

**PENGARUH SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT DAN
TRANSFER REKENING TERHADAP KEPUASAN
DONATUR LAZISMU KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi

Perbankan Syariah

Oleh :

FEZA LOY GUMANTI

NPM : 1701270071



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

PERSEMBAHAN

*Karya Ilmiah ini kupersembahkan kepada kedua orang tua, Kakak,
Keluarga dan Para Sahabat Penulis*

Ayahanda Yusman Gumanti

Ibunda Boinem

Kakanda Nevalia Gumanti

Kakanda Helsa Offila Gumanti

Kakanda Nomika Gumanti

Kakanda Yusnita Gumanti

Tak lekang selalu memberikan do'a kesabaran &

keberhasilan bagi diriku

Motto :

*Dua Hal Yang Menentukan
Kualitasmu, Kesabaranmu Ketika
Kamu Tidak Memiliki Apapun
Dan Sikapmu Ketika Memiliki
Segalanya*

PERNYATAAN ORISINILITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Feza Loy Gumanti
NPM : 1701270071
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan** merupakan karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarism maka saya bersedia ditindak dengan peraturan yang berlaku

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 10 September 2021
Yang menyatakan



Feza Loy Gumanti
NPM: 1701270071

**PERSETUJUAN
SKRIPSI BERJUDUL**

**PENGARUH SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT DAN
TRANSFER REKENING TERHADAP KEPUASAN
DONATUR LAZISMU KOTA MEDAN**

Oleh:

FEZA LOY GUMANTI

NPM: 1701270071

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

**Medan, 10 September 2021
Pembimbing**


Novien Rialdy, S.E., M.M

UMSU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, 10 September 2021

Lampiran : Istimewa
Hal : Skripsi a.n. Feza Loy Gumanti
Kepada Yth : **Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU**
Di-
Medan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap Skripsi Mahasiswa Feza Loy Gumanti yang berjudul “ **PENGARUH SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT DAN TRANSFER REKENING TERHADAP KEPUASAN DONATUR LAZISMU KOTA MEDAN** ”, maka kami berpendapat bahwa Skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada Sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (I) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
Demikian Kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

UMSU
Pembimbing

Novien Rialdy, S.E., M.M

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan Bimbingan dalam Penulisan Skripsi sehingga naskah Skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam Ujian Skripsi Oleh :

Nama Mahasiswa : Feza Loy Gumanti
NPM : 1701270071
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan

Medan, September 2021

Pembimbing Skripsi



Novien Rialdy, S.E., M.M

**Ketua Program Studi
Perbankan Syariah**



Dr. Rahmayati., M.E.I

**Dekan
Fakultas Agama Islam**



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Oorib, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Novien Rialdy, S.E., M.M

Nama Mahasiswa : Feza Loy Gumanti
Npm : 1701270071
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur LAZISMU Kota Medan.

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
30 / 08 2021	Perubahan dan jujukan lag. untuk. Analisa perubahan. Monev dan lain pada kesmpulan dan bentuk	9	
06 / 09 2021	-Perubahan di awal dari bab I dan di lanjutkan dengan penelitian terdahulu -Perubahan paraf	9	

Medan, 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing

Novien Rialdy, S.E., M.M



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Dr. Rahmayati, M.E.I
Dosen Pembimbing : Novien Rialdy, S.E., M.M

Nama Mahasiswa : Feza Loy Gumanti
Npm : 1701270071
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur LAZISMU Kota Medan.

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
09 / 09 2021	Pada pembekoran di Bandung dan penelitian terdahulu pada bab 1 kerangka di ambil dari nursing mungkin variabel begitu juga pada lain	9	
10 / 09 2021	Acc Skripsi	9	

Medan, 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Dr. Rahmayati, M.E.I

Pembimbing

Novien Rialdy, S.E., M.M

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Feza Loy Gumanti
NPM : 1701270071
Program Studi : Perbankan Syariah
Tanggal Sidang : 23/09/2021
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Maya Sari, SE, Ak, M.Si
PENGUJI II : Dody Firman, SE, MM

PENITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Zailani, MA

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA**

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Komater balik di atas
غ	Gain	G	ge

ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	?	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	a
—	Kasrah	I	i
و —	dammah	U	u

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ى	fathah dan ya	Ai	a dan i
و	fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba: كتب
- fa'ala: فعل
- kaifa: كيف

c. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

qāla : قال

ramā : مار

qīla : قيل

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat ḥarkat *fathah*, *kasrah* dan «*ammah*», transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- rauḍah al-aṭfāl - rauḍatul aṭfāl : لاطفالاضئورل
- al-munawwarah al-Madīnah : قرولمناينهدلما
- ṭalḥah : طلحة

e. Syaddah (tasydid)

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

Contoh:

- rabbanā : ربنا
- nazzala : نزل
- al-birr : البر
- al-hajj : الحج
- nu'ima : نعم

f. 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 *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: تاخذون
- an-nau': النوء
- syai'un: شيبىء
- inna: ان
- umirtu: امرت
- akala: اكل

h. Penulisan Kata

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

i. Huruf Kapital

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

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallażibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laż³unzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal – laziunzilafihil - Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Allhamdulillahirabbil-'alamin

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

Contoh:

- Naşrunminallahiwafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu tajwid.

ABSTRAK

Feza Loy Gumanti, NPM 1701270071, Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur LAZISMU Kota Medan, 2021, Skripsi, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan donatur Lazismu Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 85 responden akan tetapi hanya didapat sebanyak 60 responden. Teknik yang digunakan yaitu Probability Sampling dengan menggunakan metode Simple Random Sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data adalah deskriptif responden, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis diolah dengan program SPSS V 24.0 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diketahui nilai Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebesar 0,169 atau 16,9% sedangkan 83,1% ditentukan oleh faktor lain.

Diperoleh t_{hitung} 3,069 dengan Sig. lebih kecil dari nilai t nilai $0,003 < 0,05$ untuk variabel X1, maka diperoleh t_{tabel} dengan Df = 56 (2,003) maka diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3,069 > 2,003$, sehingga disimpulkan: "Pengaruh Variabel X1 terhadap Variabel Y" adalah signifikan.

Untuk Variabel X2 Diperoleh t_{hitung} 1,100 dengan Sig. lebih besar dari nilai t nilai $0,276 > 0,05$ untuk variabel X2, maka diperoleh t_{tabel} dengan Df = 56 (2,003) maka diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $1,100 < 2,003$, sehingga disimpulkan: "Pengaruh Variabel X1 terhadap Variabel Y" adalah tidak signifikan.

Diperoleh f_{hitung} 6,996 dengan Sig. lebih kecil dari nilai f nilai $0,002 < 0,05$ untuk variabel X, maka diperoleh f_{tabel} dengan Dk = 57 dalam taraf persentase 0,05 yaitu f_{tabel} 2,77, maka diperoleh nilai f_{hitung} sebesar $6,996 > 2,77$, sehingga disimpulkan: "Pengaruh Variabel X1 dan X2 secara Simultan terhadap Variabel Y" adalah signifikan.

Kata Kunci : Sistem Layanan Jemput Zakat, Layanan Transfer Rekening, Kepuasan Donatur

ABSTRACT

Feza Loy Gumanti, NPM 1701270071, *Influence of Zakat Pick-Up Service System and Account Transfer On Satisfaction of LAZISMU Donors In Medan City, 2021, Thesis, Faculty of Islamic Religion, University of Muhammadiyah North Sumatra.*

This research aims to find out the influence of the zakat pick-up service system and account transfer on the satisfaction of Lazismu donors in Medan City. The research methods used in this research are quantitative methods. The method in this study, a sample taken as many as 85 respondents but only obtained as many as 60 respondents. The technique used is Probability Sampling using the Simple Random Sampling method. The types of data used in this study are primary and secondary. The data collection technique used is a questionnaire. Data analysis techniques are descriptive of respondents, descriptive statistical analysis, classical assumption tests, multiple regression tests, and hypothesis tests processed with THE SPSS V 24.0 Program The results of this study show that the known value of the Coefficient of Determination (R^2) is 0.169 or 16.9% while 83.1% is determined by other factors.

Obtained t_{count} 3,069 with Sig. less than the value t value $0.003 < 0.05$ for variable X1, then obtained t_{table} with $Df = 56$ (2.003) then obtained the value t_{count} of 3.069 $> 2,003$, so it is concluded: "The effect of Variable X1 on Variable Y" is significant.

For Variable X2 Obtained t_{count} 1,100 with Sig. greater than the value t value $0.276 > 0.05$ for variable X2, then obtained t_{table} with $Df = 56$ (2,003) then obtained the value $t_{calculated}$ 1,100 $< 2,003$, so it is concluded: "The effect of Variable X1 on Variable Y" is insignificant.

Obtained f_{count} 6,996 with Sig. Less than the value f value of $0.002 < 0.05$ for variable X, it is obtained f_{table} with $Dk = 57$ in percentage level 0.05 i.e. f_{table} 2.77, then obtained the value f_{count} of 6,996 > 2.77 , so it is concluded: "The effect of Variables X1 and X2 simultaneously on Variable Y" is significant.

Keywords: Zakat Pick-Up Service System, Account Transfer Service, Donor Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat melaksanakan Skripsi dan menyusun laporan skripsi ini. Dan tidak lupa pula shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberi rahmat dan petunjuk kepada umat manusia, semoga kita mendapatkan syafaat dari beliau kelak.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur LAZISMU Kota Medan.” Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, UMSU.

Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian laporan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayahanda Yusman Gumanti dan Ibunda Boinem yang telah mendidik dan selalu memberikan dukungan tanpa batasan dengan penuh kasih sayang, semoga senantiasa tetap dalam lindungan-Nya. Kakanda penulis Nevalia Gumanti, Nomika Gumanti, Yusnita Gumanti dan Helsa Offila Gumanti, SM.
2. Bapak Prof. Dr. Agusani, M.AP sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailanni S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, MA Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Ibu Dr. Rahmayati, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah, SE.Sy., M.E.I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Novien Rialdy, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyusunan laporan ini.
9. Seluruh staf dosen pengajar dan Biro Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak menjadi peran dalam masa studi penulis selama ini.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang turut serta memberikan bantuan dan sumbangan pemikiran selama penulis mengikuti perkuliahan. Akhirnya segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi karunia yang tidak terhingga dalam hidupnya.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangannya. penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca dan penulis khususnya. Penulis berharap saran dan kritik bersifat membangun kesempurnaan skripsi ini, sekian dan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, September 2021

Penulis

FEZA LOY GUMANTI

NPM : 1701270071

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR GRAFIK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Deskripsi Teori.....	9
1. Kepuasan Donatur	9
a. Pengertian Kepuasan Donatur	9
b. Tujuan dan Manfaat Kepuasan Donatur.....	10
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan donatur.....	10
d. Indikator-indikator Kepuasan Donatur.....	11
2. Sistem Layanan Jemput Zakat.....	11
a. Pengertian Sistem Layanan Jemput Zakat.....	11
b. Tujuan dan Manfaat Sistem Layanan Jemput Zakat	13
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Sistem layanan jemput zakat	14
d. Indikator-indikator Sistem Layanan Jemput Zakat	14
3. Layanan Transfer Rekening	15
a. Pengertian Layanan Transfer Rekening	15
b. Tujuan dan Manfaat Layanan Transfer Rekening.....	16

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Layanan Transfer Rekening	17
d. Indikator-indikator layanan Transfer Rekening	17
B. Penelitian yang Relevan	18
C. Kerangka Berfikir.....	20
D. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Pendekatan Penelitian	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
1. Lokasi Penelitian	23
2. Waktu Penelitian	23
C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel	25
D. Variabel Penelitian	26
E. Definisi Operasional Variabel.....	27
1. Kepuasan Donatur	27
2. Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Instrumen Penelitian.....	30
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabel.....	31
3. Uji Asumsi Klasik	32
H. Teknik Analisis Data.....	33
1. Regresi Linear Berganda	33
2. Pengujian Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Deskripsi Institusi	36
1. Sejarah LAZSMU Kota Medan	36
2. Visi dan Misi	37
3. Logo Perusahaan	37
4. Struktur Organisasi Badan Pelaksana dan Deskripsi Tugas	38
5. Tujuan	42

B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
C. Penyajian Data	45
D. Analisis Data	49
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
a. Uji Validitas	49
b. Uji Reliable.....	52
2. Uji Asumsi Klasik.....	52
a. Uji Normalitas Data.....	52
b. Uji Multikolinearitas	55
c. Uji Heterokedastisitas.....	56
3. Regresi Linear Berganda.....	56
4. Uji Hipotesis	58
a. Uji t (parsial)	58
b. Uji f (simultan).....	59
c. Uji Determinasi	60
E. Pembahasan.....	61
1. Interpretasi Hasil Analisis Data	61
2. Deskripsi Data.....	62
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

<u>Nomor Tabel</u>	<u>Judul Tabel</u>	<u>Halaman</u>
Tabel 2.1	Penelitian Yang Relevan	18
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	24
Tabel 3.2	Skala Likert	29
Tabel 3.3	Indikator Variabel	33
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2	Karakteristik Usia	44
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan	44
Tabel 4.4	Skor Angket Sistem Layanan Jemput Zakat	45
Tabel 4.5	Skor Angket Layanan Transfer Rekening.....	46
Tabel 4.6	Skor Angket Kepuasan Donatur	48
Tabel 4.7	Hasil Analisis Penyajian Data Sistem Layanan Jemput Zakat	50
Tabel 4.8	Hasil Analisis Penyajian Data Layanan Transfer Rekening	51
Tabel 4.9	Hasil Analisis Penyajian Data Kepuasan Donatur	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Variabel X dan Y	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.13	Hasil Uji Linear Berganda	57
Tabel 4.14	Hasil Uji T (parsial)	59
Tabel 4.15	Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.16	Hasil Uji Determinasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

<u>Nomor Gambar</u>	<u>Judul Gambar</u>	<u>Halaman</u>
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir Penelitian.....	21
Gambar 2.2	Tahapan Persiapan Flowchart	21
Gambar 4.1	Logo LAZISMU Kota Medan.....	37
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Badan Pelaksana Perusahaan	38
Gambar 4.3	Uji Heterokedastisitas	56

DAFTAR GRAFIK

<u>Nomor Grafik</u>	<u>Judul Grafik</u>	<u>Halaman</u>
Grafik 4.1 Normalitas.....		54
Grafik 4.2 Normal Plot.....		54

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap orang Islam memahami bahwa zakat adalah salah satu rukun Islam yang terdapat di rukun Islam yang ketiga yaitu kewajiban membayar zakat. Di sini tampaknya umat belum begitu sepakat mengenai bagaimana ketatalaksanaannya, dan bahkan kesadaran mereka akan arti penting zakat tampaknya masih belum memadai. Masyarakat muslim kaya sudah merasa membayar zakat hanya dengan membayar pajak, sedangkan pihak yang miskin merasa enggan mendalami persoalan zakat karena memenuhi kebutuhan sehari-harinya saja mereka kesulitan.¹

Di Indonesia, zakat sangat memiliki potensi dan peran untuk memberdayakan ekonomi umat. Mengingat negara Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam, maka sektor ekonomi Indonesia akan berkembang karena penduduk Indonesia berkewajiban untuk membayar zakat setiap tahunnya. Secara yuridis formal keberadaan zakat diatur dalam UU Nomor 23 tahun 2011 tentang pengelolaan Zakat yang bertujuan untuk membantu golongan fakir dan miskin, untuk mendorong terlaksananya undang-undang tentang pengelolaan zakat, pemerintah telah memfasilitasi melalui BAZNAS dan BAZDA yang bertugas untuk mengelola zakat, infaq, dan sedekah.²

Ditinjau dari segi bahasa, kata zakat mempunyai beberapa arti, yaitu al-barakatu 'keberkahan', al-namaa 'pertumbuhan dan perkembangan', ath-thaharatu 'kesucian', dan ash-shalahu 'keberesan'. Sedangkan secara istilah, meskipun para ulama mengemukakannya dengan redaksi yang agak berbeda antara satu dan lainnya, akan tetapi pada prinsipnya sama, yaitu bahwa zakat itu adalah bagian dari harta dengan persyaratan tertentu, yang Allah SWT mewajibkan kepada

¹ M. Arief Mufraini, *Akuntansi dan Manajemen Zakat Mengomunikasikan Kesadaran dan Membangun Jaringan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), h.2.

² Amalia dan Kasyiful Mahali, "Potensi dan Peranan Zakat dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kota Medan", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan.*, Vol. I No. 1, Desember 2012, 1-2.

pemilikinya, untuk diserahkan kepada yang berhak menerimanya, dengan persyaratan tertentu pula.³

Adapun secara etimologis (*syara'*), zakat diartikan sebagai sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah untuk diserahkan kepada golongan yang berhak (*asnaf zakat*), di samping mengeluarkan sejumlah lain sebagai infak dan sedekah. Sebagian *fuqaha'*, mengatakan bahwa sedekah wajib dinamakan zakat, sedangkan sedekah sunah dinamakan infak. Sebagian yang lain mengatakan infak wajib dinamakan zakat, sedangkan infak sunnah dinamakan sedekah. Menurut M. 'Imarah zakat berarti kewajiban dalam harta khusus yang diwajibkan kepada pemilik harta yang dimiliki secara penuh. Muslim yang merdeka, baligh dan berakal. Jika telah memenuhi nisab, dengan persentase tertentu, dengan berdasarkan manfaat. Sebagaimana disyariatkan dalam (*QS. Al-Baqarah [2]:43*).⁴

 وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَعَاءُوا الزَّكَاةَ وَأَرْكَعُوا مَعَ الرَّكْعَيْنِ

Ayat 43 yang artinya “*Dan dirikanlah shalat, tunaikanlah zakat dan ruku'lah beserta orang-orang yang ruku'.*” (*QS. Al-Baqarah [2]:43*)

Menurut Monzer Kahf, fungsi utama dari zakat adalah untuk mencapai keadilan sosial ekonomi. Zakat merupakan transfer sederhana dari bagian dengan ukuran tertentu harta si kaya (muzaki) untuk dialokasikan kepada si miskin (mustahik). Adapaun menurut Ghazi 'Inayah, secara umum fungsi zakat meliputi bidang moral, sosial dan ekonomi. Dalam bidang moral, zakat mereduksi sifat tamak dan serakah dalam hati si kaya. Sedangkan dalam bidang sosial, zakat berfungsi untuk menghapus kemiskinan dari masyarakat. Di bidang ekonomi, zakat mencegah penumpukan kekayaan di tangan sebagian kecil manusia dan merupakan sumbangan wajib kaum Muslimin untuk perbendaharaan negara.⁵

³ Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 1.

⁴ Rahmad Hakim, *Manajemen Zakat Histori, Konsepsi, dan Implementasi* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2020), h. 3.

⁵ *Ibid*, h. 4

Terdapat beberapa macam Lembaga Amil Zakat di Indonesia baik di tingkat Nasional, tingkat Provinsi maupun tingkat Kabupaten. Banyaknya Lembaga Amil Zakat menimbulkan munculnya persaingan antara lembaga satu dengan lembaga yang lain sehingga masing-masing lembaga harus meningkatkan lembaganya terutama dari segi pelayanan, salah satunya dengan memberikan layanan jemput zakat. Kepercayaan masyarakat dalam membayar zakat melalui Lembaga Amil Zakat masih perlu ditingkatkan karena masyarakat dalam menyalurkan zakatnya masih dilakukan secara perorangan.⁶

Bagi muzakki (donatur), pelayanan yang tepat merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen pokok karena produk-produk utama Lembaga Amil Zakat yaitu kemampuan Lembaga Amil Zakat yang sangat dipengaruhi pesaingnya. seperti Dompot Dhuafa, dan PKPU. maka muzakki (donatur) dalam dunia pemungutan zakat merupakan tonggak utama dalam kualitas pelayanan memperoleh dana zakat. Bila pelayanan itu tidak sesuai dengan kehendak syariah tentu ia akan merasa kecewa dan bisa pindah ke lembaga lain.⁷

Di Indonesia sudah banyak lembaga zakat yang berdiri untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi donatur (muzaki), Berbagai macam layanan yang telah disediakan oleh para lembaga pengelola zakat di Indonesia. Misalnya seperti layanan penyaluran zakat, program kesehatan yaitu pemeriksaan dan pengobatan gratis, layanan penyediaan ambulance gratis, program layanan beasiswa bagi murid-murid yang berbakat, program beasiswa pintar, program layanan usaha mikro kecil menengah, dan berbagai macam lainnya.

Di zaman sekarang ini terdapat suatu terobosan baru dari setiap lembaga pengelola zakat tentang pelayanan untuk mempermudah para donatur (muzaki) di lembaga amil zakat, yaitu layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening dari donatur (muzaki) kepada lembaga amil zakat. Diterapkannya layanan tersebut merupakan bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan lembaga amil zakat terhadap donatur (muzaki), Agar para donatur (muzaki) merasa puas dan percaya terhadap program-program layanan yang telah disediakan lembaga amil

⁶ Nelly Erliana dan Sri Abidah Suryaningsih, "Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang", *Jurnal Ekonomi Islam.*, Vol. 1 No. 2, (2008), 120.

⁷ Hendrianto, "Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci", *Al-Falah: Journal Of Islamic Economics.*, Vol. I No. 2 (2016), 164.

zakat. Layanan tersebut dapat memberikan manfaat bagi donator (muzaki) yaitu memberikan kemudahan dalam membayarkan zakat melalui dua inovasi layanan baru ini tanpa harus datang sendiri ke kantor lembaga amil zakat. Penelitian ini penting untuk diteliti agar dapat mengetahui sejauh manakah pengaruh dua inovasi sistem layanan zakat yaitu layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan donatur agar dapat menarik banyak donatur dalam menyalurkan zakatnya di lembaga tersebut.

Setiap donatur (muzaki) sangat membutuhkan pelayanan yang dapat memberikan mereka kemudahan dalam berdonasi, untuk memberikan pelayanan tersebut dibutuhkan strategi yang baik dalam menghimpun atau menggalang dana yang merupakan sumber utama dalam pemasukan agar segala kegiatan program yang ada dapat berjalan dengan baik. atas dasar itulah LAZISMU memberikan berbagai macam pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan para donatur (muzaki) yang berbeda-beda, salah satunya adalah layanan jemput zakat dan transfer rekening.

Dalam rangka memberikan kepuasan konsumen, perusahaan atau sebuah lembaga perlu melakukan usaha pembinaan langganan, melalui pengarahannya tindakan strategi pemasaran yang tepat sesuai dengan ciri atau sifat para pembeli atau konsumen tersebut. Untuk dapat membina langganan atau pasarnya, maka perusahaan perlu memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuannya, sehingga terarah kepada pasar sasaran (target market) yang dituju.⁸

LAZISMU Kota Medan memiliki karyawan yang terbatas, terutama di bagian fundraising. Kurangnya karyawan di bagian fundraising ini membuat kurangnya optimal dalam melakukan layanan jemput zakat kepada donatur (muzaki) sehingga kurangnya optimal dalam layanan penjemputan zakat dapat mempengaruhi kepuasan donatur terhadap LAZISMU Kota Medan.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih studi kasus di lembaga amil zakat LAZISMU Kota Medan yang telah berdiri tahun 2008 silam. Berdasarkan hasil kinerjanya, Lembaga ini memiliki potensi-potensi untuk berkembang dan mampu bersaing dengan lembaga amil zakat lainnya. Lembaga amil zakat, infaq dan shodaqoh Muhammadiyah (LAZISMU) Kota Medan adalah lembaga nirlaba

⁸ Sofjan Assauri, *MANAJEMEN PEMASARAN Dasar, Konsep dan Strategi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), h. 143

tingkat Kota yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, shadaqah dan dana keagamaan lainnya baik dari perseorangan maupun lembaga. Lazismu Kota Medan berdiri sejak 08 Oktober 2018 yang ditandai dengan terbitnya surat keputusan Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Medan berkaitan dengan penetapan personalia Lazismu Kota Medan dan pada bulan Januari 2019 terbitlah surat keputusan dari Lazismu Pimpinan Pusat Muhammadiyah berkaitan dengan pembentukan Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah Daerah Kota Medan. Lembaga ini merupakan jejaring Lazismu Nasional yang didirikan oleh Pimpinan Pusat Muhammadiyah sejak tahun 2002.⁹

Layanan jemput zakat dan transfer rekening merupakan salah satu pelayanan yang terdapat pada strategi fundraising LAZISMU, layanan ini memberikan berbagai macam kemudahan dan kepuasan yang berbeda-beda dengan layanan lembaga zakat yang lain dan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penggalangan dana di LAZISMU. Sehingga melalui layanan jemput zakat dan transfer rekening dapat dilihat seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan donatur (muzaki).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan urutan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Banyaknya lembaga zakat yang berdiri di Indonesia membuat daya saing lebih tinggi untuk mendapatkan donatur (muzaki) terutama dalam kualitas pelayanan.
2. Kurangnya optimal layanan penjemputan zakat dikarenakan karyawan fundraising yang terbatas.
3. Cuaca yang tidak kondisi membuat penjemputan terhambat.

⁹ Profil Singkat LAZISMU Medan, didapat dari <https://lazismumedan.org/> [home page on-line]:Internet (diakses tanggal 03 April 2021).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan urutan latar belakang masalah diatas, peneliti dapat merumuskan masalah diantaranya:

1. Apakah ada pengaruh sistem layanan jemput zakat terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.
2. Apakah ada pengaruh layanan transfer rekening terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.
3. Apakah sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.

D. Tujuan Penelitian

Adapaun tujuan penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem layanan jemput zakat terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem layanan transfer rekening terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.
3. Untuk mengetahui Apakah sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.

E. Manfaat Penelitian

Dengan dicapainya tujuan penelitian diatas diharapkan memiliki dan memberikan manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Teori
Penelitian ini diharapkan kedepannya menjadi sebuah referensi mengenai pengaruh sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.
2. Praktik
 - a. Bagi peneliti: Penelitian ini dapat menjadi menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis, khususnya mengenai pengaruh sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan donatur, dan penulis juga dapat mengetahui sejauh mana kaitan antara teori dengan penerapannya dalam lapangan.

- b. Bagi peneliti lain: Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya.
- c. Bagi pihak perusahaan: Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pemikiran yang bermanfaat untuk pembaca yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang definisi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian analisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah digunakan untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Donatur

a. Pengertian Kepuasan Donatur

Menurut Kuntari, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka.¹⁰ Menurut Hendrianto, kepuasan donatur (muzaki) adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.¹¹ Sedangkan menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.¹² Kepuasan donatur (muzaki) dapat diartikan sebagai suatu perasaan atau penilaian para donatur (muzaki) lembaga amil zakat terhadap kinerja atau pelayanan jasa dari anggota lembaga amil zakat dalam memberikan pelayanan para donatur (muzaki) yang menyalurkan atau membayarkan zakatnya kepada lembaga amil zakat tersebut.

Menurut Hendrianto, dalam menyikapi kepuasan donatur (muzaki), lebih menekankan kepada manfaat yang dirasakan dengan harapan dari pelanggan terhadap produk jasa yang bersangkutan.¹³ Menurut Hendrianto, ada dua indikator dalam mencermati kepuasan yaitu harapan donatur (muzaki) dan persepsi donatur (muzaki) terhadap yang diberikan lembaga.¹⁴ Usaha untuk memuaskan donatur (muzaki) sangat penting bagi keberlangsungan lembaga atau perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan dampak yang sangat berpengaruh karena pelanggan yang puas akan memberikan kontribusi positif dalam lembaga

¹⁰ Bela Dwi Kuntari, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International TBK-Daihatsu Malang." Dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. XXXVI, h. 198.

¹¹ Hendrianto, "Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) kabupaten Kerinci", *Dalam Jurnal Al-Falah: Journal Of Islamic Economics*, Vol. I, h. 166.

¹² Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h. 311.

¹³ Hendrianto, "Kepuasan Muzakki....", h. 166.

¹⁴ Hendrianto, "Kepuasan Muzakki....", h. 166.

atau perusahaan.¹⁵ Contohnya seperti pihak donator (muzaki) ketika diberikan pelayanan yang sopan dan ramah oleh salah satu anggota lembaga amal zakat dan menunjukkan reaksi tersenyum maka donatur (muzaki) tersebut telah menunjukkan rasa puas terhadap pelayanan anggota lembaga amal zakat tersebut.

b. Tujuan dan Manfaat Kepuasan Donatur

Tujuan dari adanya pelayanan dalam suatu lembaga ialah untuk memberikan kepuasan kepada donatur sehingga donatur tidak merasa bosan dan tidak merasa di acuhkan dengan adanya pelayanan yang baik. Dengan mengetahui tujuan kepuasan donatur dari pelayanan yang baik akan diperoleh manfaat yang dapat memberikan dampak baik dan positif terhadap perusahaan. Beberapa manfaat yang di peroleh dengan adanya kepuasan donatur sebagai berikut :

1. Donatur akan percaya dengan perusahaan/lembaga dan akan terus menggunakan produk-produk yang disediakan oleh lembaga/perusahaan.
2. Perusahaan/lembaga memiliki reputasi yang baik dimata masyarakat luar.
3. Perusahaan/lembaga lebih dipercaya oleh masyarakat umum dengan adanya pelayanan yang baik kepada donaturnya.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan donatur

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan donatur yaitu:¹⁶

1. Nilai

Nilai didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi donatur dan atas apa yang telah diterima oleh donatur dan apa yang telah diberikan oleh produk tersebut. Yang dibutuhkan oleh pelanggan (donatur) adalah pelayanan serta manfaat dari produk tersebut. Jasa yang berkualitas serta memuaskan donatur belum tentu jasa tersebut bernilai bagi donatur itu. Semakin bernilai suatu produk semakin bertambah kebutuhan donatur yang dapat dipenuhi oleh produk tersebut. Semakin bernilai suatu produk, semakin bertambahlah kebutuhan donatur yang dapat dipenuhi oleh produk tersebut.

2. Daya saing

¹⁵ Bela Dwi Kuntari, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan....", h. 198.

¹⁶ Knowledge, "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan donatur," didapat dari <http://uchinfamiliar.blogspot.com> [home page on-line): Internet (diakses tanggal 09 April 2021).

Suatu produk baik jasa harus mempunyai daya saing agar dapat menarik donatur, sebab bisnis tidak dapat berlangsung tanpa donatur. Suatu produk dikatakan mempunyai daya saing jika keunggulan produk tersebut dibutuhkan oleh donatur.

3. Persepsi donatur

Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Persepsi donatur terhadap suatu produk atau jasa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan donatur dan tingkat kepentingan donatur akan produk atau jasa tersebut.

d. Indikator-indikator Kepuasan Donatur

Adapun indikator dari kepuasan para donatur menurut kasmir yaitu:¹⁷

1. Donatur mengulang kembali penggunaan jasa.
2. Donatur merekomendasikan layanan jemput zakat dan dan transfer rekening kepada orang lain.

2. Sistem Layanan Jemput Zakat

a. Pengertian Sistem Layanan Jemput Zakat

Zakat merupakan salah satu ciri dari sistem ekonomi islam, karena zakat merupakan salah satu implementasi azas keadilan dalam islam. Secara terminologis zakat berarti tumbuh dan berkembang, kesuburan atau bertambah atau dapat pula berarti membersihkan atau menyucikan. Adapun secara etimologis (*syara'*), zakat diartikan sebagai sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah untuk diserahkan kepada golongan yang berhak (*asnaf zakat*), di samping mengeluarkan sejumlah lain sebagai infak dan sedekah.¹⁸

Zakat disebut infak (at-Taubah:34) karena hakikatnya zakat itu adalah penyerahan harta untuk kebajikan-kebajikan yang diperintahkan Allah SWT. Disebut sedekah (at-Taubah: 60) karena memang salah satu tujuan utama zakat adalah untuk mendekatkan diri (*taqarrub*) kepada Allah SWT. Zakat disebut hak, oleh karena memang zakat itu merupakan ketetapan yang bersifat pasti dari Allah

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005), h. 164.

¹⁸ Rahmad Hakim, *Manajemen Zakat Histori, Konsep, dan Implementasi* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2020), h. 1.

SWT yang harus diberikan kepada mereka yang berhak menerimanya (mustahik).¹⁹

﴿إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمِلِينَ عَلَيْهَا وَالْمَوْلَّاتِ قُلُوبُهُمْ وَفِي الرِّقَابِ

وَالْغُرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴿٦٠﴾

Ayat 60 yang artinya “*Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yuang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana.*” (QS. At-Taubah [9]:60)

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, Yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain.²⁰ Selanjutnya Menurut Sinambela dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu :²¹

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

¹⁹ Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 9.

²⁰ Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, cet.18 (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1988), h. 123

²¹ Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2006), h. 5

Menurut Mahmudi, Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (expectation gap) yang tinggi.²²

Menurut Komaruddin, bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen.²³ Lebih jauh dikemukakan oleh Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (whatever enhances customer satisfaction).²⁴ Menurut Suparlan (dalam Moenir) pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.²⁵

Sistem layanan jemput zakat adalah sistem layanan yang umumnya diberikan oleh lembaga amil zakat yaitu dengan cara pendelegasian petugas amil untuk mendatangi tiap-tiap donatur yang ingin menyalurkan donasinya sesuai dengan tempat dan waktu yang diinginkan oleh donatur itu sendiri dan disepakati oleh lembaga yang bersangkutan. Layanan jemput zakat ini digulirkan untuk memudahkan para donatur yang akan membayar zakat, namun tidak sempat pergi ke bank ataupun kantor lembaga amil zakat yang dituju.²⁶

b. Tujuan dan Manfaat Sistem Layanan Jemput Zakat

Tujuan dari adanya Sistem Layanan Jemput Zakat ialah untuk memberikan kemudahan kepada para donatur agar mereka tidak perlu lagi datang langsung ke

²² Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta : UPP STIM YKPN, 2007), h. 21

²³ Komarudin, *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. (Bandung: Triyenda Karya, 1993), h. 448.

²⁴ Sampara Lukman dan Sugiyanto, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2001), h. 5

²⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 47

²⁶ www.beritasatu.com [home page on-line]: Internet (diakses tanggal 06 April 2021).

kantor. Adapun beberapa manfaat dari adanya Sistem Layanan Jemput Zakat ialah sebagai berikut :

1. Memudahkan donatur berzakat.
2. Donatur tidak perlu lagi datang langsung ke kantor.
3. Tidak memberatkan donatur untuk berzakat.
4. Membuat donatur nyaman untuk berzakat.
5. Donatur cukup menelepon petugas untuk menjemput zakat.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi sitem layanan jemput zakat

Terdapat beberapa faktor yang dapat berpengaruh dalam berjalannya sistem layanan jemput zakat antara lain:

1. Tingginya tingkat kepercayaan donatur (muzaki) terhadap lembaga amil zakat.
2. Banyaknya permintaan donatur untuk meminta penjemputan zakat.
3. Memudahkan donatur (muzaki) dalam menyalurkan zakatnya.
4. Ketersediaan alat transportasi untuk menjemput zakat para donatur (muzaki).

d. Indikator-indikator Sistem Layanan Jemput Zakat

Indikator-indikator dari variabel sistem layanan jemput zakat yaitu: (1) berwujud, (2) keandalan, (3) ketanggapan, (4) jaminan dan kepastian, (5) empati.²⁷ Dan ada juga indikator lainnya yaitu:

1. Petugas amil berpenampilan rapi.
2. Petugas amil menjemput zakat menggunakan mobil/kendaraan yang modern.
3. Petugas amil membawa peralatan lengkap seperti form, kwitansi, stempel dan lain-lain.
4. Petugas amil datang ditempat yang dijanjikan.
5. Petugas amil menghitung zakat secara akurat.
6. Petugas amil datang tepat waktu.
7. Petugas amil cepat menanggapi konfirmasi pemanggilan oleh donator.

²⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h. 168.

8. Petugas amil cepat memberikan informasi bila ada perubahan ketentuan.
9. Petugas amil cepat merespon isi form layanan jemput zakat bila ada yang tidak jelas.
10. Petugas amil memberikan bukti kwitansi kepada donator.
11. Petugas amil menghubungi pimpinan lembaga sebagai bukti bahwa telah menerima donasi.
12. Petugas amil memberikan pelayanan yang sopan sebagai bukti kepercayaan terhadap donator.
13. Pimpinan lembaga menanggapi keluhan donatur bila terdapat kesalahan pelayanan dari petugas amil.
14. Petugas amil bersedia berbagi informasi mengenai ketentuan jemput zakat Petugas amil.
15. Lembaga amil zakat memberikan majalah kepada donatur sebagai bentuk perhatian LAZISMU Kota Pasuruan terhadap donatur.

3. Sistem Layanan Transfer Rekening

a. Pengertian Layanan Transfer Rekening

Transfer atau pengiriman uang adalah jasa pelayanan bank untuk mengirimkan sejumlah uang (dana) dalam rupiah atau valuta asing kepada pihak lain (perusahaan, lembaga atau perorangan) disuatu tempat (dalam atau luar negeri) sesuai dengan permintaan pengirim.²⁸ Sedangkan menurut Ismail, transfer rekening adalah bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang tertentu.²⁹ Menurut Kasmir, pengertian transfer secara umum adalah pengiriman uang lewat bank. Transfer dapat pula diartikan pemindahan uang melalui rekening satu ke rekening lain dengan berbagai tujuan.³⁰

Dengan ini, lembaga amil zakat mengambil manfaat atas layanan transfer rekening sebagai tambahan jasa layanan pembayaran zakat yang memberikan

²⁸ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer Edisi 3*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004), h. 65.

²⁹ Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori ke Aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 151.

³⁰ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011), h. 148.

kemudahan bertransaksi secara mudah dan praktis tanpa harus bertemu atau datang sendiri ke kantor lembaga amil zakat.

Menurut Kasmir, terdapat banyak keuntungan jika menggunakan jasa layanan transfer rekening bagi nasabah atau donatur sebagai berikut:³¹

1. Biaya pengiriman uang relatif sangat murah jika dibandingkan dengan cara lain, seperti lewat kantor pos atau sarana pengiriman lainnya. Bahkan untuk bank tertentu malah gratis, terutama untuk nasabah bank yang bersangkutan.
2. Uang yang dikirim dijamin aman sampai tujuan, sekalipun belum sempat diambil uang tersebut tetap mengendap direkening bank yang dikirim dan tidak dapat diuangkan orang lain selain yang punya rekening.
3. Waktu tiba sangat cepat, apalagi dengan sistem on line komputer, begitu uang dikirim saat itu juga tiba di tempat tujuan. Artinya uang yang dikirim tiba saat itu juga atau minimal dalam satu hari.
4. Prosedur dan proses pengiriman sangat mudah, cukup mengisi formulir lalu bayar dan uang terkirim ke tempat tujuan.
5. Dapat mengirim ke beberapa tempat tujuan sekaligus. Misalnya untuk melakukan pembayaran atau kewajiban ke berbagai tempat dan berbagai bank nasabah cukup datang ke satu bank, semua transaksi dilayani.
6. Pengiriman uang tidak selalu tunai, tetapi dapat dilakukan lewat pembebanan rekening nasabah yang bersangkutan.

b. Tujuan dan Manfaat Layanan Transfer Rekening

Adapun tujuan dari layanan transfer rekening ialah untuk memudahkan donatur bertransaksi dalam menyalurkan dana zakat, infaq, maupun sodaqohnya. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya layanan transfer rekening sebagai berikut :

1. Memudahkan donatur dalam bertransaksi.

³¹ *Ibid*, h. 149.

2. Donatur cukup mentransfer jumlah dana yang ingin di salurkan apabila ingin bersedekah, zakat, infaq.
3. Donatur tidak perlu lagi datang langsung ke kantor.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Transfer Rekening

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi layanan transfer rekening yaitu:³²

1. Kenyamanan (*convenience*)
2. Kemampuan mengakses (*accessibility*)
3. Ketersediaan fitur (*feature availability*)
4. Privasi (*privacy*)
5. Kecepatan (*speed*)
6. Tarif dan biaya (*fees and charges*)
7. Manajemen dan citra bank (*bank management and image*)
8. Desain (*design*)
9. Konten (*content*)

d. Indikator-indikator Layanan Transfer Rekening

Adapun indikator layanan transfer rekening dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:³³

1. Lembaga amil zakat menyediakan layanan transfer rekening.
2. Lembaga amil zakat menyediakan beberapa nomor rekening bank untuk layanan transfer rekening.
3. Lembaga amil zakat selalu transparan dalam memberikan informasi aliran dana kepada donator.
4. Lembaga mudah dihubungi.

Sedangkan indikator layanan transfer rekening menurut Gezpertz sebagai berikut:³⁴

1. Lembaga amil zakat memberikan pelayanan yang mudah melalui layanan transfer rekening.

³² Dede Dzurotun Nisa, Tyas Silvi Ariyani dan Karina Oktaviani. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN INTERNET BANKING MANDIRI," dalam *Jurnal Manajemen*, Vol. XIII, h. 73.

³³ Zeithaml et.al, *The Service Quality Puzzle*, (Buziess Horizons, 1990), h. 65.

³⁴ Vincent Gaspertz, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 22.

2. Layanan transfer rekening dapat membantu bagi donatur yang memiliki mobilitas tinggi.

A. Lembaga amil zakat cepat menanggapi konfirmasi transfer.

B. Penelitian Yang Relevan

Untuk lebih memudahkan peneliti dalam mengerjakan penelitian ini diperlukan berbagai macam referensi seperti penelitian yang relevan dengan judul penelitian yang peneliti buat, adapun penelitian yang relevan diantaranya sebagai berikut.

Tabel 2.1
Penelitian Yang Relevan

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Nelly Erliana, Sri Abidah Suryaningsih	Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang ³⁵	Metode Kuantitatif Variabel bebas X : Persepsi Layanan Jemput Zakat Y : kepuasan muzaki	persepsi layanan jemput zakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang
2.	Sutomo, Mukhamad Najib, Setiadi Djohar	Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (STUDI KASUS LAZ PKPU YOGYAKARTA) ³⁶	Variabel terikat X1 : kualitas pelayanan Y1 : kepuasan muzakki Y2 : Loyalitas muzakki	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki Lembaga Amil Zakat PKPU Yogyakarta
3.	Syihabudin Said, Tenny Badina,	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki	Variabel terikat X1 : Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan tidak berpengaruh

³⁵ Nelly Erliana, *Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang*, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol.1, No.2 (2018), h. 120-128

³⁶ Sutomo, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (STUDI KASUS LAZ PKPU YOGYAKARTA)*, *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No.1 Januari 2017, h. 59-70

	Syarah Syahidah	Melalui Kepuasan Muzakki Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Serang ³⁷	X2 : Kepuasan muzakki Y : Loyalitas muzakki	signifikan terhadap loyalitas muzakki, akan tetapi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan muzakki BAZNAS Kota Serang
4.	Hendriyanto	Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci ³⁸	Variabel Terikat X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Muzakki	Kualitas pelayanan zakat sebagian berpengaruh positif memuaskan namun ada sebagian yang tidak memuaskan terhadap kepuasan muzakki Badan Amil Zakat Kabupaten Kerinci, seperti indicator tangible pakaian pegawai.
5.	Ahmad Abdan Syakuro, Khusnul Fikriyah	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Mojokerto ³⁹	Variabel Bebas X : Kualitas Pelayanan Islami Y : Kepuasan Donatur	Kualitas pelayanan islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kabupaten Mojokerto

³⁷ Syihabudin Said, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Serang*, *Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, Vol. 4, No.1 Mei 2020, h. 1-13

³⁸ Hendriyanto, *Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci*, *Al-Falah: Journal Of islamic Economics*, Vol. 1, No.2 (2016), h. 1

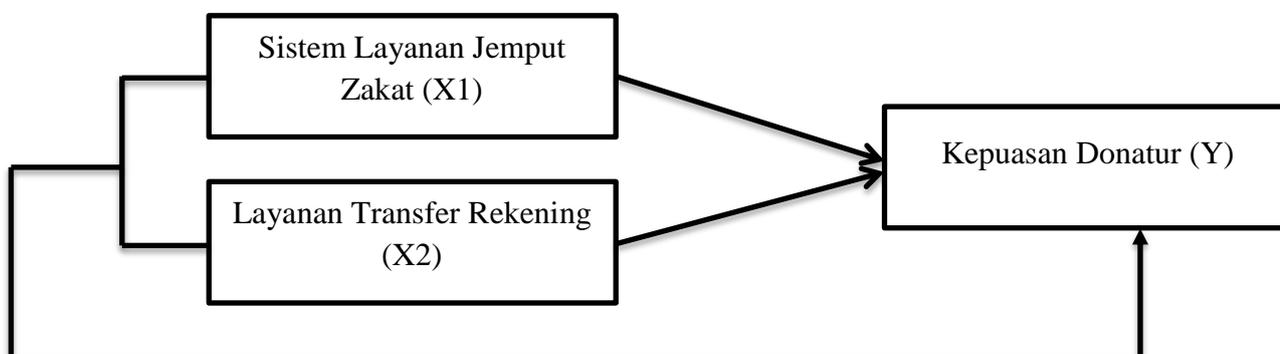
³⁹ Ahmad Abdan Syakuro, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Mojokerto*, *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No.2 (2020), h. 200-209

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah peneliti sebutkan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa perbedaan penelitian yang peneliti teliti dengan penelitian lainnya adalah terletak pada objek dan subjek penelitian, parameter dalam mengukur sistem layanan jemput zakat dan transer rekening terhadap kepuasan donatur dan juga pada metode yang peneliti gunakan. Adapun persamaan dari penelitian-penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti lebih dalam tentang sistem layanan yang diberikan kepada donatur.

C. Kerangka Berfikir

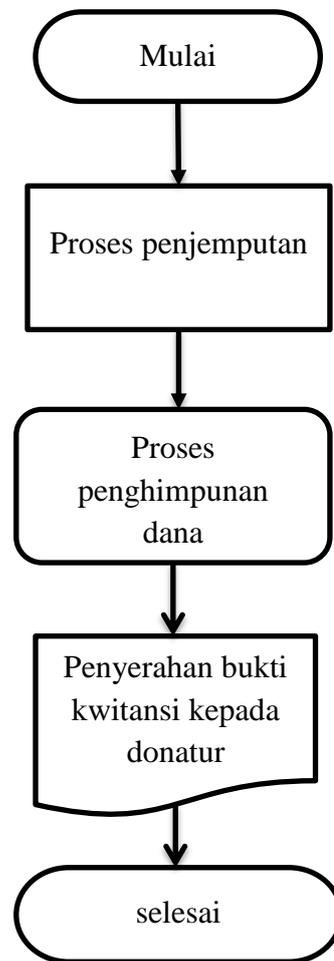
Memberikan suatu pelayanan yang terbaik merupakan strategi lembaga amil zakat untuk dapat memberikan suatu kepuasan maksimal kepada para donatur. Sudah pasti, hal ini menjadi suatu impian para lembaga amil zakat agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dan dapat menjadi lembaga terpercaya dalam menyalurkan zakat bagi masyarakat. Untuk dapat memberikan kepuasan maksimal terhadap donatur (muzaki), lembaga amil zakat LAZISMU Kota Medan menyediakan sebuah inovasi yang cukup menjanjikan dalam pelayanan jasa zakat yaitu layanan jemput zakat dan transfer rekening.

Berdasarkan kajian-kajian pustaka, penelitian ini mengambil variabel bebas yaitu sistem layanan jemput zakat (X1) dan layanan transfer rekening (X2). Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan donatur lembaga amil zakat LAZISMU Kota Medan (Y). Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuisisioner pada donatur LAZISMU Kota Medan untuk memberikan gambaran jelas pada penelitian ini, maka disusunlah kerangka pemikiran seperti gambar dibawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian

Adapun tahapan-tahapan proses dalam melangsungkan layanan jemput zakat menggunakan flowchart sebagai berikut:



Gambar 2.2 tahapan persiapan flowchart

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori referensi ilmiah, belum didasarkan oleh fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka pemikiran diatas menunjukkan bahwa:

H1 : Sistem Layanan Jemput Zakat diduga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.

H2 : Layanan Transfer Rekening diduga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.

H3 : Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode *positivistik* karena berlandaskan pada filsafat *positivisme*. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.⁴⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi/Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini akan dilakukan di LAZISMU Kota Medan Jl. Mandala By Pass No. 140, Bantan, Kec. Medan Tembung.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Maret 2021 sampai Juni 2021.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA,CV. 2016), h. 7

C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴¹ Populasi penelitian di LAZISMU Kota Medan yang berjumlah 108 orang yang terdiri dari donatur dan karyawan LAZISMU Kota Medan.

2. Sampel

Secara sederhana dapat dikatakan, bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut. Sebagian dan mewakili dalam batasan di atas merupakan dua kata kunci dan merujuk kepada semua ciri populasi dalam jumlah yang terbatas pada masing-masing karakteristiknya. Seandainya populasi itu mempunyai karakteristik atau ciri tertentu, maka sebagian dan mewakili dalam hal ini hendaklah mencakup kesepuluh karakteristik tersebut, dan dari masing-masing karakteristik diambil sebagian kecil sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam menentukan besarnya ukuran sampel.⁴² Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Pada dasarnya *simple random sampling* merupakan dasar dalam pengambilan sampel *random* yang lain. Pada prinsipnya *simple random sampling* dilakukan dengan cara undian atau lottere. Dalam pelaksanaannya dapat berbentuk *replacement* yaitu dengan cara mengembalikan responden terpilih sebagai sampel kepada kelompok populasi untuk dipilih menjadi calon responden berikutnya dan *without replacement*, yaitu cara pengambilan sampel dengan tidak mengembalikan responden terpilih pada kelompok populasi.⁴³ Adapun rumus yang penulis gunakan adalah rumus Slovin yaitu:

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: ALFABETA, cv. 2018), h. 130

⁴² A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, Oktober 2014), h. 150

⁴³ *Ibid*, h. 153

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir, misalnya 5%.

Batas kesalahan yang ditolerir ini untuk setiap populasi tidak sama, ada yang 1%, 2%, 3%, 4%, 5%, atau 10%.

Untuk mengetahui berapa banyak sampel yang akan digunakan perlu diselesaikan dengan rumus, berikut penyelesaiannya:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{108}{1+0,05^2} = \frac{108}{1,27} = 85,03 = 85 \text{ orang}$$

Dari hasil penyelesaian diatas dapat diketahui sampel yang didapat sebanyak 85 orang.

D. Variabel Penelitian

Kedudukan variabel dalam suatu penelitian dan hubungan antara variabel sangat menentukan kerangka penelitian yang digunakan. Apakah variabel X menentukan variabel Y, atau variabel X didahului variabel R, atautkah ada variabel lain sebagai pengganggu variabel X dan R.⁴⁴ Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi, menjelaskan atau menerangkan variabel yang lain. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel yang lain.⁴⁵

1. Variabel bebas:
 - Sistem layanan jemput zakat (X1)
 - Sitem layanan transfer rekening (X2)
2. Variabel terikat:
 - Kepuasan donatur (Y)

⁴⁴ *Ibid*, h. 103

⁴⁵ *Ibid*, h. 109

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan bagian yang mendefinisikan dari sebuah konsep/variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi (indikator) dari suatu konsep/variabel.⁴⁶ Adapun yang menjadi definisi operasional penelitian ini yaitu sistem layanan jemput zakat, layanan transfer rekening dan kepuasan donatur (muzaki). Variabel bebas X1 (sistem layanan jemput zakat), X2 (sistem layanan transfer rekening) dan variabel terikat Y (kepuasan donatur).

1. Kepuasan Donatur

Kotler dan Keller (2009) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang muncul seperti sedih atau bahagia setelah menilai kinerja yang dipersepsikan jasa terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan adalah pendapat pelanggan terhadap kualitas pelayanan/jasa (Lupyoadi, 2011).⁴⁷ Kepuasan sangat mempengaruhi dari keberhasilannya suatu perusahaan/lembaga ditengah-tengah masyarakat.

Indikator kepuasan terdiri dari, yaitu:

1. Donatur terus menggunakan jasa dari suatu lembaga berulang-ulang.
2. Donatur merekomendasikan kepada orang lain.
3. Terpenuhinya sebuah harapan donatur yang diberikan dari layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening seperti menjadi lebih mudah, praktis, cepat dan aman dalam menyalurkan zakat.
4. Perasaan senang dari donatur dengan pengalaman bertransaksi atau berdonasi di lembaga amil zakat tersebut.
5. Perasaan senang dan puas telah memilih lembaga amil zakat dibandingkan lembaga lain.

2. Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening

Sistem layanan jemput zakat merupakan suatu sistem layanan yang memberikan kemudahan kepada para donatur (muzaki) dengan mendatangi donatur untuk dihimpun dana zakatnya tanpa harus datang sendiri ke kantor lembaga zakat. Sedangkan layanan transfer rekening merupakan suatu layanan

⁴⁶ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Penertbit Kencana, 2012), h. 9

⁴⁷ Ahmad Abdan Syakuro, Khusnul Fikriyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Mojokerto, Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Vol.3, No. 2, (2020), h. 200-209

yang memberikan akses kemudahan para donatur (muzaki) dengan menggunakan transfer rekening dari Bank sebagai media untuk berzakat dengan mentransfer dananya dari rekening Bank nya ke Lembaga zakat yang di tuju.

Indikator sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening, yaitu:

1. Petugas lembaga amil zakat yang berpenampilan rapi dalam divisinya dan memiliki keandalan dalam setiap tugasnya.
2. Petugas lembaga amil zakat membawa perlengkapan tertulis seperti form, kwitansi, stempel dan lain-lain.
3. Petugas lembaga amil zakat menghitung zakat secara akurat.
4. Petugas lembaga amil zakat dalam sigap dan cepat dalam menanggapi konfirmasi pemanggilan oleh donator.
5. Petugas lembaga amil zakat memberikan bukti kwitansi kepada donator sebagai bukti ketransparan.
6. Lembaga amil zakat menyediakan layanan transfer rekening sesuai dengan layanan yang diberikan.
7. Lembaga amil zakat menyediakan beberapa nomor rekening bank untuk layanan transfer rekening kepada para donatur agar bisa menyesuaikan nomor rekening yang pas dengan pemilik donatur.
8. Lembaga amil zakat selalu transparan dalam memberikan informasi aliran dana kepada donator sebagai bukti dari kerja lembaga amil zakat tersebut.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian yang dapat disesuaikan dengan judul penelitian yang diajukan. Data tersebut diperoleh melalui hasil kuesioner dari responden donatur LAZISMU Kota Medan Yang menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) yang disampaikan langsung kepada responden. kuesioner berasal dari bahasa latin: *Questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data.⁴⁸ Dalam kuisisioner

⁴⁸ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, Oktober 2014), h. 199

ini peneliti menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 point:

Tabel 3.2
Skala likert

No	Jawaban	Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. Instrumen Penelitian

Untuk menguji keabsahan instrumen (kuisisioner) adalah dengan validitas dan reliabilitasnya.

Tabel 3.3
Indikator Variabel

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)	1. Berwujud	1, 2
		2. Keandalan	3, 4
		3. Ketanggapan	5, 6
		4. Jaminan	7, 8
		5. Kepastian	9, 10
2	Layanan Transfer Rekening (X2)	1. Adanya Layanan Transfer rekening	11, 12
		2. Transparansi Aliran Dana	13, 14
		3. Kemudahan dalam Berkomunikasi	15, 16
		4. Tanggap dalam mengkonfirmasi Transfer	17, 18
		5. Kepastian Dalam Layanan Transfer rekening	19, 20
3	Kepuasan Donatur (Y)	1. Terus Menggunakan Jasa yang diberikan	21, 22
		2. Merekomendasikan kepada orang lain	23, 24
		3. Terpenuhinya harapan atas pelayanan yang diberikan	25, 26
		4. Senang atas Layanan Jemput Zakat	27, 28
		5. Senang atas Layanan Transfer rekening	29, 30

1. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk

mengukur apa yang seharusnya diukur.⁴⁹ Dalam penelitian ini pengukuran validitas dilakukan dengan teknik korelasi *product moment*. Teknik ini dikembangkan oleh *karl person* dan sering kali disebut teknik korelasi person.

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum XY$ = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum X^2$ = jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ = jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum X)^2$ = jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum Y)^2$ = jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah pengamatan variabel X

$\sum Y$ = jumlah pengamatan variabel Y

Kriteria pengujian validitas instrumen:⁵⁰

- a. Valid jika nilai probabilitas yang dihitung \leq nilai probabilitas yang ditetapkan (Sig. 2-tailed \leq 0,05)
- b. Tidak valid jika nilai probabilitas yang dihitung $>$ nilai probabilitas yang ditetapkan (Sig. 2-tailed $>$ 0,05)

2. Uji Reliabel

Reliabilitas adalah analisis yang banyak digunakan untuk mengetahui keejakan atau konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, kuesioner, atau angket. Menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan bantuan program komputer *SPSS versi 24 for windows*. Ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Tingkat reliabilitas instrumen diinterpretasikan dengan *Cronbach Alpha* $>$ 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa angket tersebut *reliable*

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, cv. 2016), h. 121

⁵⁰ Jemmy Rumengan, Andi Hakim, Dkk, *Statistik Penelitian*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), h. 215

dan jika harga koefisien *Cronbach Alpha* $< 0,5$ maka variabel tersebut dinyatakan tidak *reliable*.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak. Analisis Regresi Berganda dapat dilakukan jika memenuhi syarat dalam uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik meliputi:

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.⁵¹

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen.⁵² Cara yang digunakan untuk menarik kesimpulannya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*), yang tidak melebihi 5. Dalam mendeteksi multikolinieritas dilakukan menggunakan metode VIF (*Variance Inflasi Factor*) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika $VIF > 10$, terdapat masalah multikolinieritas.
- 2) Jika $VIF < 10$, tidak terdapat masalah multikolinieritas.
- 3) Jika Tolerance $> 0,1$, tidak terjadi multikolinieritas
- 4) Jika Tolerance $< 0,1$, Terdapat multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.⁵³ Dasar pengambilan keputusannya adalah:

⁵¹ *Ibid*, h. 238

⁵² *Ibid*, h. 239

⁵³ *Ibid*, h. 240

- 1) Jika pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (point-point) menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu teknik yang digunakan mengelola hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan, adapun metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode regresi linear berganda.

1. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yakni menguji ketergantungan variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, yakni: pengaruh sistem layanan jemput zakat dan sistem layanan transfer rekening terhadap kepuasan donatur. Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat yaitu Kepuasan donatur

a = Nilai konstanta

b₁ = Koefisien Regresi yaitu perubahan rata-rata pada Y untuk setiap unit perubahan pada variabel X.

b₂ = Koefisien Regresi yaitu perubahan rata-rata pada Y untuk setiap unit perubahan pada variabel X.

X₁ = Variabel bebas pertama yaitu Layanan Jemput Zakat

X₂ = Variabel bebas kedua yaitu Layanan Transfer Rekening

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji t (uji parsial)

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Pada regresi berganda, mungkin variabel X1 sampai Xk secara bersama-sama berpengaruh nyata. Namun demikian belum tentu secara individu atau parsial seluruh variabel dari X1 sampai Xk berpengaruh nyata terhadap variabel terikatnya (Y).⁵⁴ Adapun rumus uji t yang digunakan yaitu:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai signifikan (t hitung) yang nantinya dibandingkan dengan t tabel

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

- 1) Jika nilai T-hitung > T-tabel, maka H0 ditolak, yang berarti variabel independen secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai T-hitung < T-tabel, maka H0 diterima, berarti variabel independen secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji F

Menguji hipotesis regresi berganda (pengaruh lebih dari satu buah variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat) adalah dengan cara uji f yakni membandingkan nilai F hitung dengan F tabel.⁵⁵ Adapun rumus dan Formulasi pengujian F sebagai berikut:

⁵⁴ Suharyadi & Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. (Jakarta:Penerbit Salemba Empat, 2016),h. 244

⁵⁵ Jemmy Rumengan, Andi Hakim, Dkk, *Statistik Penelitian*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), h. 253

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

n = jumlah data

k = jumlah variabel independen

- 1) Jika statistik hitung (angka F output) > Statistik tabel (tabel F), maka H_0 ditolak.
- 2) Jika statistik hitung (angka F output) < statistik tabel (tabel F), maka H_0 diterima.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dinyatakan dengan R^2 untuk pengujian regresi linier berganda yang mencakup lebih dari dua variabel. Koefisien determinasi adalah untuk mengetahui proporsi keragaman total dalam variabel tak bebas Y yang dapat dijelaskan atau diterangkan oleh variabel-variabel bebas X yang ada di dalam model persamaan regresi linier berganda secara bersama-sama.⁵⁶ Rumus untuk mencari koefisien determinasi dengan 2 variabel independen adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - (2ryx_1 \cdot ryx_2 \cdot rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

ryx_1 = Korelasi sederhana (*product moment pearson*) antara X1 dengan Y

ryx_2 = Korelasi sederhana antara X2 dengan Y

rx_1x_2 = Korelasi sederhana antara X1 dengan X2

⁵⁶ Arnita, *Pengantar Statistika*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), h. 153

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

1. Sejarah Lazismu

Lembaga amil zakat, infaq dan shodaqoh Muhammadiyah (Lazismu) Kota Medan adalah lembaga nirlaba tingkat Kota yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, shadaqah dan dana keagamaan lainnya baik dari perseorangan maupun lembaga. Lazismu Kota Medan berdiri sejak 08 Oktober 2018 yang ditandai dengan terbitnya surat keputusan Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Medan berkaitan dengan penetapan personalia Lazismu Kota Medan dan pada bulan Januari 2019 terbitlah surat keputusan dari Lazismu Pimpinan Pusat Muhammadiyah berkaitan dengan pembentukan Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah Daerah Kota Medan. Lembaga ini merupakan jejaring Lazismu Nasional yang didirikan oleh Pimpinan Pusat Muhammadiyah sejak tahun 2002.

Latar belakang berdirinya Lazismu Kota Medan; Pertama, adalah berangkat dari rasa keprihatinan Muhammadiyah atas persoalan kemiskinan dan kebodohan yang terus menyelimuti sebagian besar masyarakat dan upaya pembangunan manusia yang masih sangat rendah. Kedua, dengan zakat diyakini mampu memberikan sumbangsih dalam mendorong keadilan social, pembangunan manusia dan mengentaskan kemiskinan. Sebagai daerah yang terus berkembang secara perekonomian Kota Medan memiliki potensi zakat, infaq dan shodaqoh yang terbilang cukup tinggi. Namun, potensi yang ada belum dapat dikelola dan didayagunakan secara maksimal sehingga tidak memberi dampak yang signifikan bagi penyelesaian persoalan yang ada.

Lazismu Kota Medan berdiri sebagai intitusi pengelolaan zakat ditingkat daerah dengan menejemen modern yang diharapkan dapat menghantarkan zakat menjadi bagian dan penyelesaian masalah (problem solver) atas kondisi kemasyarakatan yang terus berkembang. Dengan budaya kerja amanah, professional dan transparan, Lazismu Kota Medan berusaha mengembangkan diri

menjadi lembaga zakat terpercaya. Dalam operasional programnya, Lazismu Kota Medan didukung oleh beberapa Kantor Layanan yang tersebar di kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Medan. Yang menjadikan program-program pendayagunaan Lazismu Kota Medan mampu menjangkau wilayah-wilayah rawan kemiskinan di Kota Medan secara focus dan tepat sasaran.⁵⁷

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi Lembaga Amil Zakat Terpercaya

b. Misi

- 1) Optimalisasi Pengelolaan ZIS yang amanah, profesional dan transparan.
- 2) Optimalisasi Pendayagunaan ZIS yang kreatif, inovatif dan produktif.
- 3) Optimalisasi Pelayanan Donatur

3. Logo Perusahaan



Gambar 4.1 Logo LAZISMU Kota Medan

Logo Lazismu secara visual terdiri dari 8 butir padi yang tersusun melingkar, 1 butir padi mengarah ke atas sebagai simbol tauhid juga sedekah terbaik ke Allah yang akan tumbuh menjadi 7,700, dst (digambarkan dengan 7 butir padi lainnya yang saling terkait). 8 butir padi juga memberi makna manfaat

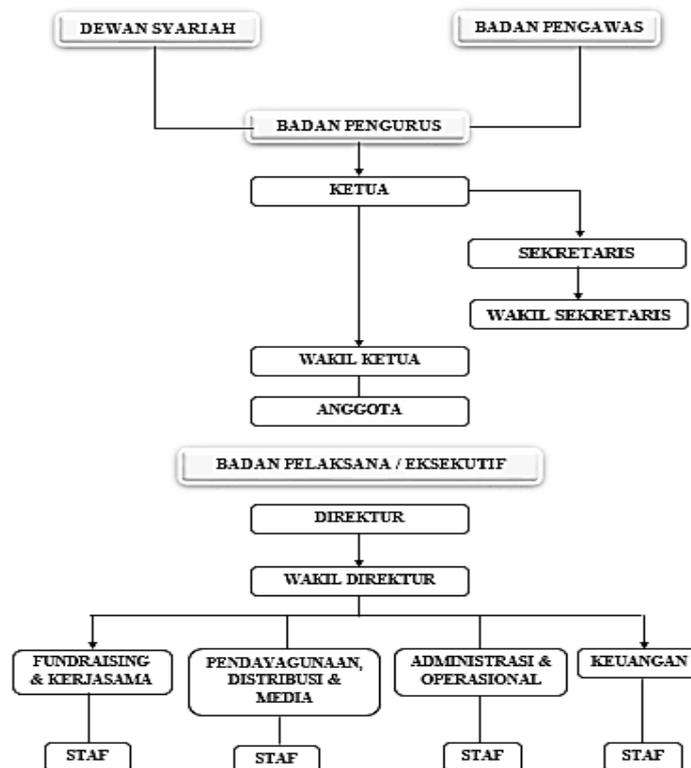
⁵⁷ Didapat dari https://lazismumedan.org/?page_id=733 [home page on-line]: Internet (diakses tanggal 2 September 2021).

ke arah 8 mata angin seluruh penjuru dunia perlambangan *Rahmatan lil alamiin*. Warna oranye melambangkan warna matahari yang mengacu pada Muhammadiyah sekaligus *spirit* dan *Passion* untuk berlomba-lomba dalam kebaikan (*fastabiqul khairat*).

4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Struktur organisasi adalah bagaimana mengelompokan atau pembagian tugas diperusahaan. Dibawah ini merupakan struktur organisasi dari LAZISMU Kota Medan⁵⁸

STRUKTUR ORGANISASI BADAN PELAKSANA LAZISMU MEDAN



Gambar 4.2

Struktur Organisasi Badan Pelaksana LAZISMU Medan

⁵⁸ Dokumentasi LAZISMU Kota Medan, Tanggal 03 Agustus 2021

Deskripsi tugas sebagai berikut :

1. Dewan Syariah

Dewan syariah adalah yang memberikan fatwa, saran dan rekomendasi tentang ketentuan syariah, pengembangan hukum dan pemahaman mengenai pengelolaan zakat.

2. Badan Pengawas\

Badan pengawas adalah orang yang melaksanakan internal atas operasional kegiatan yang dilaksanakan Badan Pengurus.

3. Badan Pengurus

a. Tugas pokok ketua

Memimpin rapat-rapat yang dilaksanakan Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU). Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan dan pelaksanaan program yang dilakukan oleh Badan Pelaksana (eksekutif). Dapat menyetujui dan memerintah realisasi atau pembayaran bantuan dan pembiayaan program yang telah ditetapkan dengan atau tanpa melalui persetujuan rapat badan pengurus. Bersama sekretaris menandatangani surat-surat berharga atau administrasi yang berhubungan dengan pihak perbankan. Sendiri atau bersama sekretaris dapat bertindak untuk dan atas nama LAZISMU Kota Medan mengadakan perjanjian dan kerjasama dengan pihak lain. Bersama sekretaris menandatangani surat keputusan pengangkatan Badan Pelaksana (Eksekutif) LAZISMU Kota Medan. Bersama dengan pengurus membuat laporan dan mempertanggung jawabkan kepada PD Muhammadiyah Kota Medan.

b. Tugas pokok wakil ketua

Memimpin rapat yang dilaksanakan LAZISMU Kota Medan apabila ketua berhalangan. Bertanggungjawab atas kegiatan dan pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh bidang Penghimpunan atau bidang Pendayagunaan bidang Keuangan. Diminta atau tidak diminta, dapat memberi pertimbangan kepada Ketua ketika hendak mengambil keputusan yang berhubungan dengan operasional organisasi dan

pelaksanaan program. Mewakili LAZISMU Kota Medan untuk menghadiri undangan pihak lain apabila Ketua berhalangan. Bersama sekretaris dapat menandatangani surat-surat organisasi yang berhubungan dengan administrasi umum LAZISMU Kota Medan.

c. Tugas pokok sekretaris

Memimpin rapat yang dilaksanakan LAZISMU apabila Ketua berhalangan. Bertanggungjawab atas kegiatan dan pelaksanaan Operasional Kantor, Administrasi dan Kesekretaratan Umum LAZISMU. Bersama Ketua dapat bertindak atas nama LAZISMU mengadakan perjanjian dan kerja sama dengan pihak lain. Bersama Ketua menandatangani surat-surat berharga atau administrasi yang berhubungan dengan pihak perbankan dan surat Keputusan Pengangkatan Badan Pelaksana (eksekutif) LAZISMU. Bersama wakil ketua atau sekretaris dapat menandatangani surat-surat Organisasi yang berhubungan dengan administrasi umum LAZISMU.

4. Badan Pelaksana

a. Direktur

Merencanakan, merancang seluruh program kelembagaan kemudian disampaikan kepada Wali Amanah, Dewan Syariah, Badan Pengawas dan Badan Pengurus untuk mendapat persetujuan dan pengesahan. Mengkoordinasikan dan mengorganisasikan pelaksanaan program yang telah mendapat persetujuan dari Wali Amanah, Dewan Syariah, Badan Pengawas dan Badan Pengurus. Bertanggungjawab atas seluruh pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh seluruh direktur program. Membuat dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada Badan Pengurus secara periodik satu tahun sekali. Dapat menyetujui atau memerintah realisasi pembayaran program atau bantuan yang besarnya atau nilainya telah ditentukan, tanpa atau dengan persetujuan Badan Pengurus terlebih dahulu.

b. Penghimpunan

Merencanakan dan merancang program penghimpunan dana dan pelayanan LAZISMU kemudian disusulkan kepada Direktur.

Mengkoordinasikan dan mengorganisasikan pelaksanaan program penghimpunan LAZISMU yang telah mendapat persetujuan dari Wali Amanah, Dewan Syariah, Badan Pengawas dan Badan Pengurus. Bertanggungjawab atas seluruh pelaksanaan program penghimpunan. Membuat dan menyampaikan laporan kepada direktur. Direktur program penghimpunan membawahi dan pertanggungjawabkan atas kegiatan dan kinerja divisi dibawahannya.

c. Pendayagunaan

Merancang dan merencanakan program pendayagunaan kemudian diusulkan kepada Direktur. Mengkoordinasikan dan mengorganisasikan pelaksanaan program pendayagunaan yang telah mendapatkan persetujuan dari Wali Amanah, Dewan Syariah, Badan Pengawas dan Badan Pelaksana. Bertanggungjawab atas seluruh pelaksanaan program pendayagunaan. Membuat dan menyampaikan laporan kepada Direktur. Direktur program penghimpunan membawahi dan pertanggungjawabkan atas kegiatan dan kinerja divisi dibawahannya.

d. Keuangan

Merancang dan merencanakan program pendayagunaan kemudian diusulkan kepada Direktur. Mengkoordinasikan dan mengorganisasikan pelaksanaan keuangan program yang telah mendapatkan persetujuan dari Wali Amanah, Dewan Syariah, Badan Pengawas dan Badan Pelaksana. Bertanggungjawab atas seluruh pelaksanaan program pendayagunaan. Membuat dan menyampaikan laporan kepada Direktur. Direktur program Keuangan membawahi dan pertanggungjawabkan atas kegiatan dan kinerja divisi dibawahannya.

e. Administrasi dan Kesekretariatan

Bersama sekretaris dan Direktur merencanakan dan merancang kebutuhan kantor. Menata dan mengorganisasikan pelaksanaan administrasi dan distribusi surat menyurat dan kearsipan. Bertanggungjawab atas seluruh pelaksanaan kebutuhan kantor.

5. Tujuan LAZISMU Kota Medan

Adapun tujuan Lazismu Kota Medan berdiri dalam mengembangkan tugas dan menjalankan program-programnya ialah sebagai berikut :⁵⁹

1. Untuk melakukan pengoptimalisasian penggalangan dan pendistribusian dana zakat infak dan shodaqoh.
2. Untuk mengedukasi warga persyarikatan Muhammadiyah dan juga dapat mengedukasi warga-warga umum Kota Medan mengenai pentingnya berzakat.
3. Untuk mengentaskan kemiskinan.

⁵⁹ Dokumentasi LAZISMU Kota Medan, Tanggal 03 September 2021

B. Deskripsi Karakteristik Responden

Dari penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak 60 responden, disebar secara langsung oleh peneliti agar hasil pengambilan yang didapat sebesar 100%. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah donatur LAZISMU kota Medan.

Untuk mendapatkan gambaran mengenai karakteristik responden yang akan diteliti maka dilakukan pengolahan data mentah menggunakan perhitungan statistik deskriptif. Karakteristik responden dalam penelitian, berupa jenis kelamin, usia dan pendidikan. Dengan begitu, akan diperoleh suatu gambaran tentang sampel responden dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan gambaran deskriptif dari responden yang terdiri dari 60 responden berdasarkan karakteristik diatas.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1
JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	32	53.3	53.3	53.3
	Perempuan	28	46.7	46.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah SPSS. 24

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden penelitian adalah laki-laki yaitu 32 orang atau sebesar 53,3% dan sisa 28 orang atau sebesar 46,7% merupakan perempuan. Berarti secara garis besar responden penelitian ini umumnya terdistribusi pada jenis kelamin perempuan. Besarnya jumlah laki-laki dibandingkan dengan perempuan.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan untuk karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2**USIA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 20	3	5.0	5.0	5.0
	21 - 30	14	23.3	23.3	28.3
	31 - 40	11	18.3	18.3	46.7
	41 - 50	14	23.3	23.3	70.0
	51 - 60	15	25.0	25.0	95.0
	61 - 70	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah SPSS. 24

Tabel diatas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berdasarkan usia dalam penelitian ini pada kelompok usia 15 - 20 tahun sebanyak 3 orang (5,0%), usia 21 - 30 tahun sebanyak 14 orang (23,3%), usia 31 - 40 sebanyak 11 orang (18,3%), usia 41 - 50 tahun sebanyak 14 orang (23,3%), usia 51 - 60 tahun sebanyak 15 orang (25,0%), usia 61 - 70 tahun sebanyak 3 orang (5,0%).

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan untuk karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3**PENDIDIKAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	3.3	3.3	3.3
	SMP	1	1.7	1.7	5.0
	SMA	16	26.7	26.7	31.7
	D3	1	1.7	1.7	33.3
	S1	29	48.3	48.3	81.7
	S2	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah SPSS. 24

Tabel diatas memperlihatkan sebagian besar responden penelitian berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini adalah SD sebanyak 2 orang (3,3%), SMP sebanyak 1 orang (1,7%), SMA sebanyak 16 orang (26,7%), D3 sebanyak 1 orang (1,7%), S1 sebanyak 29 orang (48,3%), dan pendidikan S2 sebanyak 11

orang (18,3%). Maka dari itu sebagian besar pendidikan donatur LAZISMU Kota Medan adalah S1.

C. Penyajian Data

Berikut ini penulis akan menyajikan tabel frekuensi hasil skor jawaban responden dari kuesioner yang penulis sebarakan. Diantaranya dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Deskripsi hasil analisis persentase jawaban responden tentang variabel sistem layanan jemput zakat (X1).

Tabel 4.4

Skor Angket Untuk Variabel Sistem Layanan Jemput Zakat

No	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	25	45	75	-	-	-	-	-	-	60	100
2	27	45	33	55	-	-	-	-	-	-	60	100
3	31	51.6	29	48.3	-	-	-	-	-	-	60	100
4	23	38.3	37	61.6	-	-	-	-	-	-	60	100
5	31	51.6	29	48.3	-	-	-	-	-	-	60	100
6	27	45	33	55	-	-	-	-	-	-	60	100
7	20	33.3	40	66.6	-	-	-	-	-	-	60	100
8	21	35	39	65	-	-	-	-	-	-	60	100
9	36	60	24	40	-	-	-	-	-	-	60	100
10	29	48.3	31	51.6	-	-	-	-	-	-	60	100

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang penampilan petugas layanan jemput zakat bersih dan rapi, responden menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang (25%), setuju sebanyak 45 orang (75%).
2. Jawaban responden tentang petugas membawa kelengkapan surat-surat seperti kwitansi, responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang (45%), setuju sebanyak 33 orang (55%).
3. Jawaban responden tentang petugas memberikan informasi yang jelas dan teliti kepada donatur, responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang (51,6%), setuju sebanyak 29 orang (48,3%).
4. Jawaban responden tentang petugas bersedia menanggapi keluhan donatur apabila tidak paham, responden menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang (38,3%), setuju sebanyak 37 orang (61,6%).

5. Jawaban responden tentang petugas melakukan tindakan sesuai prosedur, responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang (51,6%), setuju sebanyak 29 orang (48,3%).
 6. Jawaban responden tentang petugas melakukan tindakan secara tepat dan cepat, responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang (45%), setuju sebanyak 33 orang (55%).
 7. Jawaban responden tentang petugas memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan donatur, responden menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (33,3%), setuju sebanyak 40 orang (66,6%).
 8. Jawaban responden tentang petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup pada donatur, responden menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang (35%), setuju sebanyak 39 orang (65%).
 9. Jawaban responden tentang petugas mempunyai catatan tanda bukti penerimaan dana, responden menjawab sangat setuju sebanyak 36 orang (60%), setuju sebanyak 24 orang (40%).
 10. Jawaban responden tentang petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga donatur merasa aman, responden menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang (48,3%), setuju sebanyak 31 orang (51,6%).
2. Deskripsi hasil analisis persentase jawaban responden tentang variabel layanan transfer rekening (X2).

Tabel 4.5

Skor Angket Untuk Variabel Layanan Transfer Rekening

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	38	63.3	22	36.6	-	-	-	-	-	-	60	100
2	27	45	33	55	-	-	-	-	-	-	60	100
3	16	26.6	41	68.3	3	5	-	-	-	-	60	100
4	29	48.3	30	50	1	1.6	-	-	-	-	60	100
5	21	35	39	65	-	-	-	-	-	-	60	100
6	22	36.6	38	63.3	-	-	-	-	-	-	60	100
7	26	43.3	34	56.6	-	-	-	-	-	-	60	100
8	28	46.6	32	53.3	-	-	-	-	-	-	60	100
9	20	33.3	40	66.6	-	-	-	-	-	-	60	100
10	32	53.3	28	46.6	-	-	-	-	-	-	60	100

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang lembaga menyediakan layanan transfer rekening untuk memudahkan donatur berzakat, responden menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang (63,3%), setuju sebanyak 22 orang (36,6%).
2. Jawaban responden tentang layanan transfer rekening yang disediakan jelas, responden menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang (45%), setuju sebanyak 33 orang (55%).
3. Jawaban responden tentang lembaga jelas dalam menampilkan aliran dana yang masuk dan yang keluar, responden menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang (26,6%), setuju sebanyak 41 orang (68,3%), kurang setuju sebanyak 3 orang (5%).
4. Jawaban responden tentang lembaga transparan dalam memberitahukan berapa banyak dana yang masuk dan kemana dana disalurkan, responden menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang (48,3%), setuju sebanyak 30 orang (50%), kurang setuju sebanyak 1 orang (1,6%).
5. Jawaban responden tentang lembaga mudah dihubungi oleh donatur, responden menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang (35%), setuju sebanyak 39 orang (65%).
6. Jawaban responden tentang lembaga dalam berkomunikasi dengan donatur jelas dalam penyampaian informasinya, responden menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (36,6%), setuju sebanyak 38 orang (63,3%).
7. Jawaban responden tentang lembaga sigap dalam mengkonfirmasi adanya dana yang sudah masuk, responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang (43,3%), setuju sebanyak 34 orang (56,6%).
8. Jawaban responden tentang informasi dana yang sudah masuk langsung sampai ke saya dan cepat dikonfirmasi oleh lembaga, responden menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang (46,6%), setuju sebanyak 32 orang (53,3%).
9. Jawaban responden tentang lembaga menyediakan layanan transfer rekening yang jelas untuk saya tuju, responden menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (33,3%), setuju sebanyak 40 orang (66,6%).

10. Jawaban responden tentang akun rekening yang disediakan oleh lembaga memudahkan saya berfransfer, responoden menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang (53,3%), setuju sebanyak 28 orang (46,6%).

3. Deskripsi hasil analisis persentase jawaban responden tentang variabel kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan.

Tabel 4.6

Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Donatur LAZISMU Kota Medan

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	33	55	27	45	-	-	-	-	-	-	60	100
2	30	50	30	50	-	-	-	-	-	-	60	100
3	26	43.3	34	56.6	-	-	-	-	-	-	60	100
4	35	58.3	25	41.6	-	-	-	-	-	-	60	100
5	36	60	24	40	-	-	-	-	-	-	60	100
6	28	46.6	32	53.3	-	-	-	-	-	-	60	100
7	33	55	27	45	-	-	-	-	-	-	60	100
8	33	55	27	45	-	-	-	-	-	-	60	100
9	26	43.3	34	56.6	-	-	-	-	-	-	60	100
10	31	51.6	29	48.3	-	-	-	-	-	-	60	100

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang saya terus menunggunakan layanan yang diberikan lembaga karena bagus dalam pelayanannya, responden menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang (55%), setuju sebanyak 27 orang (45%).
2. Jawaban responden tentang saya merasa puas sehingga tidak bosan untuk terus menggunakan layanan yang diberikan oleh lembaga, responden menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang (50%), setuju sebanyak 30 orang (50%).
3. Jawaban responden tentang saya merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan yang diberikan oleh lambaga, responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang (43,3%), setuju sebanyak 34 orang (56,6%).
4. Jawaban responden tentang layanan yang diberikan oleh lembaga sangat memuaskan sehingga saya tak sungkan untuk memberitahukan kepada

orang lain, responden menjawab sangat setuju sebanyak 35 orang (58,3%), setuju 25 orang (41,6%).

5. Jawaban responden tentang dengan adanya layanan jemput zakat dan transfer rekening dari lembaga ini membuat saya yakin dengan lembaga ini, responden menjawab sangat setuju sebanyak 36 orang (60%), setuju sebanyak 24 orang (40%).
6. Jawaban responden tentang saya senang dengan layanan yang disediakan oleh lembaga karena memudahkan saya dalam berzakat, responden menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang (46,6%), setuju sebanyak 32 orang (53,3%).
7. Jawaban responden tentang dengan adanya layanan jemput zakat memudahkan saya dalam berzakat, responden menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang (55%), setuju sebanyak 27 orang (45%).
8. Jawaban responden tentang saya puas dengan adanya layanan jemput zakat karena saya tidak perlu lagi datang ke kantor lembaga, responden menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang (55%), setuju sebanyak 27 orang (45%).
9. Jawaban responden tentang saya puas dengan adanya layanan transfer rekening karena saya cukup mentransfer saja dana yang ingin saya zakatkan, responden menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang (43,3%), setuju sebanyak 34 orang (56,6%).
10. Jawaban responden tentang saya senang dengan adanya layanan transfer rekening karena saya tidak perlu lagi harus datang ke kantor, responden menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang (51,6%), setuju sebanyak 29 orang (48,3%).

D. Analisis Data

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Program yang digunakan untuk menguji validitas instrument adalah program komputer *Statistical Program For Social Science (SPSS)* versi 24.0. uji validitas menggunakan pendekatan uji korelasi *Pearson Product Moment*. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data tersebut valid atau tidak valid.

Pengujian validitas tiap instrument dengan cara mengkolerasikan tiap butir pertanyaan tersebut, syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pernyataan valid atau tidak valid dengan membandingkan apabila r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid. Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka hal ini dapat dinyatakan item kuesioner tersebut tidak valid. Berdasarkan data yang sudah terkumpul, terdapat 10 butir pernyataan untuk variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1), 10 pernyataan untuk variabel Layanan Transfer Rekening (X2), dan 10 pernyataan untuk variabel Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan (Y).

1. Variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)

Tabel 4.7

Hasil Analisis Item Pernyataan Sistem Layanan Jemput Zakat

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0.371	0.004	Valid
Item 2	0.502	0.000	Valid
Item 3	0.458	0,000	Valid
Item 4	0.520	0.000	Valid
Item 5	0.387	0,002	Valid
Item 6	0.323	0.012	Valid
Item 7	0.271	0.036	Valid
Item 8	0.262	0.043	Valid
Item 9	0.291	0.024	Valid
Item 10	0.452	0.000	Valid

Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Dari semua butir pernyataan untuk variabel sistem layanan jemput zakat ternyata semua pernyataan status valid. Data dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0,254) dan nilai probabilitas tidak melebihi dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner tersebut.

2. Variabel layanan transfer rekening (X2)

Tabel 4.8

Hasil Analisis Item Pernyataan Layanan Transfer Rekening

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0.374	0.003	Valid
Item 2	0.274	0.034	Valid
Item 3	0.658	0.000	Valid
Item 4	0.458	0.000	Valid
Item 5	0.417	0.001	Valid
Item 6	0.426	0.001	Valid
Item 7	0.313	0.015	Valid
Item 8	0.336	0.009	Valid
Item 9	0.320	0.013	Valid
Item 10	0.420	0.001	Valid

Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Dari semua butir pernyataan untuk variabel layanan transfer rekening ternyata semua pernyataan status valid. Data dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0,254) dan nilai probabilitas tidak melebihi dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner tersebut.

3. Variabel Kepuasan Donatur (Y)

Tabel 4.9

Hasil Analisis Item Pernyataan Kepuasan Donatur

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0.534	0.000	Valid
Item 2	0.553	0,000	Valid
Item 3	0.351	0.006	Valid
Item 4	0.402	0.001	Valid
Item 5	0.460	0.000	Valid
Item 6	0.416	0.001	Valid
Item 7	0.519	0,000	Valid
Item 8	0.375	0.000	Valid
Item 9	0.409	0.001	Valid
Item 10	0.651	0,000	Valid

Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Dari semua butir pernyataan untuk variabel kepuasan donatur ternyata semua pernyataan status valid. Data dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0,254) dan nilai probabilitas tidak melebihi dari 0,05. Hal

ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner tersebut.

b. Uji Reliabilitas

Selanjutnya item instrumen yang valid diatas diuji reliabilitasnya untuk mengetahui apakah seluruh item pernyataan dari tiap variabel sudah menerangkan tentang variabel yang diteliti, uji reliabilitasnya dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Kriteria penilaian dalam menguji reliabilitas instrument adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,5$ maka dapat disimpulkan bahwa angket tersebut reliabel dan jika *Cronbach's Alpha* $< 0,5$ maka dapat disimpulkan bahwa angket tersebut tidak reliabel, hasilnya seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabel Variabel X dan Y

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Status
Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)	0,360	10	Tidak Reliabel
Layanan Transfer Rekening (X2)	0,421	10	Tidak Reliabel
Kepuasan Donatur (Y)	0,602	10	Reliabel

Sumber Hasil data oleh SPSS 24.0

Tabel 4.10 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel sistem Layanan Jemput Zakat sebesar 0,360. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel Layanan Transfer Rekening sebesar 0,421. Nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kepuasan Donatur sebesar 0,602. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha*.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Pengajuan normalitas data dilakukan untuk melihat apakah didalam model regresi variabel dependen dengan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas data didapatkan dengan melihat grafik histogram dengan normal kurva yang disajikan dalam output SPSS. Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* adalah sebagai berikut :

Jika probabilitas yang dihitung $>$ probabilitas ditetapkan sebesar 0,05 pada nilai *Kolmogorov-Smirnov* (Asymp. Sig. (2-tailed) $\geq \alpha 0,05$) maka data normal, dan jika probabilitas yang dihitung \leq probabilitas ditetapkan sebesar 0,05 pada nilai *Kolmogorov-Smirnov* (Asymp. Sig. (2-tailed) $\leq \alpha 0,05$) maka data tidak normal.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

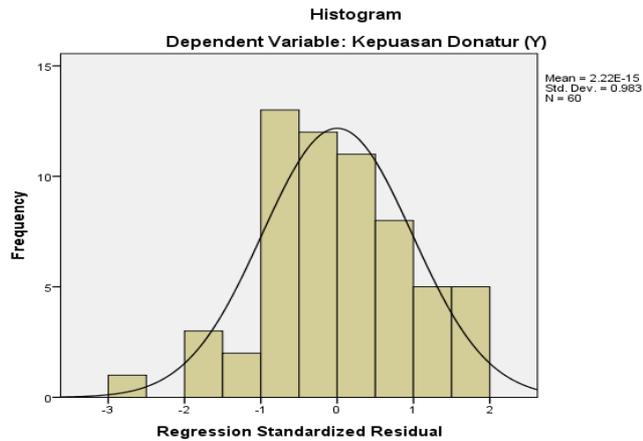
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
Most Extreme Differences	Std. Deviation	2.09651485
	Absolute	0.066
	Positive	0.044
	Negative	-0.066
Test Statistic		0.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data diolah SPSS 24.0

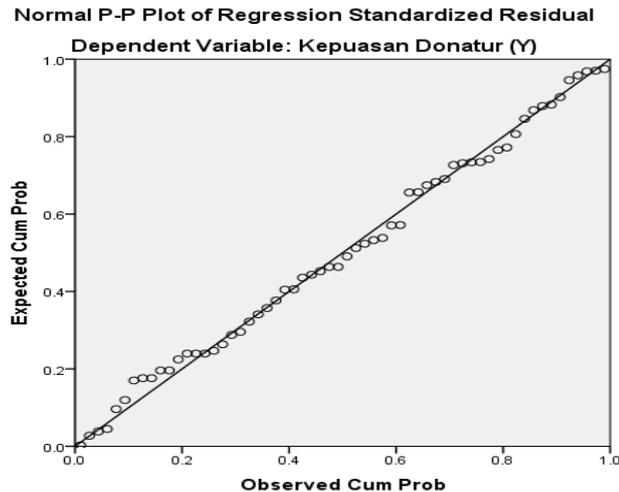
Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa data telah terdistribusi secara normal. Hal ni ditunjukkan dengan hasil uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Dimana signifikansi 0,200 $>$ 0,05 level signifikansi (α) sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Hasil uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* diatas juga didukung oleh hasil analisis grafiknya histogram maupun grafik normal *probability* plot-nya seperti gambar dibawah ini:



Grafik 4.1 Normalitas

Bisa dilihat pada chart diatas yang terbentuk seperti lonceng terbalik yang memenuhi garis lonceng yang berarti data dapat dikatakan berdistribusi normal.



Grafik 4.2 Normal Plot

Pada gamabar p-plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas adalah dengan melihat besaran korelasi antar variabel independen dan besarnya tingkat kolinearitas yang masih dapat ditolerir dasar pengambilan keputusannya yaitu: untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas adalah dengan melihat besaran korelasi antar variabel independen dan besarnya tingkat kolinearitas yang masih dapat ditolerir dasar pengambilan keputusannya dalam penelitian ini.

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.043	7.851		2.171	0.034		
	Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)	0.475	0.155	0.383	3.069	0.003	0.907	1.103
	Layanan Transfer Rekening (X2)	0.160	0.145	0.137	1.100	0.276	0.907	1.103

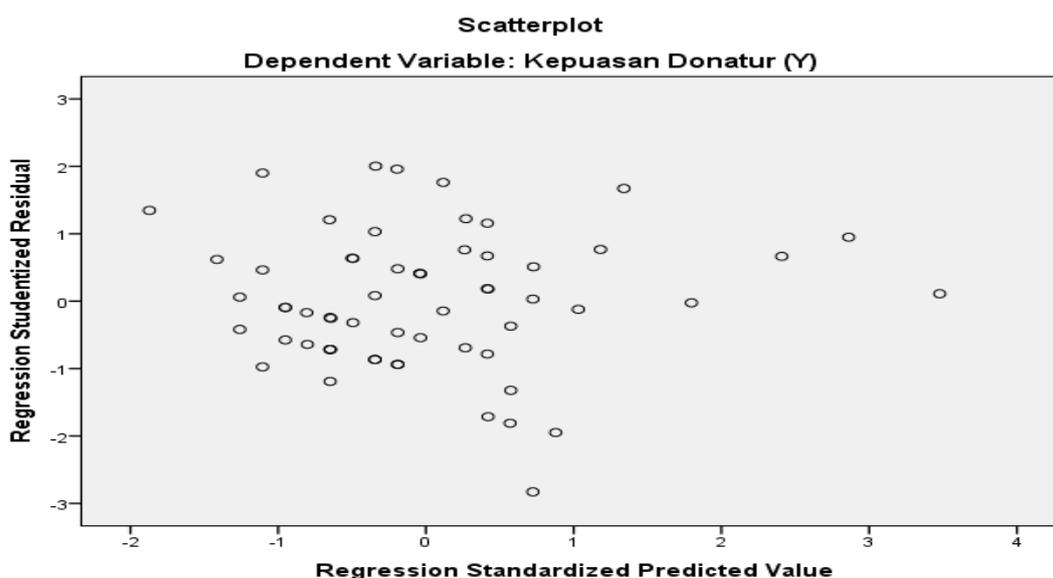
Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *Varian Inflation Factor* (VIF), yaitu lebih kecil dari 10, berdasarkan tabel 4.12 nilai VIF untuk variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1) dan Layanan Transfer Rekening (X2) $1,103 < 10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

Nilai Tolerance untuk variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1) dan Layanan Transfer Rekening (X2) adalah $0,907 > 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Apabila terdapat pola seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur yang menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y, maka terjadi heterokedastisitas dan sebaliknya jika pola tidak teratur maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 4.3
Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu serta tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dengan ini tidak terjadinya heterokedastisitas pada penelitian ini.

3. Regresi Linear Berganda

Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS tentang pengaruh Sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan donatur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13
Hasil Uji Linear Berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.043	7.851		2.171	0.034
	sistem layanan jemput zakat (X1)	0.475	0.155	0.383	3.069	0.003
	layanan transfer rekening (X2)	0.160	0.145	0.137	1.100	0.276

a. Dependent Variable: kepuasan donatur (Y)

Sumber : Diolah dari SPSS 24.0

Hasil pengujian data diatas didapat hasil sebagai berikut :

$$a = 17.043$$

$$b1.X1 = 0,475$$

$$b2.X2 = 0,160$$

Maka model persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + b1.X1 + b2.X2$$

$$Y = 17.043 + 0,475 + 0,160$$

Keterangan :

Y = variabel kepuasan donatur

a = Konstanta

b1X1 = Variabel Sistem Layanan Jemput Zakat

b2X2 = Variabel Layanan Transfer rekening

1. Berdasarkan hasil persamaan regresi diatas, nilai a adalah sebesar 17.043 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan donatur belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel sistem layanan jemput zakat (X1) dan layanan transfer rekening (X2). jika variabel independen tidak ada maka variabel sistem kepuasan donatur tidak mengalami perubahan.

2. b_1 (nilai koefisien regresi X_1) sebesar 0,475, menunjukkan bahwa sistem layanan jemput zakat mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan donatur yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel sistem layanan jemput zakat maka akan mempengaruhi kepuasan donatur sebesar 0,475, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. b_2 (koefisien regresi X_2) sebesar 0,160, menunjukkan bahwa layanan transfer rekening tidak mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan donatur yang berarti bahwa setiap penurunan 1 satuan variabel layanan transfer rekening maka akan mempengaruhi kepuasan donatur sebesar 0,160, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji statistik dalam penelitian dilakukan untuk menguji pengaruh dari variabel dependen terhadap independen secara individu. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig t yang dihasilkan dari perhitungan. Apabila nilai sig t < 0,05 maka variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen, sebaliknya jika nilai sig t > 0,05 maka variabel independen secara individu tidak berpengaruh dengan variabel dependen.

$H_0 : \beta = 0$ (tidak ada pengaruh positif dan signifikansi dari variabel bebas sistem Layanan Jemput Zakat terhadap variabel terikat Kepuasan Donatur), (tidak ada pengaruh positif dan signifikansi dari variabel bebas Layanan Transfer Rekening terhadap variabel Kepuasan Donatur).

$H_a : \beta \neq 0$ (ada pengaruh positif dan signifikansi dari variabel bebas Sistem Layanan Jemput Zakat terhadap variabel terikat Layanan Transfer Rekening), (ada pengaruh positif dan signifikansi dari variabel bebas Layanan Transfer Rekening terhadap variabel terikat Kepuasan Donatur).

Dalam uji t ini dilakukan dengan derajat kebebasan (dk) yaitu $(n-k-1)$ dimana jumlah n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel = $60-3-1 = 56$ adalah 2.003 t_{tabel} .

Tabel 4.14
Hasil Uji T (parsial)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.043	7.851		2.171	0.034
	Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)	0.475	0.155	0.383	3.069	0.003
	Layanan Transfer Rekening (X2)	0.160	0.145	0.137	1.100	0.276

a. Dependent Variable: Kepuasan Donatur (Y)
Sumber : Data diolah SPSS 24.0

Hasil pengujian data diatas terlihat bahwa nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,069 > t$ tabel $2,003$, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Maka Sistem Layanan Jemput Zakat berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Donatur.

Hasil pengujian data diatas terlihat bahwa nilai signifikansi $0,276 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,100 < t$ tabel $2,003$, sehingga dapat disimpulkan H_a ditolak dan H_0 diterima yang artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Maka Layanan Jemput Zakat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Donatur.

b. Uji F

Uji statistik dilakukan untuk menguji hipotesis regresi berganda (pengaruh lebih dari satu buah variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat) adalah dengan uji f yakni membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel bebas terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel terikat. Apabila F hitung $<$ F tabel maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang artinya variabel

bebas tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel terikat.

Dalam uji f ini dilakukan dengan derajat kebebasan (dk) yaitu (n-k) dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel = $60-3 = 57$. Dalam taraf persentase distribusi sebesar 0,05 yaitu $2.77 f_{tabel}$.

Tabel 4.15
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63.656	2	31.828	6.996	0.002b
	Residual	259.327	57	4.550		
	Total	322.983	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Donatur (Y)

b. Predictors: (Constant), Layanan Transfer Rekening (X2), Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)

Sumber : Data diolah SPSS 24.0

Hasil pengujian data diatas terlihat bahwa nilai F hitung $6,996 > F$ tabel $2,77$, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Maka Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Donatur.

c. Uji Determinasi

Mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening terhadap Kepuasan Donatur, maka dapat diketahui uji determinasi yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.16
Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.444 ^a	0.197	0.169	2.13298

a. Predictors: (Constant), Layanan Transfer Rekening (X2), Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Donatur (Y)

Sumber : Data diolah SPSS 24.0

Nilai adjusted R square diketahui 0,169 atau 16,9% menunjukkan sekitar 16,9% variabel Kepuasan Donatur (Y) dipengaruhi oleh Sistem Layanan Jemput Zakat (X1) dan Layanan Transfer Rekening (X2). Sementara sisanya 83,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Pembahasan

1. Sistem Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Donatur

Hasil pengujian terlihat bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Lebih rinci hasil analisis dari pengujian tersebut dapat dijelaskan lebih detail sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh positif dan signifikan antara variabel X1 (Sistem Layanan Jemput Zakat) terhadap variabel Y (Kepuasan Donatur) menyatakan nilai t_{hitung} 3,069 dengan derajat kebebasan (dk) $n-k-1 = 60-3-1 = 56$ adalah $2.003 t_{tabel}$, hal ini dilihat dari nilai t nilai $0,003 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $3,069 > 2,003 t_{tabel}$, menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti Sistem Layanan Jemput Zakat berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Donatur pada taraf 0,05. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Nelly Erliana, Sri Abidah Suryaningsih (2018) menunjukkan bahwa Sistem Layanan Jemput Zakat positif berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Donatur, yang dimana hasil ini ditunjukkan dengan data statistik yang telah diolah oleh peneliti dengan nilai signifikansi lebih dari alpha 0,05.

2. Layanan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur

Sedangkan hasil penelitian mengenai pengaruh positif dan signifikan antara variabel X2 (Layanan Transfer Rekening) terhadap variabel Y (Kepuasan Donatur) menyatakan nilai t_{hitung} 1,100 dengan derajat kebebasan (dk) $n-k-1 = 60-3-1 = 56$ adalah $2.003 t_{tabel}$, hal ini dilihat dari nilai t nilai $0.276 > 0,05$ dan nilai t_{hitung} $1,100 < 2,003 t_{tabel}$, menunjukkan H_a ditolak dan H_0 diterima, berarti Layanan Transfer Rekening tidak ada pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Donatur pada taraf 0,05. Hal ini tidak sebanding dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Sutomo, Mukhamad Najib, Setiadi Djohar (2017) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

Donatur, yang dimana penelitian terdahulu menggunakan data primer dan sekunder dengan menggunakan metode wawancara beserta kuesioner sedangkan penelitian yang penulis lakukan hanya menggunakan penyebaran kuesioner sehingga hasil yang diterima tidak sedetail penelitian terdahulu.

3. Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Layanan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur

Dalam uji f ini dilakukan dengan derajat kebebasan (dk) yaitu $(n-k)$ dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel = $60-3 = 57$. Dalam taraf persentase distribusi sebesar 0,05 yaitu $2.77 f_{tabel}$. Hasil pengujian data terlihat bahwa nilai F hitung $6,996 > F$ tabel $2,77$, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Maka Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Donatur. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syihabudin Said, Tenny Badina, Syarah Syahidah (2020) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan donatur, sehingga penelitian yang penulis lakukan tidak jauh berbeda dengan hasil yang didapat oleh penelitian terdahulu dikarenakan Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening sudah tergolong kategori Pelayanan dalam Lembaga.

4. Deskripsi Data

Data penelitian ini, penulis menggunakan data dalam bentuk angket menggunakan 60 donatur sebagai responden dengan mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang (53,3%) dan perempuan sebanyak 28 orang (46,7%). Frekuensi responden berusia 15 - 20 tahun sebanyak 3 orang (5,0%), usia 21 - 30 tahun sebanyak 14 orang (23,3%), usia 31 - 40 sebanyak 11 orang (18,3%), usia 41 - 50 tahun sebanyak 14 orang (23,3%), usia 51 - 60 tahun sebanyak 15 orang (25,0%), usia 61 - 70 tahun sebanyak 3 orang (5,0%).

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan diantaranya :

1. Hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh positif dan signifikan antara variabel X1 (Sistem Layanan Jemput Zakat) terhadap variabel Y (Kepuasan Donatur) menyatakan nilai t_{hitung} 3,069 dengan derajat kebebasan (dk) $n-k-1 = 60-3-1 = 56$ adalah $2.003 t_{tabel}$, hal ini dilihat dari nilai t nilai $0,003 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $3,069 > 2,003 t_{tabel}$, menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti Sistem Layanan Jemput Zakat berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Donatur pada taraf 0,05.
2. Hasil penelitian mengenai pengaruh positif dan signifikan antara variabel X2 (Layanan Transfer Rekening) terhadap variabel Y (Kepuasan Donatur) menyatakan nilai t_{hitung} 1,100 dengan derajat kebebasan (dk) $n-k-1 = 60-3-1 = 56$ adalah $2.003 t_{tabel}$, hal ini dilihat dari nilai t nilai $0.276 > 0,05$ dan nilai t_{hitung} $1,100 < 2,003 t_{tabel}$, menunjukkan H_a ditolak dan H_0 diterima, berarti Layanan Transfer Rekening tidak ada pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Donatur pada taraf 0,05.
3. Dalam uji f ini dilakukan dengan derajat kebebasan (dk) yaitu $(n-k)$ dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel = $60-3 = 57$. Dalam taraf persentase distribusi sebesar 0,05 yaitu $2.77 f_{tabel}$. Hasil pengujian data terlihat bahwa nilai F hitung $6,996 > F$ tabel $2,77$, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Maka Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Donatur.

B. Saran

Beberapa keterbatasan mempengaruhi hasil penelitian ini dan perlu menjadi bahan pengembangan pada penelitian selanjutnya. Ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan terkait hasil dari penelitian yang sudah dilakukan diantaranya :

1. Untuk hasil dari Variabel Sistem Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Donatur dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang berpengaruh signifikan, maka dari itu penulis hanya memberikan saran untuk terus mempertahankan pelayanan yang sudah diberikan agar donatur terus merasa puas atas pelayanannya.
2. Untuk variabel layanan transfer rekening dalam penelitian ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga donatur merasa kurang puas dengan adanya layanan transfer rekening, walaupun begitu ini hanya sebatas hasil dari penelitian yang penulis lakukan, bisa saja masyarakat sudah puas dengan adanya layanan transfer rekening akan tetapi dalam variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini, penulis hanya memberikan saran untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam layanan transfer rekening dengan mendengarkan apa yang dimau donatur dalam pelayanannya.
3. Dari hasil uji f yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening berpengaruh positif dan signifikan secara simultan yang artinya apabila ke dua layanan ini di terapkan bersama-sama menunjukkan hasil yang memuaskan bagi para donatur, sehingga donatur merasa puas dengan adanya ke dua layanan ini secara bersama, penulis hanya menyarankan untuk terus memberikan inovasi pelayanan yang berbeda dari yang lain akan tetapi tak mengurangi makna dari pelayanan ini sehingga donatur akan merasa puas dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh Lazismu.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan, Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, Oktober 2014.
- Amalia dan Mahali, Kasyiful. "Potensi dan Peranan Zakat dalam Mengentaskan Kemiskinan di Kota Medan". Jurnal Ekonomi dan Keuangan. No. 1. Volume 1. 2012.
- Arnita, Pengantar Statistika, Bandung: Citapustaka Media Perintis. 2013.
- Assauri, Sofjan. MANAJEMEN PEMASARAN Dasar, Konsep dan Strategi, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2004.
- Erliana, Nelly dan Suryaningsih, Sri Abidah. "Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang". Jurnal Ekonomi Islam. No. 2. Volume 1. 2008.
- Gaspersz, Vincent. Manajemen Kualitas, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 1997.
- Hafidhuddin, Didin. Zakat Dalam Perekonomian Modern, Jakarta: Gema Insani Press. 2002.
- Hakim, Rahmad. Manajemen Zakat Histori, Konsepsi, dan Implementasi, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group. 2020.
- Hendrianto. "Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci". Al-Falah:Journal Of Islamic Economics. No. 2. Volume. 1. 2016.
- Ismail, Manajemen Perbankan: Dari Teori ke Aplikasi, Jakarta: Kencana. 2011.
- Jusuf, Jopie. Panduan Dasar Untuk Account Officer Edisi 3, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Managemen Perusahaan YKPN. 2004.
- Kasmir, Etika Customer Service, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2005.
- Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2011.
- Komarudin, Manajemen Kantor Teori dan Praktek, Bandung: Triyenda Karya. 1993.
- Kuntari, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International TBK-Daihatsu Malang". Jurnal Administrasi Bisnis. Volume. 36.

- Knowledge. “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan donatur”.
<http://uchinfamiliar.blogspot.com> (diakses tanggal 09 April 2021).
- Lukman, Sumpara dan Sugiyanto, Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima, Jakarta: STIA LAN Press. 2001.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta : UPP STIM YKPN. 2007.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta: Bumi Aksara. 2005.
- Mufraini, M. Arief. Akuntansi dan Manajemen Zakat Mengomunikasikan Kesadaran dan Membangun Jaringan, Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2006.
- Nisa, Dede Dzurotun, dkk. “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN INTERNET BANKING MANDIRI”. Jurnal Manajemen. Volume. 13.
- Noor, Juliansyah. Metodologi Penelitian, Jakarta: Penertbit Kencana. 2012.
- Profil Singkat LAZISMU Medan. <https://lazismumedan.org/> (diakses tanggal 03 April 2021).
- Rumengan, Jemmy, et al. *Statistik Penelitian*, Bandung: Citapustaka Media Perintis. 2013.
- Said, Syihabudin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzakki Melalui Kepuasan Muzakki Sebagai Variabel Intervening Pada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Serang”. *Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*. No. 1. Volume. 4. 2020.
- Sinambela dan Poltak, Lijan. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT.Bumi Aksara. 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: ALFABETA,CV. 2016.
- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: ALFABETA, cv. 2018.
- Suharyadi dan Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Jakarta:Penerbit Salemba Empat. 2016.
- Sutarto, *Dasar-Dasar Organisasi*, cet.18, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 1988.
- Sutomo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (STUDI KASUS LAZ PKPU

YOGYAKARTA”. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. No.1.
Volume. 3. 2017.

Syakuro, Ahmad Abdan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Mojokerto”. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*. No.2.
Volume. 3. 2020.

Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*,
Yogyakarta: CV Andi Offset. 2012.

Zeithaml, et.al. *The Service Quality Puzzle*, Buiness Horizons. 1990.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Ela menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan Tanggal

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptan Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

16 Sya'ban 1442 H
30 Maret 2021 M



Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Feza Loy Gumanti
Npm : 1701270071
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,55
Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur LAZISMU Kota Medan.	<i>Acc</i> <i>30/3/2021</i>	<i>Novian Rialdy</i> <i>SE. M.M.</i>	<i>31/3/21</i>
2	Analisis Desain Komunikasi Visual Sebagai Media Sosialisasi LAZISMU Kota Medan dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Kepuasan Muzakki.	/	/	/
3	Analisis Perilaku dan Potensi Filantropi Warga Muhammadiyah Kota Medan.	/	/	/

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

Feza Loy Gumanti

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag. M.A
Dosen Pembimbing : Novien Rialdy, S.E., M.M

Nama Mahasiswa : Feza Loy Gumanti
Npm : 1701270071
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur LAZISMU Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
20 / 04 2021	Identifikasi Masalah Rumusan masalah Tinjauan penelitian kerangka konseptual Tinjauan pustaka Penelitian terdahulu		
26 / 04 2021	Landasan teori kerangka berpikir Flow Chart Populasi dan Sampel Berkas surat dan margin-masing uji kualitatif		

Medan 20 April 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Pembimbing Proposal

Dr. Muhammad Qorib, MA

Selamat Pohan S.Ag. M.A

Novien Rialdy, S.E., M.M



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag. M.A
Dosen Pembimbing : Novien Rialdy, S.E., M.M

Nama Mahasiswa : Feza Loy Gumanti
Npm : 1701270071
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur LAZISMU Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
03 / 05 2021	Daftar pustaka dibuat secara aljabid berdasarkan nama pengarang Daftar pustaka Daftar gambar Tentukan jumlah sampel yang akan di teliti		
05 / 05 2021	Aec proposal		

Medan 20 April 2021

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan S.Ag. M.A

Pembimbing Proposal

Novien Rialdy, S.E., M.M



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631993
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sifat : Resmi
Kategori : Surat
Nomor dan Tanggalnya

Nomor : 80/IL.3/UMSU-01/F/2021
Lamp : -
Hal : Izin Riset

16 Dzulqaidah 1442 H
26 Juni 2021 M

Kepada Yth :
Pimpinan Lazismu Kota Medan
di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana SI di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Feza Loy Gumanti
NPM : 1701270071
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dekan,

Dr. Muhammad Qarib, M.A.
NIDN : 0103067503

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No. : 129.BP/III.17/G/2021
Lamp : -
Hal : **Surat Balasan Izin Riset**

Medan, 27 Dzulhijjah 1442 H
06 Agustus 2021 M

Kepada Yth,
**Pimpinan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Di
Medan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.,

Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Kota Medan telah menerima surat dari Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor: 80/II.3/UMSU-01/F/2021 tanggal 26 Juni 2021 M perihal: *Izin Riset*, berdasarkan keputusan Pimpinan LAZISMU Kota Medan dengan ini memberikan Izin Riset kepada Mahasisw/i Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Agama Islam atas nama:

Nama : Feza Loy Gumanti
NPM : 1701270071
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi/ T.A : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan.

Demikian Surat balasan Izin Riset ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, seraya berdoa kiranya Allah SWT meridhoi atas segala usaha dan upaya yang kita lakukan. Aamiin.

**BADAN PENGURUS
LAZIS MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN**


Muhammad Arifin Lubis, S.E.Sy, M.E
Ketua


Muhammad Rifki, SE.Sy
Sekretaris



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 662347, 6631003
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Dita menjabab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari
Senin, 21 Juni 2021 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Feza Loy Gumanti
Npm : 1701270071
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening Terhadap
Kepuasan Donatur LAZISMU Kota Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

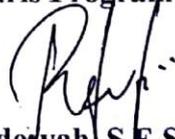
Medan, 25-6-2021

Tim Seminar

Ketua Program Studi


(Selamat Pohan, S.Ag., M.A)

Sekretaris Program Studi


(Riyan Pradesyah, S.E., Sy., M.E.I)

Pembimbing

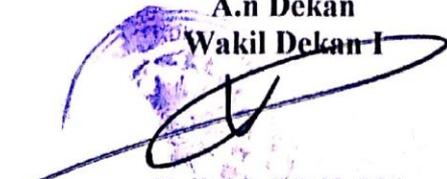

(Novien Rialdy, S.E., M.M)

Pembahas


(Riyan Pradesyah, S.E., Sy., M.E.I)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan
Wakil Dekan-I


Zailani, S.PdI, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 663
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH**

Pada hari Senin, 21 Juni 2021 telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Perbankan Syariah** dengan ini menerangkan bahwa :

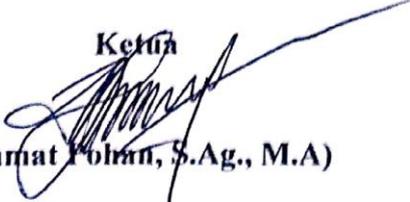
Nama : Feza Loy Gumanti
Npm : 1701270071
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Donatur LAZISMU Kota Medan

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	
Bab I	Perbaiki Rumusan Masalah
Bab II	Perbaiki Kerangka Berfikir dan Hipotesis
Bab III	Perbaiki Instrumen Penelitian dan Uji reliabel
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 21-6-2021

Tim Seminar

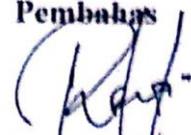
Ketua

(Selamat Polhan, S.Ag., M.A)

Sekretaris

(Riyan Pradesyah, S.E., Sy., M.E.I)

Pembimbing

(Novien Rialdy, S.E., M.M)

Pembahas

(Riyan Pradesyah, S.E., Sy., M.E.I)

Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap : Feza Loy Gumanti
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 28 November 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Pendidikan Terakhir : SMA Dharma Pancasila Medan
Alamat : Jl. Setia Gg. Warga No. 6 Medan
No Tlp/Hp : 083190371397

Nama Orang Tua

Ayah : Yusman Gumanti
Ibu : Boinem
Alamat : Jl. Setia Gg. Warga No.6 Medan

Pendidikan

Tahun Ajaran 2009/2010 : SD MIS AL-FALAH
Tahun Ajaran 2012/2013 : SMP Dharma Pancasila Medan
Tahun Ajaran 2015/2016 : SMA Dharma Pancasila Medan

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan

Feza Loy Gumanti

Distribusi Nilai t_{tabel}

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

Dari "Table of Percentage Points of the t-Distribution." Biometrika, Vol. 32. (1941), p. 300. Reproduced by permission of the Biometrika Trustees.

Distribution Nilai Tabel $F_{0,05}$

Degrees of freedom for Nominator

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	∞
1	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
2	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
3	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,74	8,70	8,66	8,64	8,62	8,59	8,57	8,55	8,53
4	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,91	5,86	5,80	5,77	5,75	5,72	5,69	5,66	5,63
5	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,68	4,62	4,56	4,53	4,50	4,46	4,43	4,40	4,37
6	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,00	3,94	3,87	3,84	3,81	3,77	3,74	3,70	3,67
7	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,57	3,51	3,44	3,41	3,38	3,34	3,30	3,27	3,23
8	5,32	4,46	4,07	3,84	4,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,28	3,22	3,15	3,12	3,08	3,04	3,01	2,97	2,93
9	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,07	3,01	2,94	2,90	2,86	2,83	2,79	2,75	2,71
10	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,91	2,85	2,77	2,74	2,70	2,66	2,62	2,58	2,54
11	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,79	2,72	2,65	2,61	2,57	2,53	2,49	2,45	2,40
12	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,69	2,62	2,54	2,51	2,47	2,43	2,38	2,34	2,30
13	4,67	3,81	3,41	3,13	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,60	2,53	2,46	2,42	2,38	2,34	2,30	2,25	2,21
14	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,53	2,46	2,39	2,35	2,31	2,27	2,22	2,18	2,13
15	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,48	2,40	2,33	2,29	2,25	2,20	2,16	2,11	2,07
16	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,42	2,35	2,28	2,24	2,19	2,15	2,11	2,06	2,01
17	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,38	2,31	2,23	2,19	2,15	2,10	2,06	2,01	1,96
18	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,34	2,27	2,19	2,15	2,11	2,06	2,02	1,97	1,92
19	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,31	2,23	2,16	2,11	2,07	2,03	1,98	1,93	1,88
20	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,28	2,20	2,12	2,08	2,04	1,99	1,95	1,90	1,84
21	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,25	2,18	2,10	2,05	2,01	1,96	1,92	1,87	1,81
22	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,23	2,15	2,07	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,78
23	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,20	2,13	2,05	2,01	1,96	1,91	1,86	1,81	1,76
24	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,18	2,11	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,79	1,73
25	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,16	2,09	2,01	1,96	1,92	1,87	1,82	1,77	1,71
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,09	2,01	1,93	1,89	1,84	1,79	1,74	1,68	1,62
40	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,00	1,92	1,84	1,79	1,74	1,69	1,64	1,58	1,51
50	4,08	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,95	1,87	1,78	1,74	1,69	1,63	1,56	1,50	1,41
60	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,92	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,53	1,47	1,39
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,85	1,80	1,68	1,63	1,57	1,51	1,46	1,40	1,28
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,83	1,75	1,66	1,61	1,55	1,50	1,43	1,35	1,22
∞	3,84	3,00	2,60	2,37	2,21	2,10	2,01	1,94	1,88	1,83	1,75	1,67	1,57	1,52	1,46	1,39	1,32	1,22	1,00

Distribusi Nilai r_{tabel}

Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

**PENGARUH SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT DAN
TRANSFER REKENING TERHADAP KEPUASAN
DONATUR LAZISMU KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh :

FEZA LOY GUMANTI

NPM : 1701270071

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing


Novien Rialdy, S.E., M.M

UMSU

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN**

Unggul | Certus | Terpercaya
2021

KUESIONER PENELITIAN

Mohon kesediaan Bapak dan Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang Bapak dan Ibu berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak dan Ibu akan kami jaga. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem layanan jempot zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan donatur LAZISMU Kota Medan. Penulis sangat mengharapkan kerjasama dari bapak dan ibu untuk mengisi atau menjawab setiap pertanyaan yang diajukan di dalam kuesioner. Atas perhatian dan kerjasamanya, penulis mengucapkan terima kasih.

Nama Responden :
Jenis Kelamin :
Umur :
Profesi :
Pendidikan terakhir :
Alamat tempat tinggal :

KETERANGAN:

Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak dan Ibu. Isilah kuesioner sesuai dengan jawaban dan pendapat anda.

STS = SANGAT TIDAK SETUJU

S = SETUJU

TS = TIDAK SETUJU

SS = SANGAT SETUJU

KS = KURANG SETUJU

CONTOH Pengerjaan:

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Berzakat membuat kita semakin kaya					√
2	Hidup akan terasa berkah apabila sering berzakat					√

Tabel Daftar Pernyataan Angket
Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat dan Transfer Rekening Terhadap
Kepuasan Donatur Lazismu Kota Medan

No	Keterangan	STS	TS	KS	S	SS
1	Penampilan Petugas layanan jemput zakat bersih dan rapi					
2	Petugas membawa kelengkapan surat-surat seperti kwitansi					
3	Petugas memberikan informasi yang jelas dan teliti kepada donatur					
4	Petugas bersedia menanggapi keluhan donatur apabila tidak paham					
5	Petugas melakukan tindakan sesuai prosedur					
6	Petugas melakukan tindakan secara tepat dan cepat					
7	petugas memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan donatur					
8	Petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup pada donatur					
9	Petugas mempunyai catatan tanda bukti penerimaan dana					
10	Petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga donatur merasa aman					
11	Lembaga menyediakan layanan transfer rekening untuk memudahkan donatur berzakat					
12	Layanan transfer rekening yang disediakan jelas					
13	Lembaga jelas dalam menampilkan aliran dana yang masuk dan yang keluar					
14	Lembaga transparan dalam memberitahukan berapa banyak dana yang masuk dan kemana dana disalurkan					
15	Lembaga mudah dihubungi oleh donatur					
16	Lembaga dalam berkomunikasi dengan donatur jelas dengan penyampaian informasinya					
17	Lembaga sigap dalam mengkonfirmasi adanya dana yang sudah masuk					
18	Informasi dana yang sudah masuk langsung sampai ke saya dan cepat dikonfirmasi oleh lembaga					
19	Lembaga menyediakan layanan transfer rekening yang jelas untuk saya tuju					
20	Akun rekening yang disediakan oleh lembaga memudahkan saya bertransfer					
21	saya terus menggunakan layanan yang diberikan lembaga karena bagus					

	dalam pelayanannya					
22	saya merasa puas sehingga tidak bosan untuk terus menggunakan layanan yang diberikan oleh lembaga					
23	saya merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan layanan yang diberikan oleh lembaga					
24	Layanan yang diberikan oleh lembaga sangat memuaskan sehingga saya tak sungkan untuk memberitahukan kepada orang lain					
25	Dengan adanya layanan jemput zakat dan transfer rekening dari lembaga ini membuat saya yakin dengan lembaga ini					
26	Saya senang dengan layanan yang disediakan oleh lembaga karna memudahkan saya dalam berzakat					
27	Dengan adanya layanan jemput zakat memudahkan saya dalam berzakat					
28	Saya puas dengan adanya layanan jemput zakat karena saya tidak perlu lagi datang ke kantor lembaga					
29	Saya puas dengan adanya layanan transfer rekening karena saya cukup mentransfer saja dana yang ingin saya zakatnya					
30	Saya senang dengan adanya layanan transfer rekening karena saya tidak perlu lagi harus datang ke kantor					