar utang

4) Kepemilikan telah melewati masa satu tahun penuh.

c. Harta Perusahaan

Yang dimaksud perusahaan di sini adalah sebuah usaha yang diorganisir sebagai sebuah kesatuan resmi yang terpisah dengan kepemilikan dan dibuktikan dengan kepemilikan saham. Para ulama kontemporer menganalogikan zakat perusahaan dengan zakat perniagaan. Sebab, bila dilihat dari aspek legal dan ekonomi (entitas) aktivitas sebuah perusahaan pada umumnya berporos pada kegiatan perniagaan. Dengan demikian, setiap perusahaan di bidang barang maupun jasa dapat menjadi objek wajib zakat.

d. Hasil Pertanian

Hasil pertanian adalah hasil tumbuh-tumbuhan atau tanaman yang bernilai ekonomis, seperti biji-bijian, umbi-umbian, sayur-sayuran, buah-buahan, tanaman keras, tanaman hias, rerumputan, dan dedaunan, ditanam dengan menggunakan bibit/bijian di mana hasilnya dapat dimakan oleh manusia dan hewan.

e. Barang Tambang dan Hasil Laut

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

- 1) Semua barang tambang hasil kerja eksploitasi kedalaman tanah pada sebuah negara yang dilakukan oleh pihak swasta ataupun pemerintah.
 - 2) Harta karun yang tersimpan pada kedalaman tanah yang banyak dipendam oleh orang-orang zaman dahulu, baik yang berupa uang, emas, perak, maupun logam mulia lainnya yang dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan orang dan mempunyai nilai materi yang tinggi.
 - 3) Hasil laut seperti mutiara, karang, dan minyak, ikan, dan hewan laut.
- f. Emas dan Perak

Emas dan perak merupakan logam mulia yang memiliki dua fungsi, selain merupakan tambang elok sehingga sering dijadikan perhiasan, emas dan perak juga dijadikan mata uang yang berlaku dari waktu ke waktu. Syariat Islam memandang emas dan perak sebagai harta yang potensial atau berkembang. Oleh karena itu, leburan logam, bejana, souvenir, ukiran atau yang lainnya termasuk dalam kategori emas atau harta wajib zakat.

Termasuk dalam kategori emas dan perak yang merupakan mata uang yang berlaku pada waktu itu adalah mata uang yang berlaku saat ini di masing-masing negara. Oleh sebab itu, segala macam bentuk penyimpanan uang, seperti tabungan, deposito, cek atau surat berharga lainnya termasuk dalam kriteria penyimpanan

emas dan perak. Demikian pula pada harta kekayaan lainnya seperti rumah, vila, tanah, dan kendaraan yang melebihi keperluan menurut syarak atau dibeli dan dibangun dengan tujuan investasi sehingga sewaktu-waktu dapat diuangkan.

Pada emas dan perak atau lainnya, jika dipakai dalam bentuk perhiasan yang tidak berlebihan, barang-barang tersebut tidak dikenai wajib zakat.

g. Properti Produktif

Yang dimaksud adalah harta properti yang diproduktifkan untuk meraih keuntungan atau peningkatan nilai material dari properti tersebut. Produktivitas properti diusahakan dengan cara menyewakannya kepada orang lain atau dengan jalan menjual hasil dari produktivitasnya.

Syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

- 1) Properti tidak dikhususkan sebagai komoditas perniagaan
- 2) Properti tidak dikhususkan sebagai pemenuhan kebutuhan primer bagi pemiliknya, seperti tempat tinggal dan sarana transportasi untuk mencari rezeki
- 3) Properti yang disewakan atau dikembangkan bertujuan mendapatkan penghasilan, baik sifatnya rutin maupun tidak.

5. Golongan yang Berhak Menerima Zakat

Berdasarkan Al-Quran Surah at-Taubah ayat 60, pihak-pihak yang berhak atas harta zakat berjumlah delapan golongan Mereka adalah:

a. Fakir dan Miskin

Fakir adalah orang yang tidak mempunyai harta dan usaha; atau mempunyai harta atau usaha yang kurang dari seperdua kebutuhannya, dan tidak ada orang yang berkewajiban memberi belanja. Miskin adalah orang yang mempunyai harta seperdua kebutuhannya atau lebih tetapi tidak mencukupi. Atau orang yang biasa berpenghasilan, tetapi pada suatu ketika penghasilannya tidak mencukupi.

Mereka diberikan harta zakat untuk mencukupi kebutuhan primer dan sekundernya selama satu tahun, sebagaimana dikemukakan oleh pendapat yang paling unggul dari kalangan ahli fikih.

b. Amil Zakat

Amil zakat adalah orang yang diangkat penguasa atau wakilnya untuk mengurus zakat. Tugasnya meliputi penghimpunan, pengelolaan, dan pendistribusian zakat. Golongan ini tetap berhak menerima dana zakat meskipun seorang yang kaya, tujuannya agar agama mereka terpelihara. Sebagian ulama berpendapat bahwa bagian amil dari harta zakat adalah seperdelapan dari total yang terhimpun.

c. Mualaf

Yang termasuk mualaf adalah:

- 1) Orang yang baru masuk Islam sedang imannya belum teguh

- 2) Orang Islam yang berpengaruh pada kaumnya. Apabila ia diberi zakat, orang lain atau kaumnya akan masuk Islam
- 3) Orang Islam yang berpengaruh terhadap orang kafir. Kalau ia diberi zakat, orang Islam akan terhindar dari kejahatan kafir yang ada di bawah pengaruhnya
- 4) Orang yang menolak kejahatan terhadap orang yang antizakat.

d. Riqâb

Riqâb adalah hamba yang telah dijanjikan oleh tuannya bahwa dia boleh menebus dirinya. Hamba itu diberikan zakat sekadar untuk menebus dirinya.

e. Gârim

Gârim ada tiga macam, yaitu:

- 1) Orang yang berutang karena mendamaikan antara dua orang yang berselisih.
- 2) Orang yang berutang untuk dirinya sendiri, untuk kepentingan mubah ataupun tidak mubah, tetapi ia sudah bertobat.
- 3) Orang yang berutang karena jaminan utang orang lain, sedang ia dan jaminannya tidak dapat membayar utang tersebut.

f. Fî Sabîlillâh

Fî sabîlillâh adalah balatentara yang membantu dengankehendaknya sendiri, sedang ia tidak mendapatkan gaji yang tertentu dan tidak pula mendapat bagian dari harta yang disediakan untuk keperluan peperangan dalam dewan balatentara. Orang ini

diberi zakat meskipun ia kaya sebanyak keperluannya untuk memasuki medan perang, seperti membeli senjata dan lain sebagainya.

g. Ibnu Sabil

Ibnu sabil adalah orang yang dalam perjalanan yang halal, dan sangat membutuhkan bantuan ongkos sekadar sampai pada tujuannya.

6. Golongan yang Haram Menerima Zakat

a. Orang kafir dan atheis

Orang kafir tidak berhak (haram) menerima bagian harta zakat, tetapi boleh menerima sedekah (sunah), kecuali mereka termasuk dalam kategori mu'alaf.

b. Orang kaya dan orang mampu berusaha

Seseorang dikatakan kaya apabila ia memiliki sejumlah harta yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pokok diri dan keluarganya, sampai ia mendapatkan harta berikutnya. Atau seseorang yang memiliki harta yang cukup untuk menjamin kelangsungan hidupnya dari waktu ke waktu.

c. Keluarga Bani Hasyim dan Bani Mutalib (Ahlulbait)

Keluarga Bani Hasyim adalah keluarga Ali bin Abi Talib, keluarga Abdul Mutallib, keluarga Abbas bin Abdul Mutalib, dan keluarga Rasulullah saw. Hal ini berlaku apabila negara menjamin kebutuhan hidup mereka, tetapi apabila negara tidak menjaminkannya,

kedudukan mereka sama dengan anggota masyarakat yang lain, yaitu berhak menerima zakat manakala termasuk dalam kategori mustahiq.

- d. Orang yang menjadi tanggung jawab para wajib zakat (muzakki)

Muzakki adalah orang kaya. Ia masih memiliki kelebihan harta setelah digunakan untuk mencukupi diri dan keluarganya (orang yang menjadi tanggung jawabnya). Maka dari itu, jika ia melihat anggota keluarganya masih ada yang kekurangan, ia berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan keluarganya terlebih dahulu. Dan jika masih memiliki kelebihan (mencapai nisab), barulah ia terkena kewajiban zakat. Jadi, tidak dibenarkan seorang suami berzakat kepada istri atau orang tuanya.

7. Masalah Pengelolaan zakat di Indonesia

Kemajuan pengelolaan zakat harus kita sadari dan terima, disamping masih adanya ketidakefektifan tata kelola zakat di Indonesia seperti:

- a. Kesadaran terkait peran zakat terhadap perekonomian
- b. Ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan maupun swasta
- c. Kurangnya dukungan pemerintah untuk proaktif dalam berjalannya UU tentang zakat serta standarisasi buku panduan zakat yang baku ditengah heterogen masyarakat yang awam terhadap pengelolaan zakat

- d. Distribusi zakat yang hanya untuk kepentingan konsumtif masyarakat.

Pengelolaan zakat yang diatur dalam Undang-Undang terbaru ini meliputi kegiatan perencanaan, pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan. Untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna, zakat harus dikelola secara melembaga sesuai syariat Islam yang amanah, terintegrasi, akuntabilitas, memenuhi kepastian hukum dan keadilan serta bermanfaat untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat.

Agar pengelolaan zakat terintegrasi dengan baik, maka dalam Undang-Undang Nomor 23 ini pada pasal yang mengatur Lembaga Amil Zakat (LAZ) tidak lagi sebebaskan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 1999. Badan pelaksana BAZNAS bertugas:

1. Menyelenggarakan tugas administratif dan teknis pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
2. Mengumpulkan dan mengelola data yang diperlukan untuk penyusunan rencana pengelolaan zakat
3. Menyelenggarakan bimbingan di bidang pengelolaan, pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat
4. Menyelenggarakan tugas penelitian dan pengembangan, komunikasi, informasi, dan edukasi pengelolaan zakat.

Pemerintah berhak melakukan peninjauan ulang (pencabutan ijin) bila lembaga zakat tersebut melakukan pelanggaran-pelanggaran terhadap pengelolaan dana yang dikumpulkan masyarakat baik berupa zakat, infak, shodaqah, dan wakaf karena dalam pemerintahan telah memberikan perlindungan hukum. Selain itu pemerintah juga memberikan pembinaan serta pengawasan terhadap kelembagaan BAZ dan LAZ disemua tingkatannya. Mulai tingkat nasional, propinsi, kabupaten/kota sampai kecamatan.

Hasil kajian yang dilakukan ADB (*Asian Development Bank*) dan Baznas (Badan Amil Zakat Nasional) menyatakan, potensi pengumpulan dana zakat Indonesia dapat mencapai Rp 217 Triliun. Kalangan pakar berpendapat Pemberian Zakat, Infak dan Sedekah beberapa tahun belakangan menunjukkan peningkatan seiring pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Dengan memadukan upaya *promotive preventif* tersebut diharapkan masyarakat lebih sadar akan pentingnya membayar zakat, sebagai salah satu rukun islam yang harus ditunaikan dalam mendukung upaya kesejahteraan umat. Demikian juga akan membantu dalam pengurangan pembayaran pajak pada masing-masing individu.

B. Penelitian Yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Intan Suri Mahardika Pertiwi (2018) dengan judul “Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Zakat dan Kepercayaan terhadap Ketaatan Masyarakat Membayar Zakat pada

BAZNAS”. Penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) data primer dari kuisioner dan data sekunder dari dokumentasi. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat kecamatan kedamaian sebesar 17.138 dan penentuan sampel dengan metode slovin yaitu 100 sampel. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif dan dianalisis dengan SPSS 20. Hasil penelitian persamaan regresi berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel tingkat pendapatan (X1) mempunyai arah koefisien regresi positif yaitu $b=0,06$ yang berarti bahwa apabila tingkat kepercayaan mengalami peningkatan 1% maka ketaatan membayar zakat akan meningkat sebesar 6% dengan asumsi variabel independent yang lain konstan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap ketaatan. Hipotesis kedua menyatakan bahwa tingkat pengetahuan tidak berpengaruh terhadap ketaatan masyarakat berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel pengetahuan zakat (X2) mempunyai arah koefisien regresi negatif dengan ketaatan yaitu $b = -0,33$ yang berarti bahwa apabila pengetahuan mengalami peningkatan 1 % maka ketaatan membayar zakat akan meningkat sebesar - 33% dengan asumsi variabel independen yang lain konstan menunjukkan bahwa variabel tingkat kepercayaan mempunyai arah koefisien regresi positif dengan ketaatan membayar zakat yaitu $b = 0,858$ yang berarti bahwa apabila tingkat kepercayaan mengalami peningkatan 1 % ketaatan membayar zakat akan meningkat 85,8 % dengan asumsi variabel independen yang lain

konstan. Berdasarkan hasil regresi terlihat bahwa variabel tingkat pendapatan memiliki nilai t hitung sebesar 5,817 dengan nilai sig 0,00 < 0,05 hal ini dibuktikan bahwa tingkat kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap ketaatan. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa variabel memiliki beta yang paling tinggi yaitu sebesar 8,58 Artinya variabel Y (ketaatan) lebih banyak dipengaruhi oleh variabel X3 (tingkat kepercayaan) dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Agil Setiawan (2018) dengan judul “Strategi Penyaluran Dana Zakat BAZNAS melalui Program Pemberdayaan Ekonomi”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah religiusitas kepercayaan dan kesadaran diri berpengaruh signifikan terhadap minat membayar zakat di kota surakarta. Untuk variabel dependen (y) yaitu minat membayar zakat, untuk variabel independen (x) meliputi: religiusitas (x1), kepercayaan (x2), dan kesadaran diri (x3). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan teknik non probability sampling dengan metode jenuh sampling. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui program SPSS versi 21. Populasinya adalah masyarakat yang telah membayar zakat ke LAZIS JATENG cabang Solo dan Masyarakat yang belum membayar zakat di daerah Jajar Laweyan Surakarta sampelnya adalah masyarakat yang telah membayar zakat ke LAZIS JATENG cabang Solo dan

Masyarakat yang belum membayar zakat di daerah Jajar Laweyan Surakarta sebanyak 100 responden. Dari hasil uji t (parsial) maupun uji F (simultan) didapatkan bahwa religiusitas kepercayaan dan kesadaran diri berpengaruh signifikan terhadap minat membayar zakat.

C. Kerangka Berfikir

UPZ ZIS Nur Hidayah merupakan salah satu badan amil zakat yang ada di wilayah Yogyakarta khususnya wilayah Bantul. Dibawah naungan BAZNAS provinsi D.I. Yogyakarta. Muzzaki yang tercatat ada 300 orang, dengan tercatat 96 orang memiliki NPWZ dan setiap bulan selalu ada muzzaki baru yang menghendaki NPWZ baik dari berasal dari salah satu anggota (perusahaan lain satu yayasan) ataupun eksternal. Beberapa masyarakat sudah mulai mengerti bahwa sedekah itu adalah bentuk kewajiban dari setiap muslim, dan zakat bagi yang wajib sudah harus dilaksanakan sesuai hitungan .

Dalam kehidupan sekarang ini banyak lembaga amil yang mulai tersebar di wilayah Yogyakarta. Data dari kemenag ada sekitar 30 lembaga resmi yang terdaftar. Terkait peluang zakat yang tinggi juga memicu masyarakat untuk membentuk unit-unit pengumpulan zakat baik dari masyarakat pedesaan maupun perkotaan, termasuk UPZ ZIS Nur Hidayah. Sehingga, kepuasan sangat menjadi prioritas yang paling utama. Muzzaki sudah sangat selektif dalam memilih lembaga zakat, infaq, sedekah, selain

itu muzzaki juga memastikan tasyaruf dari lembaga itu apakah sesuai dengan pedoman pentasyarufan zakat atau belum.

Dalam menyikapi hal tersebut maka amil zakat harus peduli dan peka terhadap masing-masing keinginan muzzaki. Selain itu dari top manajemen juga harus mampu memikirkan strategi apa yang bisa menarik muzzaki percaya pada lembaga amil masing-masing. SWOT dari amal usaha dianalisis lebih mendalam agar kita tahu seberapa jauh posisi serta potensi kita. Dengan bantuan marketing mix kita dapat menganalisis bagian pemasaran agar lebih optimal. Semua dilakukan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan/ muzzaki sehingga layanan yang diberikan akan semakin dioptimalkan untuk menjadikan para muzzaki lebih loyal terhadap lembaga.

Menurut Kotler (2005) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut Kotler dan Keller (2009) terdapat lima indikator pokok kualitas layanan, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti fisik)

Penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.

2. *Realible* (Keandalan)

Merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

4. *Assurance* (Asuransi)

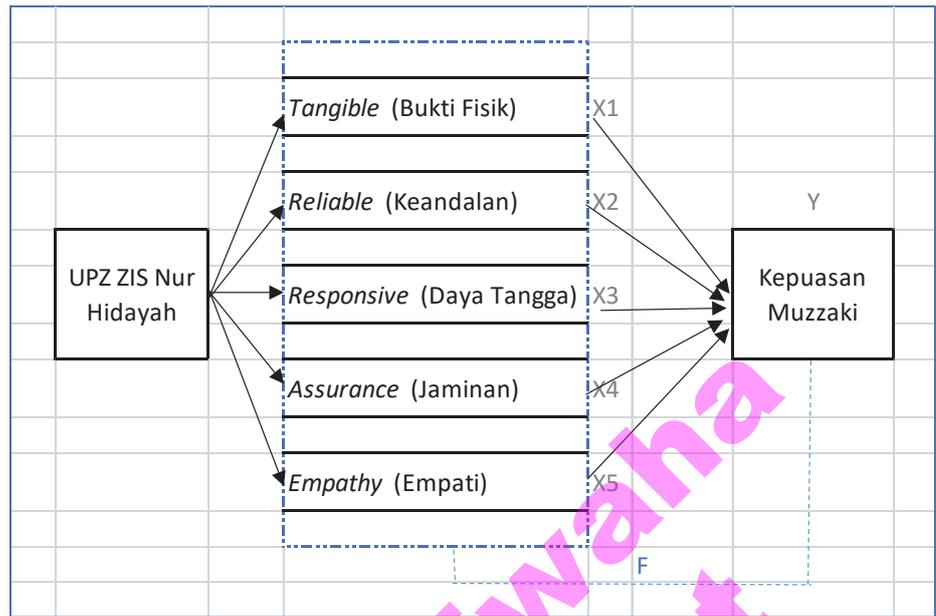
Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan.

5. *Emphaty* (Empati)

Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Gambaran bagan diatas serta berdasarkan pendapat ahli menggambarkan kerangka konsep penelitian ini yakni:

1. Kualitas pelayanan dapat dihubungkan dengan kepuasan Muzzaki
2. Elemen kualitas layanan sesuai dengan teori dapat diuji secara sistematis
3. Dapat menambah pengetahuan terkait pengelolaan zakat melalui deskripsi ataupun pengalaman responden
4. Peran aktif masyarakat dalam membayar zakat dengan kemudahan pembayaran via online (kemudahan bertransaksi)
5. Masyarakat akan terbantu dalam pemanfaatan pembayaran zakat sebagai sumber pemotongan pajak resmi (sesuai UU yang berlaku).



Gambar 1. Skema kerangka berfikir

Keterangan :

(Y) : Variable dependen kepuasan kostumer

(X1) : Variable independen *tangible* (Bukti fisik)

(X2) : Variable independen *reliable* (Keandalan)

(X3) : Variable independen *Responsive* (Daya tanggap)

(X4) : Variable independen *assurance* (Assuransi)

(X5) : Variable independen *emphaty* (Empati)

F : Uji F (pengujian simultant)

t1 t2 t3 t4 t5 : Uji t (pengujian parsial)

—————> : Pengaruh masing-masing X1 X2 X3 X4 X5

-----> : Pengaruh X1 X2 X3 X4 X5 secara simultan terhadap Y

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang dirumuskan (Ali Maksum : 2012: 95). Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara Kuisisioner dengan rincian pertanyaan lima indikator pokok kualitas layanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket (elektronik/ bit.ly) berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya.

B. Sumber Data

Miles dan Huberman (1992: 55) menyatakan bahwa baik penelitian kualitatif maupun penelitian kuantitatif sama-sama mengakui adanya dua jenis data, yaitu data kuantitatif (yang berkaitan dengan kuantitas) dan data kualitatif (yang berhubungan dengan kualitas). Pada penelitian kualitatif, data-data yang digali lebih menekankan pada kualitas dan makna proses terjadinya suatu hal, dan dilanjutkan dengan analisis kualitatifnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data untuk mencari data, mengumpulkan sumber data, dan hasil data yang akan diolah, yaitu:

1. Sumber data primer

Data primer diperoleh langsung dari subyek penelitian yang diambil langsung oleh peneliti kepada sumbernya tanpa ada perantara, dengan cara menggali sumber asli secara langsung melalui responden. Data diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Data atau informasi juga diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner (sic!) atau lisan dengan metode wawancara (Jonathan Sarwono, 2006: 16).

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung, diperoleh dari sumber penelitian yang mampu memberikan data tambahan serta penguatan terhadap data penelitian. Sumber data sekunder biasanya diperoleh dari mengumpulkan referensi dari kajian kepustakaan dan dokumentasi dari kegiatan obyek penelitian yang sedang dilaksanakan dalam kegiatan penelitian

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu objek penelitian atau apa yang menjadi fokus dalam suatu penelitian. Seperti yang dikemukakan dalam objek penelitian, variable yang diteliti adalah pengaruh kualitas layanan (X) yang terdiri dari *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (kemudahan), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan Muzzaki (Y).

D. Populasi dan sample penelitian

1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 108) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian sehubungan dengan wilayah penelitian atau sumber data yang dijadikan sumber penelitian. Menurut Sugiyono (2011: 90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yaitu muzaki UPZ Nur Hidayah di area Yogyakarta yang telah memiliki NPWZ (96 orang).

2. Sampel

Sugiyono (2011: 91), mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sukandar Rumidi (2006: 50) “sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data”. Dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang lebih sering digunakan adalah *purposive sampling* dan snowball sampling. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Teknik sampling yang digunakan peneliti dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu karena anggota yang aktif belum mencapai 100 orang. Metode survey elektronik (via bit.ly) dilakukan kepada donatur yang sudah memiliki kartu NPWZ dan aktif memberikan donasi di UPZ ZIS Nur Hidayah selama satu tahun terakhir khususnya di area Yogyakarta dan sekitarnya sejumlah 30 orang.

E. Instrumen Penelitian

Suharsimi Arikunto (2002: 101) mengatakan instrumen penelitian adalah alat bantu atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasil yang lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah.

Nasution (2000: 128) menjelaskan “angket adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti”.

Ali Maksum (2012: 130) mengatakan “Angket adalah serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mengungkap informasi, baik menyangkut fakta atau pendapat.” Menurut Nasution (2000: 128) “angket adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti”.

Menurut Sutrisno Hadi (1991: 7) mengatakan ada beberapa langkah yang harus ditempuh dalam menyusun instrumen, langkah-langkah tersebut antara lain yaitu:

1. Mendefinisikan konstruk

Mendefinisikan konstruk yaitu suatu tahapan yang bertujuan untuk memberikan batasan arti dari konstruk yang akan diteliti, dengan demikian nantinya tidak terjadi penyimpangan terhadap tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Konsep dasar mengenai analisis pengaruh dari NPWZ terhadap kepuasan Muzzaki.

2. Menyidik faktor

Menyidik faktor adalah suatu tahap yang bertujuan untuk menandai faktor-faktor yang disangka dan kemudian diyakini menjadi komponen dari konstruk yang akan diteliti. Dalam penelitian ini faktor yang akan diteliti adalah faktor dari variabel analisis pengaruh NPWZ terhadap kepuasan Muzzaki di UPZ ZIS Nur Hidayah.

3. Menyusun butir-butir pertanyaan

Langkah yang ketiga adalah menyusun butir pertanyaan berdasarkan faktor yang menyusun konstruk. Butir pertanyaan harus merupakan penjabaran dari isi faktor. berdasarkan faktor-faktor tersebut kemudian disusun butir-butir soal yang dapat memberikan gambaran tentang faktor tersebut.

Tabel 3.1. Kisi-kisi instrumen penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran
Kualitas Pelayanan	Bukti langsung	Fasilitas fisik	Tingkat kelengkapan sarana prasarana
		Perlengkapan	Tingkat ketersediaan kartu NPWZ
		Sarana komunikasi	Tingkat kelengkapan sarana prasarana komunikasi
	Keandalan	Penyampaian jasa tepat waktu	Tingkat ketepatan penyampaian jasa
		Kemampuan karyawan	Tingkat Kemampuan karyawan dalam melayani
	Daya tanggap	Respon dan kesiapan karyawan	Tingkat kecepatan daya tanggap dalam melayani konsumen
	Jaminan	Pengetahuan karyawan	Tingkat jaminan pengetahuan karyawan
		Pengetahuan dan kemampuan SDM	Tingkat penguasaan materi dan penyampaian kepada customer
	Empati	Kepedulian karyawan	Tingkat Kepedulian karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen
		Memahami kebutuhan anggota	Tingkat Perhatian karyawan terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua pengujian, yakni:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh

kuesioner tersebut. Uji validitas ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung (pada kolom *Correlated Item-Total Correlation*) dengan r tabel ($df = n - k$) yaitu membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$ dalam hal ini adalah jumlah sampel. Suatu pertanyaan atau indikator dinyatakan valid, apabila r hitung $>$ r tabel dan nilai positif.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode *Cronbach's Alpha*. Metode *Alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala atau skor rentang. Suatu variabel dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,70. (Ghozali, 2011:48).

G. Teknik pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *survey* dan teknik pengumpulan data menggunakan angket yang diwujudkan dalam bentuk pernyataan. Menurut Sugiyono (2013: 199) kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Teknik Pengambilan data dalam penelitian ini dengan menggunakan instrument via elektronik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan angket tertutup yang berupa pernyataan tertulis, yang diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan keadaan sebenarnya. Angket dalam penelitian ini berbentuk rating scale, berupa butir pernyataan-pernyataan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan: Sangat Buruk, Buruk, Baik, Sangat Baik. Pada setiap pernyataan yang dijawab oleh responden memiliki nilai yang tercantum dalam tabel 2 di bawah ini:

Tabel 3.2 Nilai butir pernyataan

No	Alternatif jawaban	Skor
1.	Sangat buruk	1
2.	Buruk	2
3.	Baik	3
4.	Sangat baik	4

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Sugiyono (2010) mengatakan bahwa analisis deskriptif merupakan analisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau digeneralisasi yang meliputi analisis mengenai karakteristik dari responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan perbulan dan frekuensi kunjungan.

2. Analisis Deskriptif Berdasarkan Variabel

Penelitian ini terdiri dari empat variabel yaitu tentang kepercayaan, keamanan, periklanan, dan minat beli. Deskripsi data yang disajikan meliputi minimum, maximum, mean (M) dan standar deviasi (SD). Penentuan kategori kecenderungan dari tiap-tiap variabel didasarkan pada kategori menurut Saifudin Azwar (2011: 108) sebagai berikut:

- a. Tinggi = $X \geq (M + SD)$
- b. Sedang = $(M - SD) < X < (M + SD)$
- c. Rendah = $(M - SD) > X$

Data yang diperoleh dari jawaban responden dapat dideskripsikan dalam tiga kelompok kategori yaitu tinggi, sedang dan rendah. Pengkategorian tersebut didasarkan pada nilai mean dan standar deviasi pada variabel tersebut, yang dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

3. Pengujian Prasyarat

Analisis Pengujian prasyaratan analisis dilakukan sebelum pengujian hipotesis, yang meliputi uji normalitas, uji linearitas dan uji multikolieritas.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011) tujuan dari uji normalitas adalah sebagai berikut: “Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian

variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan.”

Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Simmon Test* untuk masing-masing variabel. Hipotesis yang digunakan adalah: H_0 : data residual berdistribusi normal H_a : data residual tidak berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat nilai 2-tailed significant. Jika data memiliki tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5% maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sehingga data dikatakan berdistribusi normal (Ghozali, 2009).

b. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan test of linearity dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linier bila signifikansi lebih dari 0,05 (Ghozali, 2011).

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas atau independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel

independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Deteksi untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), dan nilai *tolerance*. Gejala multikolinearitas tidak terjadi apabila nilai VIF tidak lebih besar dari 10 serta nilai *tolerance* lebih dari 0,10 (Ghozali, 2011).

4. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual dalam model tidak homogen. Uji untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas dilakukan uji Glejer. Uji Glejer dilakukan dengan meregresikan absolut residual dengan variabel independen. Model regresi yang baik adalah yang memenuhi syarat homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Model dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika probabilitas lebih besar dari taraf signifikansi 5%.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas atau bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Gujarati, 2003).

Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen.

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun bentuk umum persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

α	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$: Koefisien regresi masing-masing variabel independen
e	: Error Estimate
Y	: Kepuasan Muzzaki
X_1	: Tangible
X_2	: Reliability
X_3	: Responsiveness
X_4	: Assurance
X_5	: Empathy

Besarnya konstanta tercermin dalam “ α ” dan besarnya koefisien regresi dari masing-masing variabel independen ditunjukkan dengan $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial

a. Uji t-statistik (Parsial) Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi

a) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.

b) Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima. 2)

2) Dengan membandingkan t hitung dengan tabel.

a) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak, sebaliknya H_a diterima

b) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima, sebaliknya H_a ditolak.

Hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut.

1) Pengaruh tangible terhadap kepuasan Muzzaki

$H_{a1} : \beta_1 \geq 0$, artinya terdapat pengaruh positif tangible terhadap kepuasan Muzzaki.

2) Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan Muzzaki

$H_{a2} : \beta_2 \geq 0$, artinya terdapat pengaruh positif *reliability* terhadap kepuasan Muzzaki.

3) Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan Muzzaki.

$H_{a2} : \beta_3 \geq 0$, artinya terdapat pengaruh positif *reliability* terhadap kepuasan Muzzaki.

4) 4. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan Muzzaki

$H_{a4} : \beta_4 \geq 0$, artinya terdapat pengaruh positif *assurance* terhadap kepuasan Muzzaki.

5) 5. Pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan Muzzaki.

$H_{a5} : \beta_5 \geq 0$, artinya terdapat pengaruh positif *emphaty* terhadap kepuasan Muzzaki.

7. Uji F (Goodness of Fit)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah permodelan yang dibangun memenuhi kriteria fit atau tidak dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Merumuskan hipotesis

$$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 \beta_5 = 0$$

(tidak ada pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* terhadap kepuasan Muzzaki).

$$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 \beta_5 \neq 0$$

(ada pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* terhadap kepuasan Muzzaki).

- b. Memilih uji statistik, memilih uji F karena hendak menentukan pengaruh berbagai variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen
 - c. Menentukan tingkat signifikansi yaitu $\alpha = 0,05$ dan $df = k/n-k-1$ 4. Menghitung F-hitung atau F-statistik dengan bantuan paket program komputer SPSS yaitu program analisis regresi linier
 - d. Membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel, dengan ketentuan: Apabila nilai F hitung lebih besar dari F tabel maka variabel independen signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011).
8. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (*Adjusted R²*) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dinyatakan dalam prosentase yang nilainya berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Qasim Abu 'ubaid, 2009. *Ensiklopedia keuangan public*, Jakarta.
- Anonim, 2008. *Ditulis oleh pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerjasama dengan Bank Indonesia: Ekonomi Islam*, Jakarta
- Anonim, *Cara Menghitung Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrumen Skripsi Kuantitatif dengan SPSS*. Diakses dari <http://devamelodica.com/cara-menghitung-uji-validitas-dan-uji-reliabilitas-instrumen-skripsi-kuantitatif-dengan-spss/>
- Hadi Sutopo Ariesto dan Adrianus Arief, 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*. Penerbit Prenada Media Group : Jakarta.
http://eprints.uny.ac.id/39195/1/MuhammadFakhriNugroho_12808144054.pdf
http://repository.upi.edu/2223/6/S_MBS_060577_Chapter3.pdf
<http://www.pengertianpakar.com/2015/05/teknik-pengumpulan-dan-analisis-data-kualitatif.html>
<http://www.sselajar.net/2012/11/pengolahan-data-kualitatif.html>
<https://alquranmulia.wordpress.com/2015/04/30/tafsir-ibnu-katsir-surat-al-baqarah-ayat-276-277/>
<https://tafsirweb.com/3119-surat-at-taubah-ayat-103.html>
<https://www.cermati.com/artikel/pengertian-dan-macam-macam-zakat>
<https://zakat.or.id/bab-ii-zakat-mal-harta/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia , arti kata zakat
- Kementrian agama Republik Indonesia direktorat Masyarakat Islam, 2013. *Panduan Zakat Praktis*. Jakarta
- Korelasi Product Moment. Diakses dari http://elemetafor.Weebly.com/uploads/1/1/7/8/11788213/tugas_statistik_pendidikan_sadriadi.docx
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasara Buku 1*. Jakarta : Erlangga

Maksum Ali, 2012. *Metodologi Penelitian dalam Olahraga*. Surabaya: Unesa University Press.

QS Al Baqarah ayat 43

QS At Taubah surat ke 9 ayat 103

QS. Al Baqarah surat ke 2 ayat 276

Rahmat, 2018. *Analisis Uji Validasi Dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner*. Diakses dari <http://www.slideshare.net/rachmatstatistika/uji-validitas-dan-reliabilitas>

Suparman Usman, *Hukum Islam (Asas-Asas dan Pengantar Studi Hukum Islam dalam Tata Hukum Indonesia)*, Jakarta: Penerbit Gaya Media Pratama Jakarta, 2002, hal. 167-168

Tjiptono Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Anndi Offset

Uji Validitas dan reliabilitas. Diakses dari http://www.academia.edu/5170798/Uji_Validitas_Dan_Reliabilitas

Uji validitas dan Uji Reliabilitas. Diakses dari http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/diklat_kursus_spss/d.Bab_II_Uji_Validitas_dan_Uji_Reliabilitas.pdf

UJI VALIDITAS KUISSIONER. Diakses dari <http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-validitas-kuisisioner.html>

Validitas Dan Reliabilitas. Diakses dari <http://merlitafutriana0.blogspot.com/p/validitas-dan-reliabilitas.html>

Zuhri Saefudin, *Zakat di Era Reformasi*, hal. 11-12.