

2019
9
Hafizal Halim Hara
NPM.1501270098

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA
AMIL ZAKAT TERHADAP
KEPUASAN MUZAKKI
(Studi Kasus Dompot Dhuafa Waspada Medan)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Perbankan Syariah**

Disusun Oleh:

**HAFIZAL HALIM HARAHAHAP
NPM.1501270098**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL
ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI
(Studi Kasus Pada Dompot Dhuafa
Waspada Medan)**

SKRIPSI

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

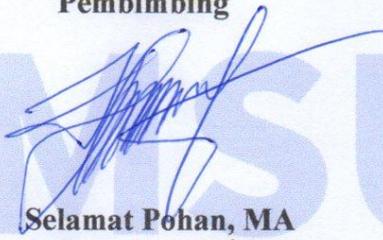
Oleh:

HAFIZAL HALIM HARAHAP

NPM: 1501270098

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing



Selamat Pohan, MA

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hafizal Halim Harahap

NPM : 1501270098

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompot Dhuafa Waspada Medan) merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 25 - Sep - 2019

Yang menyatakan :



Hafizal Halim Harahap
1501270098

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini kusembahkan kepada kedua orangtuaku

Ayahanda H. HAZLAN Harahap

Ibunda Hj. Lila Masrita Hob

Tak lekang selalu memberikan do'a kesabaran &

keberhasilan bagi diriku

Motto :

*Berproseslah Untuk Sebuah Kata
"Sukses", Percayalah Pada Kalimat
"Usaha tidak Akan Menghianati
Hasil" dan Selalu libatkan Tuhan
pada Setiap langkahmu*

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL
ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI
(Studi Kasus Pada Dompot Dhuafa
Waspada Medan)**

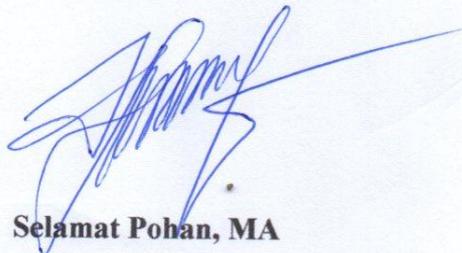
Oleh :

Hafizal Halim Harahap
NPM : 1501270098

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

Medan, 25.9.2019

Pembimbing



Selamat Pohan, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

Medan, 20 Agustus 2019

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Eksemplar
Hal : Skripsi a. n. Hafizal Halim Harahap
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam UMSU

Di-

Medan

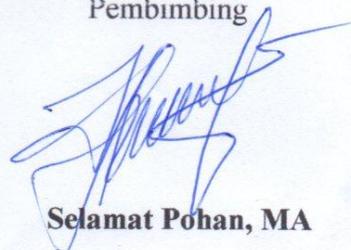
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa an. Lia Juliana Sari yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI (Studi Kasus Pada Dompok Dhuafa Waspada Medan). Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat di terima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam UMSU.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing



Selamat Pohan, MA



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem 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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hafizal Halim Harahap
Npm : 1501270098
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S - 1 (Strata satu)
Ketua Program Studi : Selamat Pohan, MA
Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, MA
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompot Dhuafa Waspada Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
2/9 2019	1. Jenis metode penelitian di proposal 2. Spasi 1/2 untuk font pengisian pd kst 3) format penulisan sumber kutipan 4) Hasil pembahasan dan simpulan		
10/9 2019	1) penentuan populasi kembali di perbarui 2) sampel. gunakan metode acak yk acak tidak culup maya 1. kecamatan. dan paydora Angkat. 3) Rumus Penelitian dan Jawaban dgn sempurna pd kesimpulan		

Medan, 25-Sep-2019

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, MA

Pembimbing

Selamat Pohan, MA



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem 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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hafizal Halim Harahap
Npm : 1501270098
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S - 1 (Strata satu)
Ketua Program Studi : Selamat Pohan, MA
Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, MA
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompot Dhuafa Waspada Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
15/9/2019	1. Pembahasan pengolahan data awal, metode penelitian, hasil yg sesuai dgn. Dgn. Revisi 2. Data Statistik awal.		
20/9/2019	Kesimpulan belu-jelas, temukan T. lbrng dgn. bur. jgn sampai salah! dan revisi koreksi.		
25/9/2019	ACC ulh sidang 25/9/2019.		

Medan, 25-Sep-2019

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

25/9/2019
Selamat Pohan, MA

Pembimbing

Selamat Pohan, MA



Unggul, Cerdas & Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten 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

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

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 : Hafizal Halim Harahap
Npm : 1501270098
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI (Studi Kasus Dompot Dhuafa Waspada Medan)

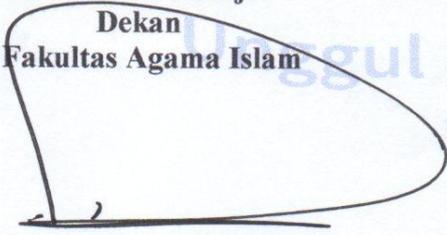
Medan, 25 September 2019

Pembimbing Skripsi

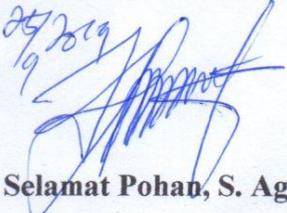

Selamat Pohan, S. Ag, MA

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam


Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program
Studi Perbankan Syariah


Selamat Pohan, S. Ag, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

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

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

Unggul, Cerdas & Terpercaya

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

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

• Nama Mahasiswa : **HAFIZAL HALIM HARAHAP**
 Npm : **1501270098**
 Program Studi : **Perbankan Syariah**
 Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompot Dhufa Waspada Medan)**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 30 Agustus 2019

Pembimbing Skripsi

Selamat Pohan, MA

Diketahui/ Disetujui Oleh:

**Dekan
 Fakultas Agama Islam**

Dr. Muhammad Qorib, MA

**Ketua Program
 Studi Perbankan Syariah**

Selamat Pohan, S. Ag, MA

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI



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

NAMA MAHASISWA : Hafizal Halim Harahap

NPM : 1501270098

PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah

HARI, TANGGAL : Sabtu, 05 October 2019

WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

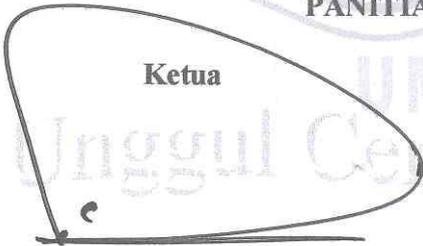
PENGUJI I : Dr. Siti Mujaitun, SE, MM

PENGUJI II : Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris


Dr. Muhammad Qorib, MA


Zailani, S.PdI, MA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA 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	Š	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	esdan 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	ʾ	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</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
—ي'	fathah dan ya	Ai	a dan i
—و,	fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba: كَتَبَ
- fa'ala: لَعَفَ
- kaifa: كَيْفَ

c. Maddah

□ *rauḍah al-atfāl* - *raudatul atfāl*: لا ارضور اقط

□ *al-Madīnah al-munawwarah* : قرونملا ميندما

□ *ṭalḥah*: ṭḥḥ

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* : رانبر

□ *nazzala* : لزنذ

□ *al-birr* : ربلا

□ *al-hajj* : خحلا

□ *nu'ima* : معنذ

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ا, ل, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

1) 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.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
اِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
اُ اُو	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

qāla : لقال

ramā : رام

qīla : ليق

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk *ta marbūtah* ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan ḍammah, 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:

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 : لجرلا
- as-sayyidatu : ةدسلا
- asy-syamsu : سمشلا
- al-qalamu : ملقلا
- al-jalalu : لاجلا

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 : نوذخات
- an-nau': عونلا
- syai'un : عيش
- inna : ان
- umirtu : ترما
- akala : لكا

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, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama 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'alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laz³unzilafihil-Qur'anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital 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:

- Naṣrunminallahiwafathunqarib
- 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

Hafizal Halim Harahap, 1501270098, Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Pada Dompot Dhuafa Waspada Medan), Pembimbing Selamat Pohan, MA

Lembaga Amil Zakat Adalah Sebuah Instansi Zakat Yang keberadaanya sangat dibutuhkan oleh pembayar zakat (Muzakki), karena keberadaanya sangat mempermudah muzakki untuk meyalurkan dana zakatnya, lalu sudahkah Lembaga Amil Zakat memberikan Pelayanan yang Maksimal terhadap Muzakki, Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada Medan sudah maksimal.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif, dimana penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang dibagikan langsung ke muzakki Dompot Dhuafa Waspada Medan, dan teknik analisis data menggunakan SPSS

Berdasarkan Hasil Penelitian ini, setelah hasil jawaban responden di olah dapat disimpulkan bahwa Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada Medan sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan maksimal, melalui layanan – layanan zakat yang sangat mempermudah muzakki untuk menyalurkan dana zakatnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Muzakki

ABSTRACT

Hafizal Halim Harahap, 1501270098, The Effect of Amil Zakat Institution Service Quality on Muzakki Satisfaction (Case Study on Dompot Dhuafa Waspada Medan), Supervisors Selamat Pohan, MA

Amil Zakat Institution is an Zakat Institution whose existence is needed by zakat payers (Muzakki), because its existence greatly facilitates muzakki to channel zakat funds, then has the Amil Zakat Institution provided Maximum Services to Muzakki, this research was conducted to find out whether the quality of Amil Institution services Zakat Dompot Dhuafa Waspada Medan is maximal.

This study uses a quantitative method, where this study uses a questionnaire as a data collection tool that is distributed directly to muzakki Dompot Dhuafa Waspada Medan, and data analysis techniques using SPSS

Based on the results of this study, after the results of the respondents' responses, it can be concluded that the Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada Institute in Medan has provided good and maximum service quality, through zakat services which greatly facilitates muzakki to channel his zakat funds.

Keywords : Service Quality Of Amil Zakat Institutions And Muzakki Satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu`alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur hanya milik Allah SWT tuhan pencipta semesta alam, yang mana Dia telah memberikan rahmat taufik dan hidayahNya, sehingga peneliti masih diberikan kesehatan dan diridhoiNya untuk dapat menyelesaikan Proposal penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA AMIL ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI (STUDI KASUS DOMPET DHUAFA WASPADA MEDAN)”**.

Penulisan proposal ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan dinyatakan lulus pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Shalawat beriringkan salam semoga senantiasa Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabatnya dan para pengikutnya yang setia hingga hari pembalasan tiba.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimah kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu peneliti baik dalam penulisan, bentuk dan isi proposal yang berujung untuk kesempurnaan proposal ini, diantaranya :

1. Kedua orang tua penulis, ayahanda tersayang H.Hazlan Harahap dan ibunda tercinta Hj. Lila Masrita Hasibuan yang telah memberikan segala kasih sayangnya kepada peneliti terutama bimbingan serta ridho dan doanya yang tulus terhadap penulis, sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan pembuatan proposal penelitian ini,
2. Bapak Dr. Agussani, M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Selamat Pohan, MA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Selamat Pohan, MA selaku Dosen Pembimbing Proposal yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat berarti bagi peneliti
6. Bapak Rian Pradesyah, SE,Sy. MEI selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staf pengajar Fakultas Agama Islam Jurusan Perbankan Syariah yang telah membekali peneliti ilmu pengetahuan.
8. Seluruh teman seperjuangan peneliti yang telah memberikan dukungan dan motivasi serta doa'nya.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimah kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian proposal ini, semoga amal perbuatan yang baik tersebut mendapat imbalan yang baik pula disisi Allah SWT dan semoga proposal penelitian ini dapat berguna untuk multi lapisan dan fungsi sehingga bermanfaat. Amin Ya Robbal`alamin.

Medan, 2019

Peneliti

HAFIZAL HALIM HARAHAP
NPM : 1501270098

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	
B. Identifikasi Masalah	3
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian	3
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	6
1. Pengertian Zakat.....	6
2. Zakat Fitrah	6
3. Zakat Mal.....	7
4. Zakat Ziroah	9
5. Zakat Maadin	10
6. Zakat Rikat	11
7. Zakat Binatang Ternak	11
8. Zakat Tijaroh.....	12
B. Muzakki	13
C. Lembaga amil Zakat	14
D. Kualitas Pelayanan	16
E. Kualitas Pelayanan Dalam Islam	17
F. Kepuasan.....	20
G. Loyalitas	23

H. Penelitian yang Relevan	25
I. Kerangka Berfikir	28
J Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode penelitian	29
B. Lokasi dan waktu Penelitian	30
C Populasi, Sampel, dan Penarikan Sampel.....	30
D Variabel Penelitian	32
E. Devinisi Operasional Variabel.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Instrumen Penelitian.....	36
H Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Dekskripsi Institusi.....	29
B. Deksripsi Karekteristik Responden	30
C. Populasi, Sampel, dan Penarikan Sampel	30
D. Penyajian Data.....	32
E Analisis Data.....	32
F Interpretasi Hasil Data	34
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	29
B Saran	30

DAFTAR TABEL

Tabel Penelitian Yang Relevan	25
Tabel Kerangka Berpikir	28
Tabel Waktu Penelitian	30
Tabel Variabel Penelitian	33

DAFTAR GAMBAR

Logo Perusahaan	9
Struktur Organisasi.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Dari data pertumbuhan Bank Dunia tahun 2012, jumlah seluruh penduduk Indonesia mencapai 244.775.796 jiwa dengan 88% diantaranya atau 182.570.000 jiwa memeluk agama islam (muslim). Hal ini menjadi potensi besar yang dimiliki Indonesia dalam melaksanakan pembangunan serta mewujudkan masyarakat adil dan makmur.

Potensi zakat di kota Medan sangat besar. Dengan perkiraan jumlah masyarakat muslim 67,5% dari jumlah total sekitar 13 juta jiwa, berarti ada sekitar 7 jutaan umat muslim, maka dapat kita kalikan 30 ribu saja perorang, maka dana yang diterima dari zakat bisa mencapai 210 milyar, dana itu masih berasal dari dana zakat fitrah saja, belum dari zakat yang lain.

Zakat merupakan rukun islam yang ketiga, karenanya zakat merupakan ibadah wajib yang harus dilaksanakan oleh seorang muslim yang sudah ditentukan untuk menunaikannya. Kewajiban membayar zakat memiliki arti penting dalam ajaran Islam. Selain merupakan hubungan manusia dengan Allah SWT, zakat juga berperan aktif dalam perekonomian, dengan menjadi sarana pemerataan pendapatan diantara umat Islam. Zakat juga diharapkan mampu mengurangi angka kemiskinan, serta mampu meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sesuai dengan penelitian Beik (2009), zakat terbukti mampu mengurangi jumlah keluarga miskin dari 84% menjadi 74% serta mengurangi kesenjangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan.⁴¹

Di bawah ini terdapat tabel laporan pendapatan Zakat di BAZNAS kota Medan

⁴¹ Mukhamad Naajib, Sutomo, Pengaruh Kualitas pelayanan lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki(Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta) Jurnal aplikasi bisnis dan Manajemen, Vol.3 No 1, Januari 2017

Tabel 01 Laporan Dana Zakat BAZNAS MEDAN

Tahun	Jumlah Muzakki	%	Potensi (RP)
2013	5.600	11%	576.626.483.800
2014	5.890	13%	559.765.976.500
2015	6.578	20%	722.341.678.543
2016	7.213	23%	735.544.796.655
2017	8.781	27%	866.322.112.432
Total	27.561	93%	3.451.601.047.932

Tabel 02 Laporan Dana Zakat Dompot Dhuafa Waspada

Tahun	Jumlah Muzakki	Total
2013	2.231	6.705.194.229
2014	2.543	9.110.265.740
2015	2.444	8.399.231.558
2016	3.332	11.675.743.211
2017	3.026	10.343.651.124
Total	13.576	46.234.085.8623

Dari kedua tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah muzakki dan dana zakat mengalami naik turun, hal ini sangat disayangkan mengingat potensi zakat di Indonesia dan di Medan sangat besar. Ada beberapa faktor yang melatar belakanginya, diantaranya : Kurangnya Pemahaman Masyarakat muslim tentang tata cara membayar zakat, Kurangnya Sosialisasi Lembaga Amil zakat kepada Masyarakat, Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Amil Zakat

Keberadaan Organisasi Pengelola Zakat (OPZ), khususnya Badan Amil Zakat Infaq dan Shadaqah (BAZIS), saat ini dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang sedang kesusahan. BAZIS berupaya sedemikian rupa untuk

membantu kesulitan masyarakat miskin dengan berbagai programnya. Beragam program dilaksanakan dengan sumber pendanaan zakat.

Berdasarkan penelitian dari Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dan IPB pada tahun 2010, potensi zakat di Indonesia mencapai Rp 217 Triliun pertahun. Dan saat ini dana yang terkumpul per tahun hanya 1% dari potensi yang ada. Selain itu, berdasarkan survei PIRAC tahun 2007, tingkat kesadaran pemberi zakat (muzakki) di Indonesia masih rendah, yaitu 55%. Hal ini masih sangat kecil dari 55% tersebut. Kondisi ini menjadi tanggung jawab umat islam bersama pemerintah, ulama, dan juga lapisan masyarakat.⁴²

Menurut Bramasetia (2014), banyaknya Lembaga Amil Zakat (LAZ) tidak menimbulkan persaingan. Namun, memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menyalurkan dana zakatnya melalui lembaga zakat yang dipercaya sehingga, setiap LAZ akan berusaha menunjukkan program dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat. LAZ juga akan berusaha menjadi kepuasan muzakki dalam menyalurkan dan zakatnya sehingga timbul rasa nyaman dan tidak berpindah ke lembaga zakat lain atau menyalurkannya secara langsung kepada penerima zakat (mustahik).

Namun LAZ ternyata sistem pengelolaannya masih belum maksimal dan belum dapat memenuhi rasa puas dan dipercaya sepenuhnya oleh masyarakat atau muzakki. Contohnya dalam hal pelayanan Lembaga Amil Zakat yang belum Maksimal, pendistribusian zakat kepada Mustahiq yang belum sepenuhnya dipercaya, jika LAZ mampu bertanggungjawab, dan memiliki kredibilitas tinggi, dan transparan akan menjadikan masyarakat yang meyalurkan zakatnya percaya, dan jika pelayanan yang diberikan juga memuaskan, tentunya masyarakat akan terus menyalurkan zakatnya melalui Lembaga Amil Zakat.⁴³

Salah satu contoh Lembaga Amil Zakat adalah Dompot Dhuafa yaitu lembaga nirlaba milik masyarakat Indonesia yang berkhidmat mengangkat harkat sosial kemanusiaan kaum dhuafa dengan dana ZISWAF. Dompot dhuafa akan

⁴² Mukhamad Naajib, Sutomo, Pengaruh Kualitas pelayanan lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta) Jurnal aplikasi bisnis dan Manajemen, Vol.3 No 1, Januari 2017

⁴³ Elsi kartika sari, Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf, (Jakarta : Grasindo, 2006), Hal.44

terus mewujudkan masyarakat berdaya yang bertumbu pada sumber daya lokal melalui sistem yang berkeadilan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengambil penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompot Dhuafa Waspada Medan)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah penulis paparkan di atas, maka ada beberapa permasalahan yang dapat teridentifikasi pada penelitian ini antara lain :

1. Pelayanan Lembaga Amil Zakat Belum Maksimal
2. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang zakat
3. Pelayanan dari pekerja kurang cepat dan tanggap
4. Keraguan muzakki pada Lembaga Amil zakat dalam menyalurkan zakatnya.
5. Lembaga Amil Zakat belum transparansi dalam hal penyaluran dana zakat

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada Medan sudah maksimal ?
2. Bagaimana Upaya Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada Medan dalam memaksimalkan kualitas pelayanan kepada muzakki?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakanya penelitian ini adalah :

1. Untuk Menganalisa apakah kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada Medan sudah maksimal
2. Untuk menganalisa Bagaimana Upaya Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada Medan dalam memaksimalkan kualitas pelayanan kepada muzakki.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan sumbangan teoritik yang bersifat konseptual terhadap pengembangan ilmu yang terkait dan menambah khazanah keilmuan tentang zakat.

2. Secara Praktis

a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan selalu dapat menambah banyak pengetahuan masyarakat tentang kualitas pelayanan lembaga zakat,

b. Bagi Dompot Dhuafa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Dompot Dhuafa untuk meningkatkan pelayanannya.

F. Sitematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusunan, Proposal ini di bagi dalam lima bab yang memuat ide – ide pokok dan kemudian di bagi lagi menjadi sub – sub bab yang mempertajam ide – ide pokok, sehingga secara keseluruhan menjadi kesatuan yang saling menjelaskan sebagai satu pemikiran.

BAB I Merupakan bagian pendahuluan yang dijadikan sebagai acuan pembahasan bab – bab berikutnya dan sekaligus mencerminkan isi global skripsi yang berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Bab ini menjelaskan mengenai Dekripsi Teori yang digunakan seputar pengertian Zakat, Muzakki, kepuasan, faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan, penerimaan zakat pada lembaga dan gambaran umum Lembaga Amil Zakat yang meliputi fungsi LAZ serta program – program penghimpun dana zakat dan penyaluran zakat di LAZ, Penelitian yang relevan, kerangka berpikir, dan Hipotesis.

- BAB III** Bab ini akan memberikan penjelasan metode penelitian berupa lokasi penelitian, objek penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengolahan dan analisis data, uji asumsi klasik, uji validita dan reliabilitas serta uji hipotesisnya. Hipotesis yang telah diambil dengan melihat sumber data input dan outpunya yang digunakan dalam penulisan ini, serta menolak analisisnya untuk menjawab permasalahan yang ada dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.
- BAB IV** Merupakan hasil dan pembahasan berisi tentang perhitungan dan data – data yang diperoleh dari penelitian hingga diketahui hasilnya, yang kemudian dilakukan analisis terhadap hasil guna mendapatkan kesimpulan.
- BAB V** Merupakan bab terakhir yang berisi tentang simpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran – saran baik untuk lembaga dalam penghimpunan dana zakat agar hasilnya lebih maksimal.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Deskripsi Teori

a. Pengertian Zakat

Zakat merupakan rukun Islam yang ke – 3, Zakat dalam Bahasa Arab Zakat disebut (Zakah). Sedangkan Zakat dalam segi bahasa berarti bersih, suci, subur, berkat, dan berkembang. Dalam pengertian istilah adalah harta tertentu yang wajib dikeluarkan oleh orang yang beragama islam yang sudah ditetapkan oleh syariat islam (Muzakki) untuk diberikan kepada orang yang berhak menerimanya (Muzakki). Zakat secara umum terbagi kepada dua bagian, yaitu Zakat Fitrah dan Zakat Mal.⁴⁴

1. Zakat Fitrah

Zakat fitrah atau zakat badan adalah zakat yang wajib dikeluarkan satu kali dalam setahun oleh setiap muslim mukallaf (orang yang dibebani kewajiban oleh Allah) untuk dirinya sendiri dan untuk setiap jiwa atau orang yang menjadi tanggungannya. Jumlah yang harus dikeluarkan adalah sebanyak satu sha' (1.k 3,5 liter/2,5 Kg) per jiwa, yang didistribusikan pada tanggal 1 Syawal setelah sholat subuh sebelum sholat Iedul Fitri. Poin-poin penting yang harus diketahui tentang zakat fitrah:

a. Hukum Zakat Fitrah

Hukum zakat fitrah adalah wajib. Setiap umat islam wajib menunaikan zakat fitrah untuk membersihkan dan mensucikan diri serta membantu jiwa-jiwa yang kelaparan karena dibelit kemiskinan.

Dalil dalil yang menerangkan kewajiban zakat fitrah yaitu sebagai berikut:

Artinya: "Sungguh berbahagialah orang yang mengeluarkan zakat (fitrahnya), menyebut nama Tuhannya (mengucap takbir) lalu ia mengerjakan sholat (Idul Fitri)." (Q.S Al-A'la ayat 14-15).

⁴⁴ Yusuf Qardhawi, *Fiqh Zakat*, terjem. Salman Harun dkk, Bogor. Pustaka Litera Antar Nusa, cet,ke 6 2002, hlm. 19.

Menurut riwayat Ibnu Khaimah, ayat diatas diturunkan berkaitan dengan zakat fitrah, takbir hari raya, dan sholat ied (hari raya). Menurut Sa'id Ibnul Musayyab dan Umar bin Abdul Aziz: "Zakat yang dimaksudkan oleh ayat ini adalah zakat fitrah". Menurut Al-Hafidh dalam "Fathul Baari": "Ditambah nama zakat ini dengan kata fitri karena diwajibkan setelah selesai mengerjakan Shaum Romadhon.

Lebih tegas lagi dalil tentang wajibnya zakat fitrah dalam sebuah hadits yang diterima oleh Ibnu Abbas yang Artinya: "Rosululloh SAW telah mewajibkan zakat fitrah untuk menyucikan orang yang shaum dari segala perkataan yang keji dan buruk yang mereka lakukan selama mereka shaum, dan untuk menjadi makanan bagi orang-orang yang miskin. (H.R. Abu Daud)

Dalam (H.R. Bukhari) disebutkan bahwa "Adalah kami (para sahabat) di masa Rosululloh SAW mengeluarkan zakat fitrah satu sha' makanan atau satu sha' tamar (kurma), atau satu sha' sya'ir (padi belanda), atau satu sha' aqith (susu yang telah kering yang tidak diambil buihnya, atau semacam makanan yang terbuat dari susu, dimasak, sesudah itu dibiarkan lalu diletakkan di kain perca agar menetes kebawah), atau satu sha' zahib (kismis)". (H.R. Bukhari)

Hadits diatas menyatakan bahwa kadar zakat fitrah itu satu sha' makanan. Pada hadits diatas makanan yang dimaksud adalah: tamar, sya'ir, zabib, dan aqith. Itulah jenis makanan yang dikeluarkan untuk zakat fitrah pada masa Rosululloh SAW.

2. Zakat Maal

Zakat maal atau zakat harta benda, telah diwajibkan oleh Alloh SWT sejak permulaan Islam, sebelum Nabi Muhammad SAW hijrah ke Madinah. Sehingga tidak heran jika ibadah zakat ini menjadi perhatian utama islam, sampai-sampai diturunkan pada masa awal islam diperkenalkan kepada dunia. Karena didalam islam, urusan tolong menolong dan kepedulian sosial merupakan hal yang sangat penting dalam rangka membangun peradaban sosial bermasyarakat islami yang berada didalam naungan Alloh SWT sang pengatur rezeki. Pada awalnya, zakat diwajibkan tanpa ditentukan kadar dan jenis hartanya. Syara' hanya memerintahkan agar mengeluarkan zakat, banyak-sedikitnya diserahkan kepada

kesadaran dan kemauan masing-masing. Hal itu berlangsung hingga tahun ke-2 hijrah. Pada tahun itulah baru kemudian Syara' menetapkan jenis harta yang wajib dizakati serta kadarnya masing-masing. Namun mustahiq zakat pada saat itu hanya dua golongan saja, yaitu fakir dan miskin. Adapun pembagian zakat kepada 8 ashnaf (golongan/kelompok) baru terjadi pada tahun ke 9 hijrah. Karena ayat tersebut diwahyukan pada tahun 9 Hijrah. Namun demikian Nabi SAW tidak sepenuhnya membagi rata kepada 8 golongan tersebut⁴⁵, beliau membagikannya kepada golongan-golongan yang dipandang perlu dan mendesak untuk disantuni. Hal ini seperti terjadi pada saat Nabi SAW mengutus Mu'adz bin Jabal pergi ke Yaman untuk menjadi gubernur di sana, dan memerintahkannya untuk mengambil zakat dari orang-orang kaya untuk dibagikan kepada orang-orang fakir di Yaman. Al-Bukhori menerangkan bahwa kejadian tersebut berlangsung pada tahun ke-10 hijrah sebelum Nabi SAW menunaikan Haji Wada'. Jadi, Q.S At-Taubah ayat 60 menerangkan bahwa penerima zakat itu ada 8 golongan. Merekalah yang berhak menerima zakat, sementara diluar golongan itu tidak berhak menerima zakat. Namun diantara mustahiq yang 8 tersebut tidak harus semuanya menerima secara rata, tapi disesuaikan dengan situasi dan kondisi dengan memperhatikan skala prioritas. Zakat maal ini terdiri dari beberapa macam, yaitu: zakat emas/perak/uang, zakat ziro'ah, zakat ma'adin, zakat rikaz, zakat tijaroh. Zakat Emas, Perak, dan Uang Emas dan perak yang dimiliki seseorang wajib dikeluarkan zakatnya.⁴⁶

Sebagaimana yang tertuang dalam surat Attaubah ayat 34-35

⁴⁵ Yusuf Qardhawi, *Fiqh Zakat*, terjem. Salman Harun dkk, Bogor. Pustaka Litera Antar Nusa, cet, ke 6 2002, hlm. 19

⁴⁶ Mursyidi, *Akuntansi Zakat Kontemporer*, Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2003, hlm, 130.

Artinya:Orang-orang yang menimbun emas dan perak dan tidak menafkahnannya di jalan Allah, peringatkanlah mereka tentang adzab yang pedih. Pada hari emas dan perak dipanaskan dalam api neraka, lalu dibakar dengannya dahi-dahi mereka, rusuk-rusuk, dan punggung, maka dikatakan kepada mereka, "Inilah kekayaan yang kalian timbun dahulu, rasakanlah oleh kalian kekayaan yang kalian simpan itu". (Q.S. At-Taubah ayat 34-35)

Dari keterangan diatas, jelaslah bagi pemilik emas dan perak, wajib mengeluarkan zakat, karena jika tidak, ancaman dari Allah sudah menantinya. Nishab emas sebesar 20 dinar (90 gram), dan nishab perak sebesar 200 dirham (600 gram), dan nishab uang yaitu jika sudah senilai dengan emas 20 gram atau perak 200 dirham. Sementara kadar zakatnya sebanyak 2,5%. Zakat emas ini dikeluarkan jika sudah mencapai haul (setahun sekali). Perhatikan keterangan dibawah ini:

"Bila kau mempunyai 200 dirham dan sudah cukup masanya setahun (haul), maka zakatnya adalah 5 dirham (2,5%). Dan emas hanya dikenakan zakat bila sudah mencapai 20 dinar. Apabila engkau memiliki 20 dinar dan telah sampai setahun kau miliki, maka zakatnya setengah dinar, dan yang lebih sesuai perhitungannya". (H.R. Abu Daud)

Contoh kasus:

Seorang ibu memiliki emas sebanyak 200 gram. Maka zakat yang harus dikeluarkannya adalah sebagai berikut:

$$2,5\% \times 200 \text{ gram} = 5 \text{ gram}$$

Asumsi harga 1 gram emas = Rp. 80.000,- jadi zakatnya: $5 \times \text{Rp. } 80.000,- = \text{Rp. } 400.000,-$ Zakat tersebut dikeluarkan satu tahun sekali, selama emas itu masih disimpan dan menjadi milik ibu tersebut.

3. Zakat Ziro'ah (pertanian/segala macam hasil bumi)

Mengenai zakat tumih-tumbuhan, Allah SWT telah menetapkannya dalam Al-Quran surat Al-An'am ayat 141 yang

Artinya:"Dan dialah yang menjadikan kebun-kebun yang berjunjung dan yang tidak berjunjung, pohon kurma, tanaman-tanaman yang bermacam-macam buahnya, zaitun, dan delima yang serupa (bentuk dan warnanya) dan yang tidak sama (rasanya). Makanlah buahnya (yang bermacam-macam itu) bila berbuah, dan tunaikanlah haknya dari hari memetik hasilnya (dengan dikeluarkannya zakat); dan jangan lah kamu berlebihan, sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebihan". (Q.S. Al-An'am: 141)⁴⁷

Hasil bumi wajib dikeluarkan zakatnya jika sudah mencapai nishab yaitu 5 wasaq (650 Kg). Adapun kadar zakatnya ada dua macam, yaitu: Pertama, jika pengairannya alamiah (oleh hujan atau mata air) maka kadar zakatnya adalah 10%. Kedua, jika pengairannya oleh tenaga manusia atau binatang maka kadar zakatnya adalah 5%.

4. Zakat Ma'adin (Barang Galian)

Yang dimaksud ma'adin (barang galian) yaitu segala yang dikeluarkan dari bumi yang berharga seperti timah, besi, emas, perak, dll. Adapula yang berpendapat bahwa yang dimaksud dengan ma'adin itu ialah segala sesuatu yang dikeluarkan (didapatkan) oleh seseorang dari laut atau darat (bumi), selain tumbuh-tumbuhan dan makhluk bernyawa. Zakat ma'adin dikeluarkan setiap mendapatkannya tanpa nishab, kadar zakatnya adalah 2,5%. Perhatikan dalil dibawah ini:

"Bahwa rosululloh SAW telah menyerahkan ma'adin qabaliyah kepada Bilal bin Al-Harts Al-Muzanny, ma'adin itu hingga kini tidak diambil darinya, melainkan zakat saja." (H.R. Abu Daud dan Malik)

Hadits diatas menunjukkan bahwa ma'adin itu ada zakatnya dan menyatakan bahwa dari ma'adin itu tidak diambil melainkan zakat saja. Dari kedua keterangan tersebut bisa dipahami bahwa zakat yang diambil dari ma'adin itu adalah zakat emas dan perak, yaitu 2,5%

⁴⁷ Q.S. Al-An'am: 141

5. Zakat Rikaz (Harta Temuan/Harta Karun)

Yang dimaksud rikaz adalah harta (barang temuan) yang sering dikenal dengan istilah harta karun. Tidak ada nishab dan haul, besar zakatnya 20%.⁴⁸

Perhatikan dalil berikut:

"Sesungguhnya Nabi SAW bersabda mengenai harta kanzun (simpanan lama) yang didapatkan seseorang ditempat yang tidak didiami orang: Jika engkau dapatkan harta itu ditempat yang didiami orang, hendaklah engkau beritahukan, dan jika engkau dapatkan harta itu ditempat yang tidak didiami orang, maka disitulah wajib zakat, dan pada harta rikaz, (zakatnya) 1/5". (H.R. Ibnu Majah)

Maksud dari hadits diatas adalah barang siapa yang mendapatkan dalam suatu penggalian harta simpanan orang bahari atau menemukannya di suatu desa yang tidak didiami orang, maka ia wajib mengeluarkan zakatnya sebesar 1/5 atau 20%. Zakat rikaz dikeluarkan oleh penemunya sekali saja, ketika ia menemukan rikaz tersebut.

6. Zakat Binatang Ternak

Seseorang yang memelihara hewan ternak (beternak) wajib mengeluarkan zakatnya berdasarkan dalil berikut: "Tidak ada seorang laki-laki yang mempunyai unta, lembu, atau kambing yang tidak diberikan zakatnya, melainkan datangnya binatang-binatang itu pada hari kiamat keadaannya lebih gemuk dan lebih besar dibandingkan ketika di dunia, lalu mereka menginjak-injaknya dengan telapak-telapaknya dan menanduknya dengan tanduk-tanduknya setelah binatang-binatang itu berbuat demikian, diulanginya lagi dan demikianlah terus-menerus hingga Allah selesai menghukum para manusia". (H.R. Bukhori)

Yang dimaksud binatang ternak yang wajib dikeluarkan zakatnya adalah apa yang didalam bahasa arab disebut Al-An'am, yakni binatang yang diambil manfaatnya. Binatang-binatang tersebut adalah unta, kambing/biri-biri, sapi, kerbau. Zakat ternak ini dikeluarkan setiap tahun dan apabila telah mencapai nishab.⁴⁹

⁴⁸ Didin Hafidhuddin, *Zakat dalam perekonomian Modern*, 2002 hlm 22

⁴⁹ Ibid, h. 2

7. Zakat Tijaroh

Ketentuan zakat ini adalah tidak ada nishab, diambil dari modal (harga beli), dihitung dari barang yang terjual sebesar 2,5%. Adapun waktu pembayaran zakatnya, bisa ditangguhkan hingga satu tahun, atau dibayarkan secara periodik (bulanan, triwulan, atau semester) setiap setelah belanja, atau setelah diketahui barang yang sudah laku terjual. Zakat yang dikeluarkan bisa berupa barang dagangan atau uang seharga barang tersebut.

Rosululloh SAW bersabda: "Wahai para pedagang, sesungguhnya jual beli itu selalu dihadiri (disertai) kemaksiatan dan sumpah oleh karena itu kamu wajib mengimbangnya dengan sedekah (zakat)",⁵⁰ memiliki dua ratus dirham dan telah berlalu satu tahun (sejak memilikinya), maka padanya engkau dikenai zakat sebesar lima dirham. Dan engkau tidak berkewajiban membayar zakat sedikitpun – maksudnya zakat emas- hingga engkau memiliki dua puluh dinar. Bila engkau telah memiliki dua puluh dinar dan telah berlalu satu tahun (sejak memilikinya), maka padanya engkau dikenai zakat setengah dinar. Dan setiap kelebihan dari (nishab) itu, maka zakatnya disesuaikan dengan hitungan itu". [Riwayat Abu Dawud, al-Baihaqi, dan dishahihkan oleh Syaikh al-Albâni]

Hadits-hadits di atas adalah sebagian dalil tentang penentuan nishab zakat emas dan perak, dan darinya, kita dapat menyimpulkan beberapa hal:

- Nishab adalah batas minimal dari harta zakat. Bila seseorang telah memiliki harta sebesar itu, maka ia wajib untuk mengeluarkan zakat.
- Nishab emas, adalah 20 (dua puluh) dinar, satu dinar emas adalah 4,25 gram maka nishab emas adalah 85 gram emas.
- Nishab perak, yaitu sebanyak 5 (lima) „uqiyah, adapun 1 (satu) uqiyah pada hadist ini adalah sama dengan 40 Dirham menurut kesepakatan ulama.
- Kadar zakat yang harus dikeluarkan dari emas dan perak bila telah mencapai nishab adalah atau 2,5%

Kendala dengan uang emas dan perak, sehingga kembali berpikir untuk mencari barang lain yang dapat menggantikan peranan uang emas dan perak itu. Hingga pada akhirnya ditemukanlah uang kertas. Dari sini, mulailah uang kertas

⁵⁰ Muhammad Hasibi, *Pedoman Zakat*, 2001

tersebut digunakan sebagai alat transaksi dan pengukur nilai barang, menggantikan uang dinar dan dirham. Berdasarkan hal ini, maka para ulama menyatakan bahwa uang kertas yang diberlakukan oleh suatu negara memiliki peranan dan hukum, seperti halnya yang dimiliki uang dinar dan dirham. Dengan demikian, berlakulah padanya hukum-hukum riba dan zakat.

Nishab emas, adalah 20 (dua puluh) dinar dan satu dinar emas adalah 4,25 gram maka nishab emas adalah 85 gram emas. Misalnya satu gram emas 24 karat di pasaran dijual seharga Rp.570.000,-, dengan demikian, nishab zakat emas adalah $85 \text{ gram} \times \text{Rp.}570.000,- = \text{Rp.} 48.450.000,-$.

Contoh kasusnya adalah apabila pak Ahmad, pada tanggal 1 Januari 2017 memiliki uang sebesar Rp. 100.000.000,- lalu uang tersebut dia pakai untuk usaha dan selama satu tahun, kemudian uang usaha tersebut memiliki laba sebesar Rp. 50.000.000,- pada 1 Januari 2018, maka pada saat ini pak Ahmad telah berkewajiban membayar zakat malnya. Total zakat mal yang harus ia bayarkan ialah: Karena pak Ahmad memiliki keuntungan sebesar Rp. 50.000.000,- maka pak Ahmad sudah kena zakat karena sudah mencapai nishab dan haul, $\text{Rp.} 150.000.000 \times 2,5 \% = \text{Rp.} 6.000.000,-$ Dengan demikian harta atau uang yang wajib dikeluarkan oleh pak Ahmad adalah sebesar Rp. 6.000.000,

2. Muzakki

Muzakki adalah orang atau badan yang dimiliki oleh orang muslim yang berkewajiban menunaikan zakat menurut UU No. 23 Tahun 2011 tentang pengelolaan zakat, yang bunyinya “Muzakki seorang muslim atau badan usaha yang berkewajiban menunaikan zakat⁵¹”.

Terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam masalah kewajiban zakat. Syarat tersebut antara lain berhubungan dengan muzakki dan dapat berkaitan dengan harta. Syarat – syarat tersebut antara lain :

a. Syarat pertama yang berkaitan dengan muzakki :

(1) Mukmin dan Muslim

Zakat merupakan salah satu rukun islam. Oleh karena itu hanya diwajibkan kepada orang mukmin dan muslim, tidak wajib atas harta non muslim.

⁵¹ Didif Hafihuddin, *Panduan Praktis Tentang Zakat Infaq dan Shadaqoh*, 1998, hlm 34

(2) Baligh dan Berakal

Anak – anak yang belum baligh dan orang – orang yang tidak waras akalmya tidak wajib baginya dan kewajiban hartanya dibebankan kepadanya walinya atau orang yang mengurus harta itu, seperti anak yatim yang telah mempunyai harta dan telah memenuhi syarat untuk dikeluarkan zakatnya.

(3) Merdeka

Orang yang berhak membayar zakat adalah orang yang sudah mereka bukan seorang budak.

b. Syarat kedua yakni berkaitan dengan harta yang dikeluarkan

(1) Harta tersebut milik pribadi

(2) Harta tersebut adalah harta yang berkembang

(3) Harta tersebut telah mencapai nishab.⁵²

3 Lembaga Amil Zakat

Lembaga Amil Zakat (LAZ) adalah organisasi pengelola zakat yang sepenuhnya dibangun oleh masyarakat, keberadaannya untuk membantu BAZNAS dalam pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian, dan pendayagunaan zakat maka masyarakat dapat membentuk LAZ.⁵³ Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 dijelaskan bahwa pengelolaan zakat bertujuan:

1. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat;
2. Meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan

Di dalam pasal tersebut, terdapat dua tujuan dari pengelolaan zakat.²³

-Pertama, peningkatan efektifitas dan efisiensi pelayanan. Apa yang dimaksud dengan efektifitas dan efisiensi adalah pendayagunaan sumberdaya untuk mencapai taraf hasil yang telah ditetapkan, Hubungan antara pendayagunaan sumberdaya dengan pencapaian taraf hasil harus diperantarai oleh dukungan perangkat yang memadai⁵⁴, yaitu:

- a. Ketersediaan teknologi pelaksanaan pekerjaan

⁵³ Badan Amil Zakat Nasional, “*Outlook Zakat Indonesia*”, Pusat Kajian strategis BAZNAS tahun 2012

⁵⁴ Muhammad R, *Akuntabilitas keuangan pada organisasi zakat(OPZ) di daerah istimewa Yogyakarta*”, Jurnal Akuntansi dan Investigasi, 7 (1). 34-35

- b. Ketersediaan struktur kelembagaan
- c. Ketersediaan sumberdaya manusia yang mumpuni
- d. Terdapat dukungan kepada pelaksana pengelolaan zakat
- e. Kepemimpinan yang mampu mengarahkan seluruh mekanisme pengelolaan zakat.

-Kedua, kemanfaatan zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan. Kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan merupakan program yang terus diupayakan dengan berbagai cara.

Dalam Undang-Undang tersebut pula dijelaskan bahwa Lembaga Pengelola Zakat (LPZ) terdiri dari BAZNAS Pusat, Provinsi dan Kabupaten/Kota. Badan ini dapat dikatakan sebagai BAZ yang dibentuk pemerintah. Pada bagian keempat pasal 17 disebutkan bahwa untuk membantu BAZNAS dalam pelaksanaan pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat masyarakat dapat membentuk Lembaga Amil Zakat (LAZ). Di dalam Undang – undang mengatur peran lembaga pengelola zakat sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dalam menunaikan zakat sesuai dengan tuntutan agama.
- b. Meningkatkan fungsi dan peranan prnata keagamaan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial.
- c. Meningkatkan hasil guna dan daya guan zakat. Hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh lembaga pengelola zakat adalah peningkatan transparansi operasi kepada masyarakat, antara lain dengan mewajibkan lembaga pengelola zakat untuk mempublikasikan kondisi lembaga kepada masyarakat luas melalui media, situs website, masing – masing lembaga⁵⁵. Transparansi penting untuk meningkatkan peran masyarakat untuk ikut mengawasi lembaga pengelola zakat sebagai bagian yang tak terpisahkan dari system pengawasan lembaga secara menyeluruh. Kekhawatiran sebagian masyarakat mengenai kemungkinan pembatasan utnuk berzakat tampaknya lebih didasarkan pada belum adanya pengetahuan dan pengalaman yang cukup memadai tentang penunaian zakat yang lebih terkelola secara well-managed. Masih terdapat sebagian muzzaki

⁵⁵BAZIS Provinsi DKI Jakarta dan Institu Menejemen Zakat, (Jakarta: Alisafan Printing, 2006), hlm 10

yang ingin melihat dan mengetahui secara langsung pendistribusian harta zakat mereka kepada yang berhak. Kenyataan ini bahwa mengetahui secara pasti hal tersebut menumbuhkan kepuasan muzaki dan sebagian lainnya bertanya – tanya apakah harta zakat yang disalurkan melalui lembaga pengelola zakat sudah didistribusikan. Untuk menjawab kekhawatiran tersebut, Undang – Undang Zakat No. 23 Tahun 2011 membangun prinsip –prinsip atau asas – asas pengelolaan zakat antara lain; Syariat Islam, amanah, kemnfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas.⁵⁶

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa (pelayanan) yaitu keseluruhan kesan konsumen terhadap inferioritas atau superioritas organisasi beserta jasa yang ditawarkan, atau suatu konsep secara tepat yang mewakili inti dari kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keandalan dalam service encounter yang di lakukan oleh konsumen.⁵⁷

Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Fajar Laksana, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Menurut Wyckof sebagaimana dikutip oleh Fandy Ciptono, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (Excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen merupakan penilaian Global.

Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen merupakan penilaian global, berhubungan dengan suatu transaksi yang spesifik, lebih abstraktif dan lebih eksklusif karena didasarkan pada persepsi – persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta kualitas pelayanan merupakan ciri dari dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh kepada kemampuan pegawai untuk

⁵⁶ Undang –Undang Zakat No. 23 Tahun 2011

⁵⁷ Noor Aflah, *Strategi Pengelolaan Zakat di Indonesia*, (Jakarta; FOZ, 2011)Kementrian Agama RI, Standarisasi Amil Zakat di Indonesia, h. 77

memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh konsumen atau yang tersirat dalam diri pelanggan. Kualitas merupakan kunci untuk menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap orang (pegawai).

5. Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Dalam berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok, yaitu kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta pengetahuan dan keterampilan yang bagus. Dua hal itu adalah amanah dan ilmu. Kedua hal tersebut merupakan pesan moral yang bersifat universal. Adapun prinsip-prinsip pelayanan dalam islam yaitu:

- a. Shidiq yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis.
- b. Kreatif, berani, dan percaya diri. Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang-peluang bisnis yang baru, prospektif dan berwawasan masa depan, namun tidak mengabaikan prinsip kekinian.
- c. Amanah dan fathanah yang sering diterjemahkan dalam nilai-nilai bisnis dan manajemen dengan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa, serta belajar secara berkelanjutan.
- d. Tablig, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervisi.
- e. Istiqamah, yaitu secara konsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai-nilai di atas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan istiqamah dan mujahadah,
- f. peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar⁵⁸.³² Seperti dalam firman Allah SWT :

⁵⁸ Vivi Ristiani, dkk, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.9 Juni 2011, h. 2

Artinya: Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) kami, benar-benar akan kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan kami. dan Sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik. (QS. Al – Ankabut : 69)

6. Dimensi dan Faktor - Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk menyatakan bahwa dimensi – dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) antara lain reliability (reliabilitas), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik) dapat digunakan sebagai langkah perencanaan strategis oleh perusahaan jasa. Hasil kajian empiris tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat Intangible, konsumen umumnya menggunakan beberapa dimensi sebagai berikut:

- a. Bukti Langsung (Tangible), bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (Reliability), keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness), tanggapan yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (Assurance), jaminan menyangkut pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya,risiko, atau keraguan.
- e. Empati (Emphaty), empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Irawan sebagaimana dikutip oleh Vivi Ristanti, menyatakan bahwa kelebihan dari konsep SERVQUAL ini adalah karena didasarkan atas suatu riset yang sangat komprehensif, mudah dipahami dan mempunyai instrumen yang jelas untuk melakukan pengukuran⁵⁹

⁵⁹ Didin ahafifudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003, h. 56.

a. Model SERVQUAL

Pengukuran kualitas jasa/pelayanan dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi – dimensi kualitas jasa. Model SERVQUAL (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa, reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel dan pialang sekuritas. Parasuraman, menyatakan bahwa dalam model SERVQUAL,⁶⁰

Kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Parasuraman menyempurnakan dimensi kualitas jasa atau pelayanan menjadi lima dimensi dari 10 dimensi yang diperkenalkan dulu dalam penelitiannya. Lima dimensi tersebut adalah: kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan disatukan menjadi jaminan (assurance); sedangkan akses komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (emphaty).

7. Kepuasan

a. Teori Kepuasan

Payandani sebagaimana dikutip oleh Ida Yulia Fitri dan Asma Nur Khoiriyah, menyatakan bahwa yang dikatakan kepuasan adalah ketika seseorang merasa senang atas hasil yang memuaskan karena telah tercapai tujuan dan keinginannya. Sedangkan menurut Khirallah menyatakan bahwa kepuasan merupakan sebuah persepsi dimana kebutuhan, harapan dan ekspektasi seseorang terhadap suatu produk atau pelayanan telah terpenuhi.⁶¹

Menurut Kotler kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai harapan pembeli. Kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual. Kepuasan konsumen adalah perasaan

⁶⁰ Ali Hasan, *ibid*, h. 89

⁶¹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2009), h. 26.

senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan –harapannya. Sedangkan Menurut Kivetz dan Simonson menyatakan bahwa kepuasan konsumen bisa menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik pada pembelian ulang, serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Menurut P Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya. Pada model kepuasan dan ketidakpuasan yang telah digambarkan oleh Mowen tersebut di atas, ada beberapa bagaian yang tidak cocok apabila di pakai dalam perusahaan, lembaga atau organisasi jasa dimana produk yang dihasilkan oleh mereka tersebut adalah produk jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Konsep tersebut di atas bisa juga untuk diterapkan pada lembaga amil zakat walaupun tidak ada produk yang dikeluarkan oleh lembaga tersebut namun kepuasan yang di dapataken oleh muzaki bisa didapat dari transparansi oleh lembaga. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan dengan harapan muzakki.

b . Faktor – Faktor Kepuasan

Harapan pelanggan memegang peranan penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan dalam mengevaluasinya pelanggan akan menggunakan harapan sebagai standar atau acuan dengan demikian harapan pelangganlah yang melatarbelakangi dua organisasi yang sama dapat di nilai berbeda oleh pelanggan.⁴⁴ Untuk mengetahui faktor – faktor kepuasan konsumen maka kita harus menganalisis terlebih dahulu faktor – faktor yang mempengaruhi atau yang menentukan harapan konsumen. Danang Sunyoto menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi harapan

pelanggan adalah kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut.⁶²

Zeithaml dkk sebagaimana dikutip oleh Vivi Ristiani dkk menyatakan kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh fitur produk dan layanan, emosi pelanggan, atribusi untuk kesuksesan dan kegagalan layanan dan persepsi terhadap kesamaan dan keadilan⁶³. Keempat faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Fitur produk dan layanan; bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada fitur yang menyertai produk atau layanan yang disediakan. Pelanggan hotel akan merasa puas ketika hotel tersebut juga menyediakan fitur-fitur pendukung seperti restoran, kolam renang dan lobby yang selalu menyajikan live music.
- b. Emosi pelanggan; bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh emosinya, ketika pelanggan dalam emosi yang baik akan mempunyai persepsi yang berbeda bila dibandingkan dengan persepsi pelanggan yang sedang bermasalah dengan emosinya.
- c. Atribusi untuk kesuksesan atau kegagalan layanan; bahwa kesuksesan sebuah layanan akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan, sebaliknya kegagalan layanan dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan akan menurunkan nilai kepuasan seorang pelanggan.
- d. Persepsi terhadap kesamaan dan keadilan; bahwa pelanggan akan merasa puas ketika mereka menerima perlakuan yang sama dengan yang diterima oleh pelanggan lainnya, dan perlakuan itu pun harus adil dan sesuai dengan yang seharusnya diterima oleh seorang pelanggan.

c. Indikator dan Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan terhadap konsumen atau pada penelitian ini yang dibahas adalah terkait dengan kepuasan muzaki terhadap lembaga merupakan suatu hal penting, walaupun trend peningkatan penerimaan zakat pada lembaga amil zakat terus mengalami peningkatan seperti yang peneliti jelaskan pada latar belakang namun kepuasan muzaki harus menjadi yang dipikirkan oleh lembaga

⁶² Fandi Tjiptono, Prinsip Jasa, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 354

⁶³ Danang Sunyoto, Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen, (Jakarta: Caps Publishing, 2012), h. 229

amil zakat. Kepuasan ini juga dapat dijadikan indikator bahwa lembaga amil zakat tersebut dapat dipercaya, karena ini menyangkut dana sosial umat Islam.

Pengukuran kepuasan muzaki atau pelanggan ini juga dapat dijadikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.⁶⁴ Danang Sunyoto menyatakan bahwa dalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat empat metode sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Sasaran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan sarannya.

b. Ghost Sopping

Ghost Sopping adalah salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang (ghost sopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap perusahaan dan pesaing.

c. Lost Costumer Analysis

Perusahaan seyogianya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa itu terjadi.

d. Survay Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survey, baik survey melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran tradisional atas kepuasan konsumen menilai evaluasi keseluruhan masyarakat akan produk, serta evaluasi mereka atas atribut khusus, Skala Likert sering digunakan untuk tujuan ini: suatu pernyataan dibuat dan konsumen diminta untuk menunukan tingkat kesepakatan mereka dengan mengisi kuisioner. Lima butir skala dapat digunakan : Setuju 1 2 3 4 dan Tidak Setuju.⁶⁵

Kotler menyatakan bahwa hubungan antara kepuasan pelanggan dan pelanggan yang loyal adalah tidak proporsional. Contohnya adalah kepuasan pelanggan yang di ranking dengan skala 1-5, yaitu:

⁶⁴ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Caps Publishing, 2012), h. 229

⁶⁵ Fandi Tjiptono, *Prinsip Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 354

- a. Kepuasan pelanggan pada tingkat sangat rendah (tingkat 1), kemungkinan besar pelanggan akan berpindah meninggalkan perusahaan dan menjelek-jelekannya.
- b. Kepuasan pelanggan pada tingkat 2 sampai dengan tingkat 4, pelanggan merasa agak puas, tetapi masih mungkin untuk berpindah ketika suatu penawaran lebih baik muncul.
- c. Kepuasan pelanggan pada tingkat 5, pelanggan sangat mungkin membeli kembali dan bahkan menyebarluaskan kabar baik tentang perusahaan. Kesenangan atau kepuasan yang tinggi menciptakan suatu ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut dan tidak hanya terpaku pada pilihan yang masuk akal saja.

Dari semua penjelasan terkait dengan kepuasan pelanggan atau pada kali ini yang peneliti maksud adalah kepuasan muzzaki bahwa dikatakan telah puas apabila seseorang pelanggan atau konsumen tersebut loyal kepada lembaga.

8. Loyalitas

a. Model Konseptual Loyalitas Pelanggan

Griffin sebagaimana dikutip oleh Etta dan Sopiah menyatakan bahwa loyalitas adalah wujud perilaku dari unit – unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang di pilih.⁶⁶

Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Etta dan Sopiah menyatakan bahwa loyalitas pelanggan konteks pemasaran jasa sebagai respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi dan kendala pragmatis. Morais menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek toko, atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.⁶⁷

⁶⁶ Philip Kotler dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat, 1999, h. 52.

⁶⁷ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, h. 229

Berdasarkan penjelasan para ahli terkait dengan loyalitas pelanggan, maka dengan demikian peneliti mengambil kesimpulan bahwa loyalitas muzzaki adalah komitmen muzzaki terhadap suatu lembaga amil zakat, dimana loyalitas tersebut dari dapat dilihat sikap positif muzzaki terhadap lembaga dan tercermin dari pembayaran zakat secara konsisten terhadap lembaga amil zakat, meskipun banyak lembaga amil zakat lainnya yang melakukan promise muzzaki tersebut tidak terpengaruh. Pada konteks ini pembelian yang dilakukan oleh muzzaki tersebut merupakan pembayaran infak atau zakat secara terus menerus kepada lembaga amil zakat⁶⁸.

2. Faktor – Faktor Loyalitas

Riyadi sebagaimana dikutip oleh Sirhan Fikri dkk, menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kepuasan (Satisfaction), pelanggan akan loyal terhadap suatu produk atau jasa bila ia mendapatkan kepuasan dari hal tersebut.
- b. Perilaku Kebiasaan (Habitual Behavior), kesetiaan konsumen dapat dibentuk karena kebiasaan pelanggan.
- c. Komitmen (Commitment), dalam suatu produk atau jasa yang kuat terdapat pelanggan konsumen yang memiliki komitmen dalam jumlah yang banyak.
- d. Kesukaan Produk (Linking of The Brand), kesetiaan terbentuk dan dipengaruhi oleh tingkat kesetiaan pelanggan secara umum.
- e. Biaya Pengalihan (Switching Cost), adanya perbedaan pengorbanan atau resiko kegagalan, biaya energi dan fisik yang dikeluarkan pelanggan, karena dia memilih salah satu alternatif.

9. Mengukur Loyalitas Pelanggan

Karena pentingnya loyalitas pelanggan, pada kali ini peneliti menempatkan muzzaki demi keberlangsungan hidup lembaga amil zakat, maka lembaga harus menjaga dan meningkatkan loyalitas pada muzzaki. Dengan demikian sangat penting bagi lembaga untuk memiliki hubungan yang baik dengan muzzaki terutama yang rutin membayarkan zakatnya pada lembaga. Etta

⁶⁸ Jhon C. Mowan dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Erlangga, 2002), hal 56

dan Sopiah mengungkapkan bahwa ada beberapa atribut untuk mengukur loyalitas pelanggan.⁶⁹ antara lain sebagai berikut :

- a. Mengatakan hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain,
- b. Merekomendasikan lembaga atau organisasi kepada orang lain yang meminta saran.
- c. Mempertimbangkan bahwa perusahaan merupakan pilihan pertama ketika melakukan pembelian jasa.
- d. Melakukan lebih banyak bisnis atau pembelian dengan lembaga atau organisasi dalam beberapa tahun mendatang.

B. PENELITIAN YANG RELEVAN

Penelitian yang Relevan biasanya digunakan untuk mencari persamaan dan perbedaan antara penelitian orang lain dengan penelitian yang sedang kita buat atau membandingkan penelitian yang satunya dengan yang lainnya

No	Nama	Penelitian	Hasil
1	Astri Yuningsih Abdillah Mulia Nasution, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UNIVERSITAS ISLAM '45' (2014)	Mengetahui pengaruh faktor pendapatan, pengetahuan zakat, dan kredibilitas lembaga pengelola zakat, terhadap kepercayaan masyarakat pada lembaga pengelola zakat (Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi)	Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi variable dependen sebesar 71,3%, Hal ini menunjukkan bahwa variable independen, sisanya 28,7% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti.

⁶⁹ Sirhan Fikri, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1, Januari 2016, h. 124

	Rika Yuni Rahmawati, Fakultas Syariah Dan Hukum, UIN SUNAN KALIJAGA (2013).	Pengaruh Layanan Kepuasan Membentuk Pelanggan	Kualitas Terhadap Dalam Loyalitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbentuk berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut – turut adalah <i>Realibility</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , dan <i>tangibility</i>
--	--	---	--	--

2	Rika Yuni Rahmawati, Fakultas Syariah Dan Hukum, UIN SUNAN KALIJAGA (2013).	Pengaruh Layanan Kepuasan Membentuk Pelanggan	Kualitas Terhadap Dalam Loyalitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbentuk berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut – turut adalah <i>Realibility</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , dan <i>tangibility</i>
---	---	---	-----------------------------------	--

			Selain itu, hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Mahasiswa FISIP UI
--	--	--	---

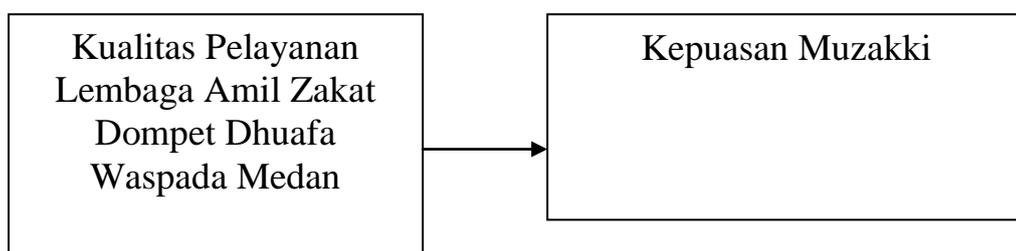
3	Yulisa Gardenia, Fakultas Ekonomi Syariah, UIN ISLAM INDONESIA (2012)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Muzakki	Variabel loyalitas yang menjadi variabel dependent mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel kepuasan nasabah dilihat dari hasil uji regresi yang menghasilkan standar koefisien sebesar 0,492.
4	Sutomo Mukhamad Najib Setiadi Djohar, Fakultas Bisnis dan Ekonomi Syariah Syariah, STAI MASJID SYUHADA, Yogyakarta (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki (studi kasus LAZ PKPU Yogyakarta)	Hasil perhitungan tingkat kepuasan muzakki sebesar 82,34% menunjukkan muzakki telah merasa puas dengan layanan yang diberikan LAZ PKPU Yogyakarta. Hasil perhitungan tingkat loyalitas sebesar 84,7% juga menunjukkan bahwa muzakki telah loyal

5	Indri Yuliafitri, Fakultas Ekonomi Syariah, UIN SUSKA RIAU, (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat (LAZ) terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki (studi kasus LAZ Swadaya Ummah, Pekanbaru)	Hasil perhitungan tingkat kepuasan muzakki sebesar 82,34% menunjukkan muzakki telah merasa puas dengan layanan yang diberikan LAZ Swadaya Ummah, Pekanbaru. Hasil perhitungan tingkat loyalitas sebesar 84,7% juga menunjukkan bahwa muzakki telah loyal
---	--	---	--

C. KERANGKA BERPIKIR

Uma Sekaran dalam bukunya Business Research, 1992 dalam (Sugiyono, 2010) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Bila dalam penelitian ada variabel moderator dan intervening, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berfikir



D. HIPOTESIS

Ardial, (2007 :8) yang dimaksud dengan hipotesis adalah penelitian (Research hypothesis) adalah jawaban / dugaan sementara terhadap suatu masalah, yang masih diuji secara empiric apakah hipotesis itu ditolak atau diterima

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada Medan terhadap kepuasan Muzakki.

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada Medan terhadap kepuasan Muzakki

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian ini Menggunakan Metode Kuantitatif difokuskan pada kepuasan muzzaki sebagai variabel endogen, sedangkan kualitas pelayanan sebagai variabel eksogen. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hubungan secara langsung ataupun tidak langsung antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzzaki.

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan. Pada penelitian ini jelas ada hipotesis yang diuji kebenarannya. Penelitian ini dilakukan pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada Medan, adapun penelitian ini menggunakan angket yang diberikan kepada responden yang secara acak dengan sampel yang telah ditentukan. Penelitian ini juga merupakan penelitian yang menggunakan kuisioner sebagai instrumen penelitian. Selain itu juga, penelitian ini bersifat deskriptif, karena berdasarkan tujuan penelitiannya, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai kualitas pelayanan lembaga zakat dan kepuasan muzzaki. Untuk membantu dalam melakukan analisis data statistik dalam penelitian ini, maka digunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 23 yaitu program yang diciptakan oleh Norman Nie seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari Stanford University. Program ini digunakan untuk keperluan pengolahan data berbagai jenis penelitian.

B Lokasi Dan Waktu penelitian

Data penelitian ini diperoleh dari Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Medan yang berlokasi di Jl Kapten Muslim Business Point Blok E No. 16 Sei Kambing, Medan Helvetia, Kota Medan

Waktu Penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Jenis Penelitian	Bulan/Minggu																			
		November				Desember				Januari				Februari				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■	■	■																
2	Penyusunan Proposal dan Bimbingan					■	■	■	■	■	■	■	■								
3	Seminar Proposal													■	■	■	■				
4	Penyusunan Skripsi																	■	■	■	■
5	Bimbingan																	■	■	■	■
6	Skripsi																	■	■	■	■
7	Sidang																				■

C. Populasi, Sampel, dan Penarikan Sampel

1. Populasi

Populasi berasal dari kata bahasa Inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian kata populasi digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karenanya, populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh – tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya, sehingga objek – objek ini dapat menjadi sumber penelitian⁷⁰

⁷⁰ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: ALFABETA, 2009), h. 74

Populasi didefinisikan sebagai suatu keseluruhan pengamatan atau objek yang menjadi perhatian, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi perhatian penelitian. Dalam hal ini peneliti mengambil Populasi muzzaki pada LAZ Dompot Dhuafa Waspada yang berjumlah 1.550 yang diantaranya di Kecamatan Medan Helvetia, Medan Barat, Medan Maimun, Medan Timur

2. Sampel

Menurut Arikonto sebagaimana dikutip oleh Riduwan dan Engkos, sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang di ambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sugiyono memberikan pengertian bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi⁷¹. Berkaitan dengan tehnik pengambilan sampel Nasution berpendapat bahwa mutu penelitian tidak selalu ditentukan oleh besarnya sampel, akan tetapi oleh kokohnya dasar- dasar teorinya, oleh desain penelitiannya serta mutu pelaksanaan dan pengolahannya Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Umumnya populasi tersebut jumlahnya besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Maka dari itu peneliti menggunakan rumus Slovin untuk mengambil jumlah sampel.

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

Dimana

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (tingkat kesalahan penarikan sampel di tetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah Populasi muzzaki pada LAZ Dompot Dhuafa Waspada yang berjumlah 1.550 yang berada di Kecamatan Medan Helvetia, Medan Barat, Medan Maimun, Medan Timur

⁷¹ Danang Sunyoto, Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen, (Jakarta: Caps Publishing, 2012), h. 229

. Maka Sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1550}{1+1550 \cdot 0.1^2}$$

$$n = \frac{1550}{1+25}$$

$$n = \frac{1550}{1+26} = 59,61 = 60$$

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 60 orang.

3. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Random Sampling yaitu suatu teknik pengambilan sampel atau elemen secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel

D. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua Variabel, yaitu variable bebas dan Variabel Terikat

1. Variabel Bebas dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada
2. Variabel Terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan muzakki.

E Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan suatu aspek dalam penelitian yang memberikan informasi cara pengukuran mengenai variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel Endogen

Kepuasan Muzakki meliputi : Sistem kerja, ketepatan waktu,

b. Variabel Eksogen

Kualitas Pelayanan meliputi : Sikap karyawan terhadap muzakki, pelayanan prima

Tabel. 3.4 Variabel Penelitian

Variabel	Subvariabel	No	Indikator	Jumlah
Kualitas Pelayanan(Service Quality) (X)	Bukti Fisik (Tangible)	1	a. Lembaga memiliki lokasi yang strategis b.Lembaga memiliki ruangan kantor yang bersih Staff pada lembaga berpenampilan rapi (daya tarik visual)	3
	Keandalan (Realibility)	2	a. Lembaga memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya b. Lembaga sangat akurat memverifikasi permintaan muzzaki c. Lembaga memberikan pelayannan yang memuaskan	3
	Daya tanggap (Responsiveness)		a. Lembaga tanggap terhadap keluhan muzzaki b. Staff bersedia membantu muzzaki c. Staff siap memberikan pelayanan saat dibutuhkan	3

	Jaminan (Asurance)		<p>a. Staff pada lembaga sopan saat melayani</p> <p>b. Muzzaki merasa percaya saat berzakat di lembaga</p> <p>c. Staff menanamkan kebutuhan muzakki</p>	4
	Empati (Emphaty)		<p>a. Staff segera meminta maaf saat terjadi kesalahan</p> <p>b. Waktu oprasional lembaga sesuai dengan kebutuhan muzaki</p> <p>c. Staff memahami kebutuhan muzaki.</p>	3
Kepuasan Muzakki (Y)			<p>a. Kualitas jasa yang ditawarkan lembaga sesuai dengan kebutuhan muzaki</p> <p>b. Program yang dibuat oleh lembaga sesuai dengan harapan muzaki</p> <p>c. Pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh lembaga baik dan memuaskan</p> <p>d. Lembaga memberikan akses mudah kepada muzaki untuk membayar zakat</p>	4

D. Teknik Pengumpulan Data

Nasir sebagaimana dikutip oleh Riduwan dan Engkos mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Data yang dikumpulakn dapat berupa angka – angka, keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang berhubungan dengan fokus penelitian yang diteliti. Sehubungan dengan pengertian tehknik pengumpulan data dan wujud data yang dikumpulkan, maka dalam penelitian ini digunakan tiga tehknik utama pengumpulan data, antara lain :

1. Kuisisioner

Anget atau kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui perantata atau atau diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab dibawah pengawasan peneliti. Responden ditentukan berdasarkan tehknik sampling. Kuisisioner digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sample atau sumber yang beraneka ragam yang lokasinya sering tersebar di daerah yang nasional ada kalanya internasional. Anget pada umumnya meminta keterangan tentang fakta yang diketahui oleh responden atau juga mengenai pendapat atau sikap.

Kuesioner pada skripsi ini bersifat tertutup yaitu alternatif jawaban telah ditentukan sebelumnya oleh Peneliti yang akan diajukan kepada Muzakki yang menyalurkan zakat pada LAZ Dompot Dhuafa Waspada Medan.

Kuesioner digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Muzakki pada LAZ Dompot Dhuafa Waspada. Skala pengukuran yang di pakai pada kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan sekala likert. Sekala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan sekala Likert, maka variabel yang akan di ukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel, kemudian sub variabel dijabarkan menjadi indicator – indicator yang dapat diukur. Akhirnya indikator – indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik toak untuk membuat instrument yang berupa pertanyaan atau pertnyataan yang dapat di jawab oleh responden.

2. Wawancara

Wawancara yaitu cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dengan orang yang menjadi sumber data atau obyek penelitian. Wawancara yang baik, yaitu untuk memenuhi tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Wawancara ini dilakukan pada bagian pelayanan muzaki pada LAZ Dompot Dhuafa Waspada dimana wawancara ini terkait dengan pelayanan – pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga kepada muzaki.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengkaji beberapa buku atau literatur yang relevan dan mendukung pokok persoalan yang diteliti. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai profil dan data Muzakki pada Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa angket dan kuisisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

- X = Variabel independen
 a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)
 b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

1. Uji Korelasi

- a. Untuk menguji koefisien korelasi antara 2 variabel digunakan rumus korelasi produk moment :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefesien korelasi Produk Moment

n = Jumlah individu dalam sampel

x = Angka mentah untuk variabel X

y = Angkaha mentah untuk variabel Y

- b. Untuk melihat tinggi rendahnya korelasi digunakan skala Guilford sebagai berikut Sugiyono (1944 : 75) :

<0.119 = Hubungan rendah sekali/lemah

0.20 – 0.339 = Hubungan rendah tapi pasti

0.40 – 0.669 = Hubungan cukup berarti

0.70 – 0.889 = Hubungan tinggi, kuat

>0.90 = Hubungan tinggi, kuat sekali

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel bebas (X) dalam meningkatkan variabel terikat (Y) digunakan rumus Determinasi sebagai berikut :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100 \%$$

Dimana :

D = Jumlah responden

r_{xy} = Koefesien korelasi x dan y

2. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi yang ditemukan berlaku untuk keseluruhan populasi maka perlu diuji signifikansi korelasi uji t, uji f dan uji signifikansi berikut:

1. Uji t

Uji t adalah salah satu tes statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau keabsahan hipotesis nol atau nihil (H_0) yang menyatakan bahwa diantara sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Pengujian hipotesis juga dapat dilakukan dengan rumus t ditunjukkan pada rumus: (Rachmat, 2009 : 175)..

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

r = Koefisien korelasi

n-2 = Derajat Keabsahan

t = nilai uji t

Uji t ini digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh dua variabel yang berpasangan, dengan pengambilan keputusan, sebagai berikut :

- a. Hipotesis diterima, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$

H_a = Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki Hipotesis ditolak, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_0 = Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki.

2. Uji Determinasi

Tujuan dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui jumlah besaran persentase yang dari variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat nilai dari koefisien determinasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Dompot Dhuafa Waspada

Dompot dhuafa waspada adalah lembaga nirlaba milik masyarakat indonesia yang berkhidmat mengangkat harkat sosial kemanusiaan kaum dhuafa dengan dana ZISWAF, serta dana lainnya yang halal dan legal, dari perorangan, kelompok, perusahaan atau lembaga tentang sistem program pendidikan, kesehatan, ekonomi. Dompot Dhuafa Waspada didirikan pada Tanggal 2 april 2000 Yayasan Peduli Ummat Waspada berdiri diprakarsai oleh Eri Sudewo dari Dompot Dhuafa, Hj. Rayati Syafrin dari Waspada, Almawerdi Rachman dari Indosat, Yahya Arwiyah dari Telkom, Prof. Dr. Amiur Nuruddin, MA dari IAIN Sumatera Utara serta tokoh masyarakat Sumut lainnya, tanggal 29 juni 2002 Peduli Ummat Waspada Resmi menjadi Lembaga Amil Zakat Daerah Sumatera Utara dengan SK Gubsu No. 451.12/4705 pada tahun yang sama resmi menjadi perwakilan, tanggal 30 April 2013 Resmi menjadi Dompot Dhuafa Cabang Sumatera Utara.

Kaum dhuafa adalah golongan manusia yang hidup dalam kemiskinan, kesengsaraan, kelemahan, ketakberdayaan, ketertindasan, dan penderitaan yang tiada putus. Hidup mereka yang seperti itu bukan terjadi dengan sendirinya dan bukan kemaunnya mereka tanpa adanya faktor yang menjadi penyebabnya. maka Adanya kaum dhuafa telah menjadi realitas dalam sejarah kemanusiaan, dari itu dompet duafa waspada ingin dapat membantu dan memberikan peyalanan yang baik kepada kaum duafa yang merasakan ekonomi yang krisis dan pendidikan, kesehatan hingga sosial, dengan itulah dompet duafa waspada ingin membatunya sesuai keislaman dan kemanusia tanpa adanya imbalan.

Salah satu lembaga adalah Dompot Dhuafa Waspada yang berada di jalan Komplek Kapten Muslim Business Point E No. 17, Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20122. Dompot Dhuafa Waspada merupakan lembaga nirlaba milik masyarakat indonesia yang berkhidmat mengangkat harkat sosial

kemanusiaan kaum dhuafa dengan dana ZISWAF serta dana lainnya yang halal dan legal dari perorangan, kelompok, perusahaan atau lembaga.

Suatu kegiatan operasional Dompot dhuafa Waspada menghimpun dana masyarakat dengan calon anggota Muzzaki serta mengelola dana yang halal dari kaum muzzaki dan menguntungkan lembaga. Pada pengimpunan dana dan penyaluran dana di ambil dalam berbagai program atau sumber zakat, infak, sedekah dan lain-lainnya.⁷²

a. Profil Dompot Dhuafa Waspada

Letak geografis	: Jalan Komplek Kapten Muslim Business Point E No. 17, Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20122.
Main Office	: Jl. Kapten Muslim Komplek Kapten Muslim Business Point Blok E No. 17 Sei Sikambing, Medan.
Premium Office	: Jl. Brigjen Katamso No. 1, Medan.
Telp/fax	: (061) 821 4502 / (061) 451 1936
Instagram	: ddwaspada
Twiteer	: DDWaspada
Youtobe	: Dompot Dhuafa
Facebook	: Dompot Dhuafa Waspada- Sumut
Website	: www.ddwaspada.org

b. Visi dan Misi Serta Tujuan Dompot Dhuafa Waspada

- a. Visi Dompot Dhuafa Waspada Menjadikan Dompot Dhuafa Waspada sebagai Lembaga Pengelola Zakat terbaik di Sumatera Utara.
- b. Misi Dompot Dhuafa Waspada
 1. Memberikan layanan terbaik kepada donatur.
 2. Memberikan layanan tercepat kepada mustahik.
 3. Menjalinkan kemitraan dengan lembaga lain melalui sinergitas program dan Penghimpunan zakat, infaq, sedekah, wakaf

⁷² Sumber: Company Profile Dompot Dhuafa Waspada

4. Meningkatkan kemandirian dalam pengelolaan sumber daya masyarakat Sumatera Utara.
 5. Mentransformasikan nilai-nilai kebaikan untuk mewujudkan masyarakat Sumatera Utara yang relegius.
- c. Tujuan Dompot Dhuafa Waspada
1. Terwujudnya perubahan sosial dan berkurangan tingkat perekononian dengan melalui suatu program kesejahteraan.
 2. Berperan penting dalam mendorong area kebijakan yang berpihak dalam rakyat miskin.⁷³

Logo Dompot Dhuafa Waspada



Gambar 4.1 Logo Dompot Dhuafa Waspada

Logo gambar berbentuk segitiga Diamon (intan / berlian) yaitu melambangkan sebuah perjalanan panjang Dompot Dhuafa sebagai LAZ terkemuka, turut melakukan pemberdayaan bangsa, perjalanan yang panjang itu bagaikan sebuah berlian yang begitu indah. Segitiga melambangkan tiga komitmen yang menjadi visi dan misi Dompot Dhuafa Republika yaitu Caring, Networking & Empowering. Arah ke kanan atas dimaksudkan sebagai arah kebaikan Dompot Dhuafa, berupaya selalu menjadi LAZ yang selalu berbuat baik dan tidak pernah kehilangan arah.

Huruf human 521 BT sama seperti logo tipe yang dimiliki Dompot Dhuafa sebelumnya, merupakan perwujudan dari komitmen untuk melanjutkan program inovatif dan mengembangkannya. Semangat menjadikan Dompot Dhuafa sebagai LAZ yang semakin kokoh mampu menopang banyak hal yang dibutuhkan ummat. Warna hijau adalah warna bajunya orang-orang di surga. Sutura warna hijau

⁷³ Sumber: Company Profile Dompot Dhuafa Waspada

Dompot Dhuafa sebagai LAZ terkemuka di Indonesia memiliki muatan kebaikan untuk sesama. Mewarisi kebaikan penduduk surga. Abu-abu adalah warna yang melambangkan kedewasaan dan kebersahajaan.

c. Prinsip Dasar Lembaga

Prinsip dasar lembaga Dompot Dhuafa Waspada adalah

Landasan	: Moral dan Amanah
Posisi Kedudukan	: Independen, Non Politik, Non Rasial dan Netral Obyektif.
Tanggung Jawab	: Allah SWT, Masyarakat stakeholder
Pendukung	: Amil dan Masyarakat berpedulian.
Pelaksanaan	: Amil full-time dan bersama depan
Manajemen	: Transparan, dapat dipertanggung jawabkan, professional, berdayaguna, berhasil guna, berorientasi pada perbaikan terus menerus.
Pengembangan	: Inovatif, Kreatif, Berorientasi pada social entrepreneurship.
Fiqih	: Bukan semata ibadah ritual, meraup sekaligus tiga unsur yaitu muzzaki atau donator, amil atau pengelola zakat dan mustahiq atau kaum dhuafa.

2. Dokumentasi Kegiatan Dompot Dhuafa Waspada

A. Inti Aktivitas

Inti aktivitas Dompot Dhuafa Waspada

- a. Menyantun Dhuafa, memenuhi kaum dhuafa adalah utama, segenap aktivitas yang diselenggarakan Dompot Dhuafa Waspada berorientasi pada pemenuhan kebutuhan mustahiq atau kaum dhuafa
- b. Menjalin Ukhuwah, silaturahmi dalam masyarakat merupakan aktivitas sinergis yang diselenggarakan Dompot Dhuafa Waspada, dengan mewujudkan persaudaraan dan kerjasama antara muzzaki, amil, mustahiq dan mitra-mitra.
- c. Menggugah etos kerja, dalam tataran praktis, dana ZIS adalah salah satu tiang pemberdayaan, dengan dana ZIS Dompot Dhuafa Waspada memotivasi semangat dan membangun non materiil yaitu, jiwa, tenaga, waktu dan doa. Faktor ini harus terintegrasi dalam satu jalinan untuk menjadi kekuatan memperoleh kualitas hidup yang lebih baik dan lebih baik lagi.

B. Tata Nilai

Programnya tata nilainya Dompot Dhuafa Waspada selalu berupa

- a. Melayani
- b. Memberdayakan
- c. Amanah dan santun
- d. Terampil dan kreatif

C. Program Dompot Dhuafa Waspada

Program-program yang ada di Dompot Dhuafa Waspada adalah

1. Pendidikan yaitu sekolah bintang rabbani (STAR) yang mana sekolah tersebut sekolah bebas biaya yang diperuntukan khusus bagi anak-anak yatim, fakir miskin maupun miskin untuk tingkat madrasah ibtidaiyah dan madrasah tsanawiyah. Bertempat di desa rumah sumbul kec. STM Hulu Kab. Deli serdang, Beasiswa SMART Ekselensia Indonesia yang mana sekolah semi internasional bertempat di Bogor, dimana setiap tahunnya menyeleksi anak-anak berprestasi yang kurang mampu dari seluruh Indonesia untuk disekolahkan selama 5 tahun, Beasiswa Prestasi (BERES) yang mana bantuan pendidikan dari Dompot Dhuafa Waspada yang diperuntukan bagi mahasiswa di perguruan tinggi se-sumatera.
2. Ekonomi dan Pemberdayaan yaitu pembiayaan zakat produktif yang mana program pembiayaan ekonomi yang diperuntukan kepada kelompok ibu-ibu yang sudah memiliki usaha dagang, kampong ternak mandiri yang mana program pemberdayaan ekonomi masyarakat dengan pemberian kambing kepada kelompok ternak yang di anggap berkompeten untuk megembangkan peternakannya, sehingga diharapkan dapat membantu perekonomian keluarga
3. Sosial dan Kemanusiaan yaitu tebar hewan kurban (THK), da'i kreatif wal ummah (DAKWAH), layanan mustahik (LAMUSTA), aksi tanggap bencana (ATB)
4. Kesehatan
 - a. Gerai sehat LKC

Masyarakat semakin mudah mengakses fasilitas kesehatan dengan adanya klinik berobat kedokter umum. Buka tiap hari senin-sabtu pukul 8:00-17:00. Tiap bulan melaksanakan aksi layanan sehat di sekitar daerah istimewa sumatera utara.

b. Pos Sehat

Pola layanan kesehatan kuratif, promotif, dan preventif bagi dhuafa dengan system keanggotaan dengan lebih mengutamakan partisipasi masyarakat yang tergabung dalam kader kesehatan

5. Pondok Smart

Program pendidikan karakter taqwa berasrama yang bertujuan untuk membangun peserta program menjadi pribadi disiplin, tanggap, sigap dan bertanggung jawab, berkemampuan menciptakan dan mengelola dengan aktivitas yang meliputi: menyelenggarakan madrasah diniyah, pemebrian materi al qiyadah al Islamiyah, menyelenggarakan bimbingan belajar, penugasan individu dan kelompok, pembiasaan amaliyah sunnah

a. Layanan Mustahiq

Program caritas untuk melayani mustahiq

b. Masjid Berdaya

Program pendamping berbasis masyarakat dengan menempatkan masjid sebagai pusatnya melalui pendekatan spiritual.

c. Bencana

Program caritas bagi masyarakat terdampak bencana.

d. Beasiswa

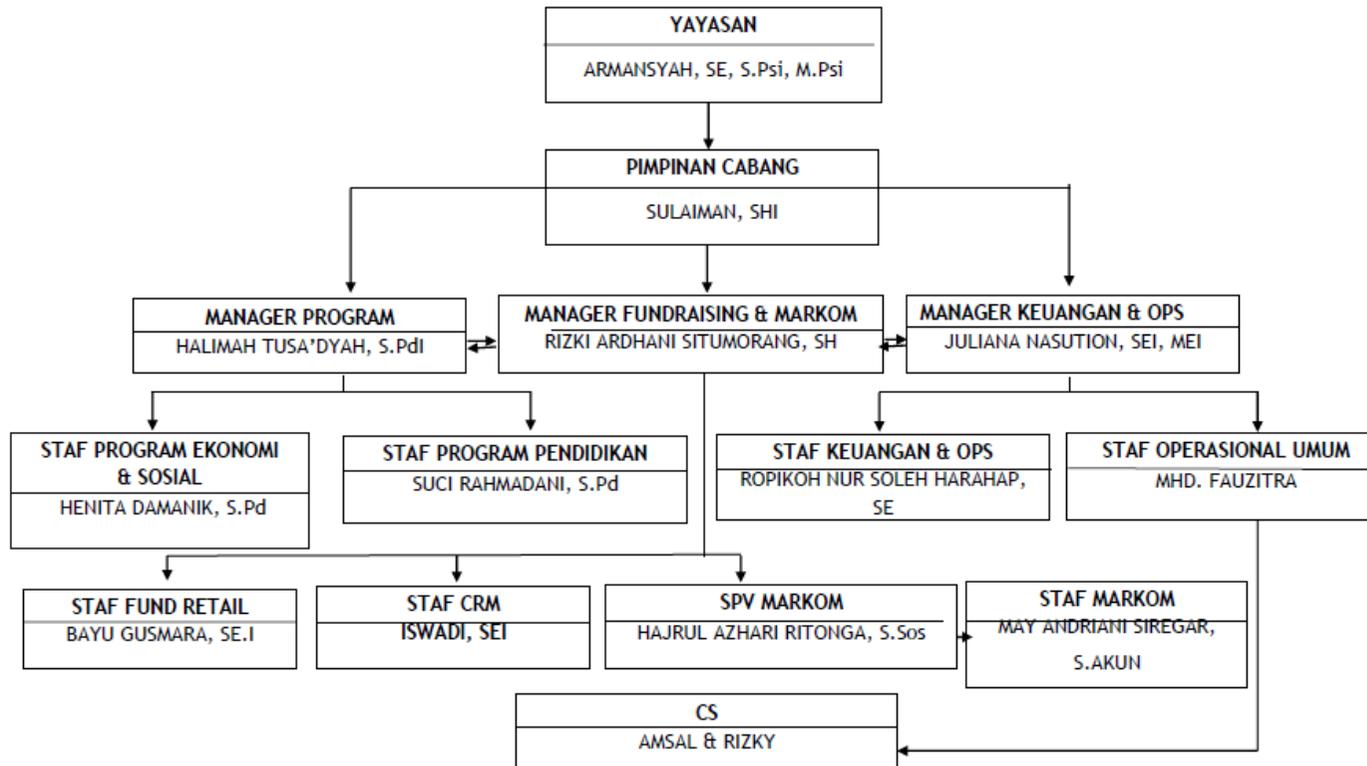
Program pemberian bantuan yang dibiayai pendidikan untuk anak-anak dhuafa berprestasi disertai pendampingan pengembangan diri secara berkala. Program ini ditujukan bagi siswa tidak mampu atau dhuafa yang memiliki semangat belajar tinggi di tingkat SLB, SD/MI, SMP/MTS, SMA/SMK.

e. Guru inspirasi

Program yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas guru TK/TK baik dari segi konsep dasar pendidikan, kurikulum, media pembelajaran kreatif, penelitian tindakan kelas, gerak dan lagu serta menerapkan pendidikan karakter pada anak didik sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan kualitas pendidikan bagi anak usia dini.

D. Struktur Organisasi Dompot Dhuafa Waspada

STRUKTUR MANAGEMENT DOMPET DHUAFA WASPADA SUMUT TAHUN 2019



Keterangan :

→ : Garis Instruksi

↔ : Garis Koordinasi

E. Deskripsi Tugas Operasioal

Dompot Dhuafa Waspada

JOB DESCRIPTION

Job Title : Manager Program Jabatan	Group/Division/Dept. : Program Group/Divisi/Departemen	Report to : Pincab (Atasan langsung)
Job Code : MGR Prog Kode Jabatan	Job Holder Name : Sulaiman, S.HI Nama Pemegang Jabatan	Supervise : Staf Program Pendidikan & Ekonomi Sosial Membawahi

Job Purpose / tujuan jabatan:

Mengelola dan mengkoordinasikan kerja dengan unit-unit kerja di bawah pengawasannya dalam implementasi kegiatan dari program

<i>Task & Responsibility</i> Tugas dan Tanggung Jawab	<i>Periodical</i> Frekuensi	<i>Time Spent</i> Waktu yang digunakan	<i>Volume</i> Per tahun	<i>Authority</i> Wewenang	<i>Contact</i> Hubungan Kerja	<i>Purpose of contact</i> Tujuan Hubungan Kerja
1. Mempersiapkan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan pada tingkat unit dan program secara kelembagaan	Tahunan	-	-	Mengusulkan RKAT untuk dibahas dalam rapat management	- Pincab - Mgr Keu & Op - amil	usulan dan informasi informasi usulan
2. Menyiapkan program baru diluar RKAT sesuai perkembangan isu dan kebutuhan lembaga	tentatif	-	-	Membuat proposal program dan anggrannya	- Pincab - Mgr Keu & Op	Laporan informasi
3. Melaksanakan program khusus yang merupakan program kerjasama dengan pihak lain atau program nasional dari Dompot Dhuafa pusat yang bersifat tentatif	insidental	-	-	Bersama Pincab memutuskan anggaran dan kebijakan yang dianggap prinsip	- Mgr Keuangan & Opr	laporan
4. Memeriksa administrasi dan kelengkapan semua berkas permohonan bantuan dan program sesuai SOP penyaluran dana	Rutin	-	-	Menindaklanjuti bila berkas tidak lengkap	- Mgr Keu & Op	koordinasi
5. Memproses permohonan yang bersifat charity dan program produktif	rutin	-	-	Mengusulkan dana bantuan yang diberikan berdasarkan otorisasi Pincab	- Mgr Keu & Op	koordinasi

Dompes Dhuafa Waspada

6. Menjalankan program reguler dibidang pendidikan & ekonomi sosial sebanyak 6 program ditambah program sinergitas	Rutin	-	-	Membimbing supervise agar terlaksana program dengan baik	- amil	-
7. Merancang program Ramadhan & THK 1439 H serta menjalankannya dengan sukses	tentatif	-	-	Mengusulkan program,timeline, budget dan menentukan pic terhadap staf program	-Pincab -Mgr Fund -Mgr Keu & Opr -Amil	
8. Melakukan pencapaian target penerima manfaat dari 10.000 menjadi 20.000 penerima manfaat	Tahunan	-	-			
9. Merapikan database dan laporan berkas program secara keseluruhan	Tahunan					
10. Melakukan prospek program dengan pertemuan 24 mitra strategis	Rutin					
11. Menumbuhkan daya menulis diri dan tim khusus program agar dapat dipublikasi guna menghimpun dana	Rutin	-	-	Mengusulkan training amil dan menentukan topic	-Pincab -Mgr Keu & Opr	
12. Terekrutnya 500 orang relawan lokal Sumatera Utara				Melaksanakan kegiatan volunterism	-Pincab -Mgr Keu & Opr -Amil	
13. Pada kondisi waktu tertentu menjadi narasumber dalam kegiatan publikasi program lembaga	Tentatif	-	-	Menyiapkan bahan presentase, menyiapkan diri dan presentase	-Pincab -Mgr Keu & Opr	
Extra Task & Responsibility						
1. Announcer	Rutin	-	-	Mengusulkan peraturan untuk dipertimbangkan menjadi aturan lembaga	Pincab	Usulan
2. Tugas lain sesuai arahan atasan	Tentatif	-	-	-	-	-

DOMPET DHUAFA WASPADA**JOB DESCRIPTION**

Job Title : Staff Keu <i>Jabatan</i>	Group/Division/Dept. : Finance & Operational <i>Group/Divis/Departemen</i>	Report to : Mgr Keu &Opr <i>(Atasan langsung)</i>
Job Code : Staff Keu <i>Kode Jabatan</i>	Job Holder Name : AAN SAFITRI, SE <i>Nama Pemegang Jabatan</i>	Supervise : <i>Membawahi</i>

	Tugas dan Tanggung Jawab	Frekuensi	Waktu yang digunakan	Volume per tahun	Wewenang	Hubungan kerja	Tujuan Hubungan kerja	Keterangan
1	Meyiapkan Laporan & Berkas Akuntansi/Buku besar	Rutin		Bulanan		Mgr Keu&Opr	Laporan & informasi	
2	Menerima,Mencatat dan melaporkan donasi harian	Rutin		Harian		Mgr Keu&Opr	Laporan & berkas pendukung	
3	Menerima permohonan mustahik	Rutin		Harian		Mgr Keu&Opr	Laporan & berkas pendukung	
4	Mengarsipkan Surat Masuk dan Keluar, Kliping koran Waspada & Republika	Rutin		Harian		Amil	Laporan & berkas pendukung	
5	Perhatian untuk kerapian dan kebersihan di meja front,Standart melayani tamu secara langsung maupun via Phone	Rutin		Harian		Mgr SDM & Staff Opr	Informasi & koordinasi	Kerapian Diri sendiri & kerapian kebersihan ruangan
6	Menyiapkan Administrasi Voucher Manual & Arsip	Rutin		Bulanan		Mgr FR	Laporan & berkas pendukung	
7	Menerima, Mencatat, dan Melaporkan Kas Kecil	Rutin		Harian		Mgr Keu&Opr	Laporan & informasi	
8	Tugas lain sesuai arahan atasan langsung	Insidental				Mgr Keu&Opr	Informasi & koordinasi	

Dompot Dhuafa Waspada

JOB DESCRIPTION

Job Title : Staf Fundraising Retail <i>Jabatan</i>	Group/Division/Dept. : <i>Group/Divisi/Departemen</i>	Report to : MGR FUND & MARKOM <i>(Atasan langsung)</i>
Job Code : Staf FUND <i>Kode Jabatan</i>	Job Holder Name : BAYU GUSMARA,SEI <i>Nama Pemegang Jabatan</i>	Supervise : - <i>Membawahi</i>

Job Purpose / tujuan jabatan: Mengumpulkan data prospek potensial, support segala kebutuhan Fundraising serta follow up terhadap customer

<i>Task & Responsibility</i> Tugas dan Tanggung Jawab	<i>Periodical</i> Frekuensi	<i>Time Spent</i> Waktu yang digunakan	<i>Volume</i> Per tahun	<i>Authority</i> Wewenang	<i>Contact</i> Hubungan Kerja	<i>Purpose of contact</i> Tujuan Hubungan Kerja
1. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial donatur sebagai target Fundraising	rutin	-	-	Mencari data prospek dari berbagai sumber	- Staf Markom, CRM	Informasi
2. Mengoptimalkan penghimpunan Autodebet	rutin	-	-	-Melakukan Canvassing -Kunjungan Langsung	- MGR FUND	Laporan
3. Memberikan Kemudahan Kepada Donatur (membuka Kanal Donasi, Jemput Zakat)	rutin	-	-	-Mebuat Konter Zakat rutin dan Ramadhan - Jemput Zakat	- MGR FUND	Laporan
4. Mengurus seluruh administrasi pembayaran zakat manual dan autodebet dan serta menyerahkan ke CRM untuk mengarsipkannya dengan rapi	rutin	-	-	Melakukan kontak dengan donatur dan menyelesaikan adm pembayaran zakat manual/utodebet	- MGR KEU, - CRM	- Koordinasi - Kordinasi
5. Membuat Pengajian Karyawan Perusahaan Target Autodebet dan Pengajian Donatur Loyal DDW				Membuat Profrek Pengajian	- MGR FUND - MGR KEU	Laporan Koordinasi
Extra Task & Responsibility 1. Mengajukan usulan kebutuhan barang cetak dan material lain yang dibutuhkan untuk keperluan Fundraising	tentatif	-	-	Mengajukan usulan tools marketing	MGR FUND	usulan

Dompot Dhuafa Waspada

JOB DESCRIPTION

Job Title : SPV Corcom <i>Jabatan</i>	Group/Division/Dept. : Fundraising & Markom <i>Group/Divisi/Departemen</i>	Report to : MGR FUND & MARKOM <i>(Atasan langsung)</i>
Job Code : Corcom <i>Kode Jabatan</i>	Job Holder Name : Hajrul Azhari Ritonga, S.Sos <i>Nama Pemegang Jabatan</i>	Supervise : - <i>Membawahi</i>

Job Purpose / tujuan jabatan:

Mengkomunikasikan segala hal yang berkaitan dengan lembaga kepada internal maupun eksternal dengan berbagai strategi untuk menciptakan citra positif

<i>Task & Responsibility</i> Tugas dan Tanggung Jawab	<i>Periodical</i> Frekuensi	<i>Time Spent</i> Waktu yang digunakan	<i>Volume</i> Per tahun	<i>Authority</i> Wewenang	<i>Contact</i> Hubungan Kerja	<i>Purpose of contact</i> Tujuan Hubungan Kerja
1. Mempublikasikan kegiatan lembaga melalui media Internal & Eksternal Lembaga	Rutin	-	-	Membuat dan mengusulkan Materi	- Pincab	Laporan
2. Membuat berita dan melayout Al-Amanah di Harian Waspada dan majalah AL-AMANAH	rutin	-	-	Membuat berita/Konten dan Melayout	- Mgr Markom	Informasi & Laporan
3. Melakukan monitoring Sosmed dan Deskomvis DDW	rutin	-	-	Memantau semua publikasi Lembaga	- Mgr Fund - Pincab	Laporan & koordinasi
4. Meriset Issu yang berkembang di sumut dan Mendesign Issu	rutin	-	-	Membuat List Issu dan mendesign Issu Massa	- Mgr Markom - Pincab	Laporan & Usulan
5. Menjalin Kemitraan dengan semua media disumut, serta mengajak mempublikasikan program sosial lembaga	Rutin	-	-	Mencari Media Fatner	- Mgr Markom	Informasi & laporan
6. Mencari Mitra yang mau beriklan di majalah DDW guna mengurangi Biaya cetak	rutin	-	-	Menawarkan kepada Mitra untuk Iklan di majalah DDW	- Mgr Markom - Pincab	- laporan & Kordinasi

Dompot Dhuafa Waspada

JOB DESCRIPTION

Job Title : Staf Fundraising Coorporate <i>Jabatan</i>	Group/Division/Dept. : <i>Group/Divisi/Departemen</i>	Report to : MGR FUND & MARKOM <i>(Atasan langsung)</i>
Job Code : Staf CRM <i>Kode Jabatan</i>	Job Holder Name : Iswadi,SEI <i>Nama Pemegang Jabatan</i>	Supervise : - <i>Membawahi</i>

Job Purpose / tujuan jabatan:

Mengumpulkan data prospek potensial, support segala kebutuhan Fundraising serta follow up terhadap customer

<i>Task & Responsibility</i> Tugas dan Tanggung Jawab	<i>Periodical</i> Frekuensi	<i>Time Spent</i> Waktu yang digunakan	<i>Volume</i> Per tahun	<i>Authority</i> Wewenang	<i>Contact</i> Hubungan Kerja	<i>Purpose of contact</i> Tujuan Hubungan Kerja
1. Mengumpulkan informasi dan data Perusahaan untuk menyusun daftar potensial perusahaan Online	Rutin	-	-	Mencari data prospek dari berbagai sumber	- MGR FUND	Informasi
2. Melakukan Input Data Ke sistem Shandra dan Ke Excel sesuai BSD	Rutin	-	-	Input Ke Shandra & Excel	- MGR FUND	Laporan
3. Melakukan Rekap Penghimpunan Setiap Bulannya	Rutin	-	-	Entry data penghimpunan dari setiap Kanal Donasi	- MGE KEU - MGR FUND	Koordinasi Informasi
4. Melakukan perawatan kepada Donatur	Rutin	-	-	Membuat pemetaan Terhadap Donatur DDW	-	- Follow up
5. Mengurus seluruh administrasi Fundraising dan Markom serta mengarsipkan dengan rapi	Rutin	-	-	Membuat pengajuan, menyiapkan laporan dan membuat Surat	- MGR FUND	- Laporan
6. Melakukan prospek kepada seluruh Donatur dan Calon Donatur DDW				Melakukan telemarketing dan SMS Blust setiap Jum'at	- Retail - MGR FUND	Koordinasi Laporan

*Dompot Dhuafa Waspada***JOB DESCRIPTION**

Job Title : SPV Keu & Opr <i>Jabatan</i>	Group/Division/Dept. : Keuangan & Operasional <i>Group/Divisi/Departemen</i>	Report to : Pincab <i>(Atasan langsung)</i>
Job Code : SPV KEU & OP <i>Kode Jabatan</i>	Job Holder Name : Juliana Nasution,ME <i>Nama Pemegang Jabatan</i>	Supervise : Staf Keu & Opr <i>Membawahi</i>

Job Purpose / tujuan jabatan:

<i>Task & Responsibility</i> Tugas dan Tanggung Jawab	<i>Periodical</i> Frekuensi	<i>Time Spent</i> Waktu yang digunakan	<i>Volume</i> Per tahun	<i>Authority</i> Wewenang	<i>Contact</i> Hubungan Kerja	<i>Purpose of contact</i> Tujuan Hubungan Kerja
1. Menyiapkan seluruh administrasi tagihan donasi manual dan autodebet bank	Rutin	-	-	Mengeluarkan tagihan donasi	- Mgr FR	Laporan dan berkas pendukung
2. Menjemput Zakat & Piutang	Rutin	-	-	Menunjuk staf untuk melakukan penjemputan	- Mgr FR - amil	Laporan dan informasi
3. Publikasi donasi di harian waspada dan media lainnya	Rutin	-	-	Mengatur nama donator yang akan dipublikasikan	- Mgr FR - amil	Laporan dan informasi
4. Membuat laporan keuangan	Rutin	-	-	Meminta pertanggungjawaban uang muka dan laporan penggunaan uang	- MGR FR - Amil	Laporan penggunaan dana
5. Memeriksa administrasi dan kelengkapan semua berkas pengeluaran dana sesuai SOP penyaluran dana	Rutin	-	-	Menolak pembayaran bila berkas tidak lengkap	- Mgr Prog & SD	Informasi & koordinasi
6. Membuat perencanaan pengeluaran rutin dan program serta Membayar semua tagihan rutin tepat waktu	rutin	-	-	Mengusulkan prioritas pembayaran dana	- Pincab	- Usulan dan saran

DOMPET DHUFAFA WASPADA**JOB DESCRIPTION**

Job Title : Staff Operasional Jabatan	Group/Division/Dept. : Operational Officer Group/Divis/Departemen	Report to : Mgr Keu &Opr (Atasan langsung)
Job Code : Staff Operasional Kode Jabatan	Job Holder Name : M.Fauzitra Nama Pemegang Jabatan	Supervise : Membawahi

	Tugas dan Tanggung Jawab	Frekuensi	Waktu yang digunakan	Volume per tahun	Wewenang	Hubungan kerja	Tujuan Hubungan kerja	Keterangan
1	Menyiapkan berkas kliping koran	Rutin		Harian		Staff Keu&Opr	Laporan & berkas pendukung	
2	Memperhatikan kelengkapan peralatan operational kantor	Rutin		Harian		Mgr Keu&Opr	Informasi & koordinasi	Kebutuhan peralatan rumah tangga DD dikantor Waspada& Setiabudi
3	Memperhatikan kebersihan dan kenyamanan kantor	Rutin		Harian		Dedi & Fadli	Informasi & koordinasi	Ruangan Front, Ruangan DIR & Ruangan masing2 Staff
4	Menjaga & mengecek jaringan komputer	Rutin		Harian		Mgr Keu&Opr	Informasi & koordinasi	
5	Driver	Insidentil				Mgr Keu&Opr	Informasi & koordinasi	
6	Menjemput ZIS Tunai, dan/atau Mengantar Laporan ZIS ke Donatur	Rutin		Bulanan		Mgr Keu&Opr dan Mgr FR	Laporan & berkas pendukung	PTPN III& IV per tgl 20, LONSUM per Tgl 5,Socfin per 3 bln s'X
7	Menjaga& Merawat Inventaris Kantor	Rutin		Bulanan		Mgr Keu&Opr	Informasi & koordinasi	Kendaraan, Kamera, LCD&Proyektor, Speaker&Mic, Telephon, TV, AC, Lampu, Jam Dinding
8	Dokumentasi setiap acara	Insidentil				Mgr Program	Laporan & berkas pendukung	
9	Membayar Tagihan Telepon,Listrik & Air							

Dompot Dhuafa Waspada

JOB DESCRIPTION

Job Title : Koordinator Bid. Pendidikan <i>Jabatan</i>	Group/Division/Dept. : Pemberdayaan Pendidikan <i>Group/Divisi/Departemen</i>	Report to : Manager Program <i>(Atasan langsung)</i>
Job Code : <i>Kode Jabatan</i>	Job Holder Name : Nindy Dwi Utamy, S.Pd <i>Nama Pemegang Jabatan</i>	Supervise : - <i>Membawahi</i>

Job Purpose / tujuan jabatan:

Mengelola Program Pendayagunaan bidang Pendidikan dan pembentukan komunitas.

<i>Task & Responsibility</i> Tugas dan Tanggung Jawab	<i>Periodical</i> Frekuensi	<i>Time Spent</i> Waktu yang digunakan	<i>Volume</i> Per tahun	<i>Authority</i> Wewenang	<i>Contact</i> Hubungan Kerja	<i>Purpose of contact</i> Tujuan Hubungan Kerja
1. Menyeleksi, merekrut calon pendamping program dan memastikan ketepatan penyaluran bantuan dari program Pendidikan	rutin	-	-	Memastikan kelengkapan berkas & kebenaran melalui survey	- Manager Program - Direktur	Laporan & Koordinasi
2. Mengkoordinasikan jalannya program-program Pendidikan sesuai dengan rencana kinerja dan rencana waktu.	rutin	-	-	Menanggung-jawabi jalannya program dari awal sampai akhir	- Manager Program	Laporan & Koordinasi
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap program-program Pendidikan yang ada dan yang telah berakhir.	rutin	-	-	Memberikan laporan monitoring dan evaluasi	- Manager Program	Laporan & Koordinasi
4. Membuat database penerima manfaat dari seluruh program-program Pendidikan.	rutin	-	-	Membuat laporan data rinci penerima manfaat	- Manager Program	Informasi & Laporan
5. Wilayah kerja meliputi Provinsi Sumatera Utara dengan menangani program SPUW, Beasiswa Prestasi Mahasiswa, SMART EI, Tarbiyah Masjid	rutin	-	-	Mengkoordinir jalannya program dengan baik	- Manager Program - Direktur	Informasi & Laporan
6. Menyalurkan bantuan pendidikan yang bersifat tentatif	tentatif	-	-	Menyertakan volunteer DDW	- Manager Program - Pincab	Informasi & Laporan

Dompot Dhuafa Waspada

JOB DESCRIPTION

Job Title : Staf Fundraising <i>Jabatan</i>	Group/Division/Dept. : Fundraising & Markom <i>Group/Divisi/Departemen</i>	Report to : Pincab <i>(Atasan langsung)</i>
Job Code : - <i>Kode Jabatan</i>	Job Holder Name : Rizki A Situmorang, S.H <i>Nama Pemegang Jabatan</i>	Supervise : - <i>Membawahi</i>

Job Purpose / tujuan jabatan:

Menerapkan strategi dan pola-pola tertentu dalam rangka menghimpun dana masyarakat

<i>Task & Responsibility</i> Tugas dan Tanggung Jawab	<i>Periodical</i> Frekuensi	<i>Time Spent</i> Waktu yang digunakan	<i>Volume</i> Per tahun	<i>Authority</i> Wewenang	<i>Contact</i> Hubungan Kerja	<i>Purpose of contact</i> Tujuan Hubungan Kerja
1. Memastikan target funding tercapai sesuai rencana	Tahunan	-	-	Menyusun pelaksanaan program untuk mencapai target	- Pincab	usulan dan arahan
2. Membuat database muzakki dan memfollow up donatur yang donasinya tidak masuk ke kas DDW	rutin	-	-	Membuat laporan data base muzakki tetap dan jumlah donasinya serta muzakki insidental	- Mgr Keu & Op	Informasi & koordinasi
3. Mensosialisasikan program DDW dan DDR kepada donatur lewat media online dan prospek visit	rutin	-	-	Mendesign program sosialisasi yang efektif dan terukur	- Pincab	laporan
4. Maintenance donatur yang tetap dengan memberikan pelayanan dan bantuan untuk administrasi pembayaran zakat	Rutin	-	-	Melakukan kontak secara reguler dengan donatur inti baik secara formal maupun informal	- Mgr Keu & Op	Informasi & koordinasi
5. Membuat rencana kerja mingguan dan bulanan dan evaluasi pelaksanaan kerja	rutin	-	- 65 kali	Membuat laporan tertulis	- Pincab	- laporan
6. Melakukan kontak untuk koordinasi dengan DDR guna pelaksanaan program fundraising di daerah	Rutin	-	-	Mengusulkan teknis pelaksanaan program fundraising	Pincab	Laporan dan usulan

Dompot Dhuafa Waspada

JOB DESCRIPTION

Job Title : Marketing Komunikasi <i>Jabatan</i>	Group/Division/Dept. : Fundraising & Markom <i>Group/Divisi/Departemen</i>	Report to : SPV MARKOM, MGR FUND & MARKOM <i>(Atasan langsung)</i>
Job Code : Markom <i>Kode Jabatan</i>	Job Holder Name : Sabrina Ridha, S.Kom <i>Nama Pemegang Jabatan</i>	Supervise : - <i>Membawahi</i>

Job Purpose / tujuan jabatan:
Mengkomunikasikan segala hal yang berkaitan dengan lembaga kepada internal maupun eksternal dengan berbagai strategi untuk menciptakan citra positif melalui design grafis dan bentuk kreativitas lainnya.

<i>Task & Responsibility</i> Tugas dan Tanggung Jawab	<i>Periodical</i> Frekuensi	<i>Time Spent</i> Waktu yang digunakan	<i>Volume</i> Per tahun	<i>Authority</i> Wewenang	<i>Contact</i> Hubungan Kerja	<i>Purpose of contact</i> Tujuan Hubungan Kerja
1. Membuat semua design yang dibutuhkan oleh DDW	rutin	-	-	Mendesain poster, banner, spanduk, flayer, backdrop, web, sosmed dan proposal dll.	- Amil - MGR Markom	Informasi Laporan
2. Memaksimalkan Media Sosial dan mencari Data Prosfek Melalui Online	rutin	-	-	Mengusulkan materi design yang akan di publikasikan,	-SPV Markom - Mgr Markom - Pincab	Laporan & koordinasi
3. Melakukan digital fundraising	rutin	-	-	Melakukan iklan serta membuat orang berdonasi	- Mgr Markom - Pincab	Laporan & Kordinasi
4. Memaksimalkan untuk mengelola Web dan Sosmed	rutin	-	-	Membuat content Web dan Blast Sosmed	- SPV Corcom - MGR Markom	Usulan & Laporan
5. Membuat Video Kreatif	rutin	-	-	Mengusulkan materi Video yg akan dibuat	- SPV Markom - MGR Markom - Pincab	Usulan
Extra Task & Responsibility						
1. Support segala kebutuhan Markom seperti penggandaan berkas dll	tentatif	-	-	Menyiapkan peralatan &	Mgr Markom Pincab	Usulan Arahan

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian, untuk menganalisis strategi lembaga zakat dalam meningkatkan kepercayaan muzzaki yang dilakukan Dompot Dhuafa Waspada dengan menggunakan teknik analisis yang telah ditetapkan dalam metode penelitian ini. Berkaitan dengan kondisi yang terjadi dilapangan, peneliti berusaha menggali informasi dengan melakukan wawancara terhadap pihak terkait yaitu pegawai Dompot Dhuafa Waspada Kota Medan manager *fundraising dan markom* (penghimpunan). Dengan demikian temuan penelitian yang telah peneliti dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Strategi lembaga zakat dalam meningkatkan kepercayaan muzzaki di Dompot Dhuafa Waspada

Proses strategi yang dilaksanakan Dompot Dhuafa Waspada dalam melakukan strateginya dalam meningkatkan kepercayaan yaitu sebenarnya kuncinya bermain di sebuah program, yang mana program apa yang Dompot Dhuafa Waspada bawakan jadinya si sebenarnya membedakan antara lembaga zakat yang satu dengan lembaga zakat lainnya, jadi memang strategi itu selalu banyak mengadakan program yang sifatnya pemberdayaan yang mana program pemberdayaan dapat menarik, akan menumbuhkan kepercayaan dari muzzaki, dan dapat berdaya atau memperdayakan orang 1 tahun atau 2 tahun sehingga tadinya untuk penerimaan manfaat atau dari kaum mustahiq bisa bergulir menjadi muzzaki para penyalur zakat jadi untuk meningkatkan kepercayaan kepada donator yang di tawarkan dan disampaikan oleh Dompot Dhuafa Waspada, dengan progres atau programnya, selama ini dompet dhuafa waspada melakukan strateginya tentunya juga dengan bekerjasama dengan harian waspada dan mitra lembaga juga bisa mempublikasikan bahwa programnya itu lebih tersosialisasikan dan tersiarkan dengan jelas dan masyarakat pun langsung tau bahwa program dompet dhuafa Waspada tersebut sejauh ini muzzaki belum berpindah untuk menyalurkan zakatnya di Dompot Dhuafa Waspada.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwasanya dalam melakukan strategi lembaga zakat untuk mempercayakan zakatnya di Dompot Dhuafa Waspada, lembaga zakat juga bekerjasama dengan harian waspada dan program-program yang dipublikasikan jelas sehingga muzzaki dapat melihat bahwa program-program tersebut ada di Dompot Dhuafa Waspada sehingga

muzzaki tetap dapat menyalurkan dan mempercayakan zakatnya di lembaga dan cara penyalurannya juga tau bahwa zakatnya disalurkan kedaerah-daerah mayoritas terkempencil.

2. Penerapan Strategi Lembaga Zakat Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzzaki

Penerapan strategi lembaga zakat yang harus dilakukan yang terpenting adalah komunikasi atau intonasi yang baik kepada muzzaki karena muzzaki ibarat raja jadi lembaga Dompot Dhuafa Waspada selalu menservice kontenans, memberitahu dan mengkomunikasikan kemuzzaki bahwa setiap tahun lembaga zakat program zakat lembaga selalu mengundang para donator-donatur yang potensial maka lembaga zakat mengajak donatur ke program-program Dompot Dhuafa Waspada yang mana ada kampong holtikultura di karo dan juga ada di sekolah dompet Dhuafa Waspada yang ada di tiga juhar, lembaga menunjukkan bahwa berkat zakat yang bapak atau ibu atau muzzaki salurkan alhamdulillah sudah berjalan seperti program yang di harapkan oleh lembaga zakat, itu juga suatu tripmen-tripmen atau penerapan strateginya agar masyarakat percaya bahwa benar program-program tersebut yang disalurkan. Jadi dari hasil pemaparan tersebut bahwa dengan adanya penerapan strategi di Dompot Dhuafa Waspada maka seorang muzzaki dapat mempercayakan program-program lembaga zakat yang tujuannya akan di salurkan kemana dana muzzaki tersebut.

3.Strategi lembaga Zakat untuk kepentingan Sosial kaum mustahiq

Yang intiya lembaga seperti dompet dhuafa waspada hadir ya memang untuk membatu kaum mustahiq yang mengetaskan mereka dari kemiskinan ya tentunya jadi strateginya itu di kaitkan dengan kondidi-kondisi mustahiq yang seperti apa jadi memang lagi – lagi kepemilihan programnya, jadi kalau di lihat seandainya ada petani muslim minoritas berarti lembaga melihat apa sipotensi mereka untuk menguatkan dan bisa membatu mustahiq juga untuk tumbuh dari sisi ekonomi ya tentunya strategi lembaga tidak lepas dari penerimaan manfaat yang di tujuan misalnya ada dari sisi kesehatan di lihat dari daerahnya, kira-kira daerah tersebut memang sudah pernah tersentuh atau terbantu dari sisi kesehatannya kalau memang belum maka lembaga bisa masuk untuk membantunya, yang pertama tentunya untuk mengedukasikan masyarakat yang ada di mayoritas terpencil bahwa kesehatan itu penting, jangan ketika sudah sakit baru ada penyesalan yang

bagaimana jadi memang ini berkaitan dengan strategi fundraising juga melihat dari kebutuhan program yang seperti apa sehingga bisa dikombinasikan. Maka dengan strategi lembaga zakat muzaki dapat memberikan penyaluran dananya untuk kepentingan sosial kaum musathiq yang merasakan ekonomi krisis.

4. Strategi lembaga zakat untuk meningkatkan kepercayaan sudah maksimal di Dompot Dhuafa Waspada

Strategi yang di lakukan oleh lembaga zakat memang tentunya yang di lakukan belum maksimal 100% karena kembali lagi berharap lembaga ini bisa maksimal terkadang ada kendala di lapangan bisa terjadi karena isi program yang ditawarkan ke muzaki seperti ini ternyata dilapang terkadang ada keadaan dilapang yang tidak bisa kontrol jadi harus ada program-program lembaga dengan melakukan strateginya. Namun lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada terus berupaya untuk meningkatka kepercayaan muzaki agar strategi tersebut dapat bermaksimal dengan baik.n

5. Kendala Yang Dihadapin Oleh Strategi Lembaga Zakat

Terkadang kendala yang sering dilakukan atau didapat itu terjadi karena dilapangan karena masalah program yang ditawarkan atau dengan program sosial dan kemanusiaan yang mana program tersebut mengenai tebar hewan kurban dengan menyalurkan daging hasil kurban. Hal ini dirasakan oleh lembaga amil zakat Dompot Dhuafa Waspada. Di antaranya:

Pertama yaitu belum banyak tersedianya stok atau sentra produksi hewan kurban dimiliki oleh beberapa lembaga penyalur kurban yang akan disalurkan ke beberapa daerah seperti yang dialami oleh Dompot Dhuafa Waspada

Kedua yaitu secara teknis pihaknya mengakui pengelolaan hewan kurban banyak lembaga penyaluran kurban masih ditangani hanya oleh pengurus pusat, sehingga distribusi hewan kurban pada beberapa daerah akhirnya terhambat bahkan tidak disalurkan.

Ketiga yaitu terbatasnya aspek sarana dan prasarana untuk mendistribusikan hewan kurban ke wilayah-wilayah yang sulit dijangkau juga masih menjadi kendala. Maka kendala yang harus dilakukan atau diatasi yaitu dengan melakukan strategi yang baik kepada kaum muzaki dan menjalin mitra dengan pelaku bisnis ternak untuk pengadaan hewan kurban di setiap daerahnya, karena setiap lembaga ingin di daerah tersebut memiliki mitra karena kalau lembaga punya satu mitra,

itu berat. Tetapi dompet Dhuafa aspada sendiri akan berupaya membuat mitra sentra produksi hewan kurban di beberapa daerah terluar untuk mencukupi kebutuhan permintaan hewan kurban.

6. Faktor yang mendukung strategi lembaga zakat di Dompot Dhuafa Waspada

Tentunya keberadaan tentang lembaga itu juga menjadi faktor pendukung pertama jadi banyak lembaga zakat di Sumatera Utara banyak lembaga zakat yang tidak memiliki izin resmi, jadi itu menjadi nilai jual lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada termasuk perwakilan dari cabang di Sumatera Utara lalu lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada memiliki payung hukum nasional maupun provinsi Sumatera Utara, yaitu payung hukum Dompot Dhuafa Waspada mendapatkan izin dari provinsi Sumut dan juga mendapatkan rekomendasi dari BAZNAS SUMUT bahwa lembaga ini berhubungan dengan undang-undang zakat ini sendiri, undang-undang 23 tahun 2011 bahwa lembaga zakat sah dan boleh dapatkan penghimpunan dan penyaluran dana ZISWAF itu adalah yang sudah melaporkan ke Kemenag dan mendapatkan rekomendasi itu yang menjadi point bahwa muzaki percaya bahwa lembaga di salurkan sesuai peraturan undang-undang. Maka faktor pendukung tersebut sudah di akui oleh badan nasional dan sudah resmi karena ada juga badan lembaga yang belum memakai payung hukum, sehingga itu menjadi point lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada, dan lembaga juga selalu mempublikasikan di harian Waspada itu bisa membangun muzaki, bahwa benar tiap bulan muzaki berzakat di lembaga Dompot Dhuafa Waspada dalam arti memang jelas dan transparan dan dari customer relationshepnya juga mengirim laporan per 3 bulan biasa laporan isi dananya di berikan dan lembaga juga menceritakan program apa yang ada di Dompot Dhuafa Waspada dan selalu menganawarkan ke muzaki muzaki tersebut.³⁴

7. Faktor Pendukung dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzaki

Iya tentu dengan adanya faktor pendukung didalam lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada itu sangat penting apa lagi lembaga zakat sudah mendapatkan izin dari dari provinsi Sumut dan juga mendapatkan rekomendasi dari BAZNAS

³⁴ Rizki Ardhani Situmorang (Lembaga Dompot Dhuafa Waspada), *Wawancara Dompot Dhuafa Waspada Jl. Komplek Kapten Muslim Business Point E No. 17, Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20122, 28 Februari 2019.*

SUMUT bahwa lembaga ini berhubungan dengan undang-undang zakat ini sendiri, undang-undang 23 tahun 2011 bahwa lembaga zakat sah dan boleh dapatkan penghimpunan dan penyaluran dana ZISWAF faktor pendukung tersebut sudah di akui oleh badan nasional dan sudah resmi karena ada juga badan lembaga yang belum memakai payung hukum, sehingga itu menjadi point lembaga zakat Dompot Dhufa Waspada, dan lembaga juga selalu mempublikasikan di harian waspada tersebut bisa membangun muzzaki, bahwa benar tiap bulan muzzaki berzakat di lembaga Dompot Dhuafa Waspada dalam arti memang jelas dan transparan dan dari customer relationshepnya juga mengirim laporan per 3 bulan biasa laporan isi danaya diberikan dan lembaga juga menceritakan program apa yang ada di Dompot Dhuafa Waspada dan selalu menganawarkan ke muzzaki. Maka dengan adanya faktor pendukung lembaga zakat dapat meningkatkan kepercayaan seorang muzzaki.

8. Kejujuran Mempengaruhi Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzzaki

Iya tentu karena kejujuran salah satu factor pendukung lembaga dengan adanya kejujuran lembaga maka seorang muzzaki akan percaya dengan lembaga zakat dompet dhuafa waspada dan dapat memberikan dananya dan dimempercayakan untuk mengelola dana tersebut sehingga lembaga membentuk suatu strategi yang baik dengan merekomendasikan suatu program yang ada di lembaga dompet dhuafa tersebut yaitu .

yang pertama dengan prinsip keterbukaan yang artinya dalam pengelolaan zakat hendaknya dilakukan secara terbuka dan diketahui oleh masyarakat umum

yang kedua dengan prinsip sukarela yang artinya bahwa dalam pemungutan atau pengumpulan zakat hendaknya senantiasa berdasarkan pada prinsip sukarela dari umat islam yang menyerahkan harta zakatnya tanpa ada unsur pemaksaan atau cara-cara yang dianggap sesuatu pemaksaan.

9. Kompetensi Mempengaruhi Factor Pendukung Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzzaki

Iya tentu yang pertama kompetensi juga mempengaruhi faktor pendukung lembaga zakat yang mana kompetensi dilihat layak di lembaga amil zakat tentunya mempengaruhi jadi memang kunci lembaga zakat itu pertama adalah bagaimana bisa membangun kontras bagi masyarakat, lalu yang kedua bagaimana

kontras masyarakat itu sudah di peroleh dan mempertanggungjawabkannya dalam artian tentu kompetensi itu diperlukan misalnya dari sisi program, maka harus dicari dari amil amilah yang berkompentensi dalam melaksanakan program dan dari sisi penghimpunan maka di cari amil amilah yang memang mempunyai kompetensi yang bagaimana mengajak masyarakat untuk bisa berdonasi untuk ke lembaga Dompot Dhuafa Waspada tentunya ya tidak sembarangan, yang dimana pun kompetensi itu pun menjadi suatu kunci utama lembaga zakat Dompot Dhuafa yang menjadi suatu kepercayaan muzzaki untuk menyalurkan suatu dananya untuk di kelola di lembaga tersebut.

10. Kebajikan mempengaruhi Faktor pendukung dalam meningkatkan kepercayaan muzzaki

Iya tentu kebajikan mempengaruhi faktor pendukung lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada dengan adanya kebajikan dengan apa lembaga zakat dapat menyalurkan dananya ke kaum mustahiq karena kebajikan suatu hal penting untuk lembaga zakat karena tujuan suatu lembaga dapat membantu kaum mustahiq yang benar-benar dalam keadaan krisis perekonomian maka dari itu lembaga ingin dapat menunjukan strategi lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada kepada kaum muzzaki karena tujuan lembaga memang menolong, membantu, membina, membangun kaum dhuafa dan lemah untuk memenuhi kebutuhan pokok hidup kaum mustahiq. Sehingga lembaga Dompot Dhuafa mampu melaksanakan kewajiban-kewajiban untuk terwujudnya masyarakat yang baik

C. Pembahasan

Lembaga Zakat Dompot Dhuafa Waspada adalah lembaga zakat tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, wakaf dan dana kedermawanan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya.

Berdirinya Dompot Dhuafa Waspada dimaksudkan sebagai institusi pengelola zakat infaq dan sedekah serta wakaf dengan manajemen modern yang

dapat menghantarkan zakat menjadi bagian dari penyelesaian masalah (problem solver) sosial masyarakat yang terus berkembang. Dengan melayani, memberdayakan, amanah, santun, terampil dan kreatif serta professional dan transparan, Dompot Dhuafa Waspada berusaha mengembangkan diri menjadi Lembaga yang terpercaya. Dan seiring waktu, kepercayaan publik semakin menguat dan tetap memberdayakan zakatnya di lembaga.

Salah satu program Dompot Dhuafa Waspada adalah penghimpun dana, program ini dilakukan dengan cara mencari donatur atau muzzaki yang akan menyalurkan dananya. Untuk kepentingan sosial kaum mustahiq dengan meunjukkan strategi-strategi mengenai program-program yang ada di Dompot Dhuafa Waspada.

Metode *interview* (wawancara) yang digunakan adalah metode interview terstruktur, yaitu wawancara yang dilaksanakan secara terencana dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya sehingga dalam wawancara menjadi lancar tanpa hambatan, untuk metode ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan pegawai Dompot Dhuafa Waspada bidang *fundraising* (penghimpunan) terkait dengan strategi lembaga zakat dalam meningkatkan kepercayaan muzzaki untuk mengeluarkan zakatnya di Dompot Dhuafa Waspada.

Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa strategi lembaga zakat semakin lebih baik dengan adanya program-program strategi lembaga zakat maka muzzaki dapat mempercayakan zakatnya untuk di salurkan kemasyarakat kaum mustahiq yang membutuhkan batuan sosial dengan didirikannya Dompot Dhuafa Waspada tingkat kepedulian sosial sudah mulai mengalami kenaikan. berkontribusi dengan ber zakat, maka dapat dikatakan bahwa strategi lembaga zakat dalam memberdayakan dana zakatnya yang dilakukan Dompot Dhuafa Waspada sudah mulai dipercayakan untuk meningkatkan percayaan muzzaki untuk kepedulian sosial kaum mustahiq.

Dalam pembahasan dalam penelitian

A. Analisis Strategi lembaga zakat dalam meningkatkan kepercayaan muzzaki dengan pemberdayaan di Dompot Dhuafa Waspada

1. Proses strategi yang dilaksanakan Dompot Dhuafa Waspada dalam melakukan strateginya dalam meningkatkan kepercayaan yaitu sebenarnya kuncinya bermain

di sebuah program, yang mana program apa yang Dompot Dhuafa Waspada bawakan jadinya si sebenarnya membedakan antara lembaga zakat yang satu dengan lembaga zakat lainnya, jadi memang strategi itu selalu banyak mengadakan program yang sifatnya pemberdayaan yang mana program pemberdayaan dapat menarik, akan menumbuhkan kepercayaan dari muzzaki, dan dapat berdaya atau memperdayakan orang 1 tahun atau 2 tahun sehingga tadinya untuk penerimaan manfaat atau dari kaum mustahiq bisa bergulir menjadi muzzaki para penyalur zakat jadi untuk meningkatkan kepercayaan kepada donator yang di tawarkan dan disampaikan oleh Dompot Dhuafa Waspada, dengan progres atau programnya, selama ini dompet dhuafa waspada melakukan strateginya tentunya juga dengan bekerjasama dengan harian waspada dan mitra lembaga juga bisa mempublikasikan bahwa programnya itu lebih tersosialisasikan dan tersiarkan dengan jelas dan masyarakat pun langsung tau bahwa program dompet dhuafa Waspada tersebut sejauh ini muzzaki belum berpindah untuk menyalurkan zakatnya di Dompot Dhuafa Waspada.³⁵

2. Pemberdayaan zakat yang dilakukan oleh Dompot Dhuafa Waspada termaksud kedalam katagori produktif kreatif sama dengan yang di lakukan BAZNAS. Produktif kreatif ini diwujudkan oleh Dompot Dhuafa Waspada dalam bentuk modal bergulir bagi pedagang bakulan, usaha mikro kecil (UMK) serta bantuan untuk bangunan masjid atau mushallah dan madrasah. Proses pendayagunaan hasil pegumpulan zakat untuk usaha produktif dilakukan sebagai berikut:

- a. Pendaftaran calon penerimaan
- b. survey kelayakan
- c. Strategi pengelompokan
- d. Pendamping
- e. Pembinaan secara berkala
- f. Kerjasama dengan pihak ketiga
- g. Kontrol evaluasi³⁶

3. Berdasarkan Kesimpulan dari penelitian dan teori maka yang telah dilakukan bahwasanya dalam melakukan strategi lembaga zakat untuk mempercayakan

³⁵ Rizki Ardhani Situmorang (Lembaga Dompot Dhuafa Waspada), *Wawancara Dompot Dhuafa Waspada Jl. Komplek Kapten Muslim Business Point E No. 17, Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20122, 28 Februari 2019.*

³⁶ H. Heri Kusnandar, *mekanisme Pengelolaan Zakat*, Hlm. 19

zakatnya di Dompot Dhuafa Waspada, lembaga zakat juga berkerjasama dengan harian waspada dan program-program yang dipublikasikan jelas sehingga muzaki dapat melihat bahwa program-program tersebut ada di Dompot Dhuafa Waspada sehingga muzaki tetap dapat menyalurkan dan mempercayakan zakatnya di lembaga dan cara penyalurannya juga tau bahwa zakatnya disalurkan kedaerah-daerah mayoritas terkempencil dan dalam pemberdayaan lembaga zakat juga membentuk suatu modal bergulir bagi pedagang bakulan, usaha mikro kecil (UMK) serta bantuan untuk bangunan masjid atau mushallah dan madrasah. Proses pendayagunaan hasil pegumpulan zakat untuk usaha produktif.

B. Faktor Yang Mendukung Strategi Lembaga Zakat Dalam Meningkatkan Kepercayaan Muzzaki Dengan Kejujuran, Kompetensi, Kebajikan Di Dompot Dhuafa Waspada

1. Faktor pendukung didalam lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada itu sangat penting apa lagi lembaga zakat sudah mendapatkan izin dari dari provisi sumut dan juga mendapatkan rekomendasi dari BAZNAS SUMUT bahwa lembaga ini berhubungan dengan undang-undang zakat ini sendiri, undang-undang 23 tahun 2011 bahwa lembaga zakat sah dan boleh dapatkan penghimpunan dan penyaluran dana ZISWAF faktor pendukung tersebut sudah di akui oleh badan nasional dan sudah resmi karena ada juga badan lembaga yang belum memakai payung hukum, kejujuran salah satu factor pendukung lembaga dengan adanya kejujuran lembaga maka seorang muzaki akan percaya dengan lembaga zakat dompet dhuafa waspada dan dapat memberikan dananya dan dimpercayakan untuk mengelola dana tersebut sehingga lembaga membentuk suatu strategi yang baik dengan merekomendasikan suatu program yang ada di lembaga dompet dhuafa tersebut yaitu .

yang pertama dengan prinsip keterbukaan yang artinya dalam pengelolaan zakat hendaknya dilakukan secara terbuka dan diketahui oleh masyarakat umum

yang kedua dengan prinsip sukarela yang artinya bahwa dalam pemungutan atau pengumpulan zakat hendaknya senantiasa berdasarkan pada prinsip sukarela dari umat islam yang menyerahkan harta zakatnya tanpa ada unsur pemaksaan atau cara-cara yang dianggap sesuatu pemaksaan. Kompetensi juga mempengaruhi faktor pendukung lembaga zakat yang mana kompetensi dilihat layak di lembaga

amil zakat tentunya mempengaruhi jadi memang kunci lembaga zakat itu pertama adalah bagaimana bisa membangun kontras bagi masyarakat. Kebajikan mempengaruhi faktor pendukung lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada dengan adanya kebajikan dengan apa lembaga zakat dapat menyalurkan dananya ke kaum mustahiq karena kebajikan suatu hal penting untuk lembaga zakat karena tujuan suatu lembaga dapat membantu kaum mustahiq yang benar-benar dalam keadaan krisis perekonomian maka dari itu lembaga ingin dapat menunjukkan strategi lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada kepada kaum muzzaki karena tujuan lembaga memang menolong, membantu, membina, membangun kaum dhuafa dan Hlemah untuk memenuhi kebutuhan pokok hidup kaum mustahiq. Sehingga lembaga Dompot Dhuafa mampu melaksanakan kewajiban-kewajiban untuk terwujudnya masyarakat yang baik.

2. Fator pendukung yang ada sesuai dengan teori undang-undang no 23 tahun 2011 pasal 2 dengan pengelolaan zakat di dan sesuai dengan yang dilakukan oleh lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada yang bersifat amanah dan berhati-hati dalam mengelola dana zakat yang sehingga seluruh point dalam undang-undang no 23 tahun 2011 pasal 2 ini dapat terlaksana dengan baik. Yang menjadi titik poin khusus menurut peneliti adalah poin yang pertama untuk memudahkan pemahaman terhadap analisis, penulis membagi dalam point asas terintegritas adalah pengelolaan zakat yang dilaksanakan secara hierarkis dalam meningkatkan kepercayaan muzzaki³⁷

3. Berdasarkan Kesimpulan dari penelitian dan teori maka yang telah dilakukan bahwasanya dalam melakukan strategi lembaga zakat untuk mempercayakan zakatnya di Dompot Dhuafa Waspada, lembaga zakat membutuhkan suatu factor pendukung dan lembaga sudah di akui oleh badan nasional dan sudah resmi karena ada juga badan lembaga yang belum memakai payung hukum, sehingga itu menjadi point lembaga zakat dalam meningkatkan kepercayaan seorang muzzaki untuk menyalurkan dananya ke lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada.

³⁷ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan beberapa hal yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Strategi lembaga zakat dalam penerapan yang dilakukan oleh lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada dalam meningkatkan kepercayaan muzaki adalah dengan memberikan pengetahuan kepada muzaki dengan tujuan dan program tentang pendayagunaan zakat di lembaga zakat Dompot Dhuafa Waspada dengan meliputi: a. Sumut Sehat adalah program layanan kesehatan berupa seminar atau talkshow dan pemeriksaan kesehatan kepada masyarakat marginal, b. Kampung ternak mandiri adalah program pemberian kambing kepada kelompok ternak yang

dianggap berkompeten mengembangkan pertenakkannya bertempat di Batu Bara, Binjai dan Langkat, c. Hortikultural Berdaya adalah program pemberdayaan ekonomi yang bertujuan meningkatkan taraf hidup dan perekonomian petani miskin di Desa Aji Julu, Kab. Karo, UMKM Berdaya adalah program pemberin bantuan beserta pembinaan yang ditunjukkan kepada masyarakat dhufa yang memiliki jiwa kewirausahaan dan keahlian guna mengembangkan usahanya.

2. Faktor pendorong dalam meningkatkan kepercayaan muzzaki di lembaga zakat adalah dengan factor pendukung dalam memperdayakan dompet dhuafa waspada setidaknya ada dua strategi yang berjalan efektif yaitu dengan adanya dukungan dari pemerintah dan partisipasi masyarakat dan melakukan aksi sosial semakin tinggi. Serta menjalin kerjasama dengan perusahaan-perusahaan untuk menyalurkan ZIS-nya ke Dompot Dhuafa Waspada dan memiliki berbagai relasi, sehingga mampu menjangkau daerah-daerah diluar perkotaan, membangun hubungan baik dengan para donator dengan melakukan silahtuhrahmi jika donator atau muzzaki atau keluarganya tertimpa musibah seperti ematian sakit keras dan sebagainya da nada layanan pengambilan zakat bagi donator yang tidak mempunyai waktu menyerahkan zakatnya ke kantor secretariat lembaga.

B. SARAN

Walaupun secara umum hasil dari strategi lembag zakat dalam meningkatkan kepercayaan muzzaki mengalami peningkatan dari tahun kethun namun strategi lembaga zakat yang dilakukan Dompot Dhuafa Waspada masih perlu ditingkatkan lagi, agar strategi yang dilakukan lembaga zakat dalam meningkatkan kepercayaan seorang muzzaki tetap optimal dan dan mencapai suatu target dan dapat melebihi batas yang ditentukan. Kemudian Dompot Dhuafa Waspada juga harus meningkatkan lagi program kerjanya serta SDM pengelolaan supaya masyarakat lebih mempercayakan Dompot Dhuafa Waspada Untuk menyalurkan dananya.

B. Deskripsi Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel berikut:

Jenis Kelamin	Jumlah	Frekuensi
Laki - laki	22	3667%
Perempuan	38	6333%
Total	60	100

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat dari 60 responden, 22 orang atau 3667 % merupakan responden Laki -laki. Sisanya 38 orang atau 6333% merupakan responden laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa berdasarkan pada jenis kelamin dalam mengisi kuesuiner tersebut, didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Frekuensi
25 tahun (Di bawah)	28	47%
25 - 35 tahun	17	28%
36 - 45 tahun	9	15%
46 tahun (Di atas)	6	10%
total	60	100%

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa proporsi responden terbesar adalah yang berusia di bawah 25 tahun yaitu sebanyak 28 orang dengan persentase 47%. Proporsi terendah adalah responden yang berusia di atas 46 tahun yaitu sebanyak 6 orang dengan persentase 10%. Sehingga dapat disimpulkan responden umur 25 tahun adalah responden yang mayoritas mengisi kuesioner, yakni sebanyak 47%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Frekuensi
Pegawai Swasta	17	28%
Wiraswasta	14	23%
PNS	7	12%
Lainnya	22	37%
Total	60	100%

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa proporsi responden terbesar adalah pekerjaan lain dari (Mahasiswa, Guru, Pegawai BUMN) yaitu sebanyak 22 orang dengan persentase 37%. Proporsi terendah adalah responden yang bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 7 orang dengan persentase 12%.

C. Penyajian Data

Hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada muzakki Dhompot Dhuafa Waspada dapat dilihat pada tabel – tabel di bawah ini :

1. Tanggapan Responden Tentang Dompot dhuafa waspada memberikan pelayanan tepat pada waktunya

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	10.0	10.0	10.0
	S	35	58.3	58.3	68.3
	SS	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel diatas reponden setuju bahwa dompet dhuafa sudah memberikan Pelayanan Tepat pada waktunya, dapat dilihat pada tabel di atas responden menjawab setuju 35 orang (58,3) dan sebanyak 19 orang (31,7) dan selebihnya memilih netral (10.0)

2. Tanggapan Responden Tentang Dompot Dhuafa Waspada telah memberikan pelayanan yang memuaskan

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	13.3	13.3	13.3
	S	35	58.3	58.3	71.7
	SS	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari Tabel di atas persentase untuk pertanyaan “Dompot Dhuafa Waspada telah memberikan pelayanan yang memuaskan” sebanyak 35 (58,3) Responden yang memilih Setuju, hal ini terbukti bahwa dompet Dhuafa telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada muzakki

3. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh Dompot Dhuafa Waspada baik dan memuaskan

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	10.0	10.0	10.0
	S	35	58.3	58.3	68.3
	SS	19	31.7	31.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Dompot dhuafa Waspada sudah on time dalam hal operasionalnya, terlihat sebanyak 35 (58,3%) orang memilih setuju, dan 19 Orang (31,7) memilih sangat setuju dan selebihnya memilih netral

4. Tanggapan Responden Tentang Dompot Dhuafa Waspada sudah menerapkan 3S Salam, Senyum, Sapa kepada muzakki

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	6.7	6.7	6.7
	S	20	33.3	33.3	40.0
	SS	36	60.0	60.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Dompot Dhuafa waspada sudah menerapkan 3 S, Salam, Sapa, Senyum. Terlihat sebanyak 36 orang (60.0%) memilih sangat setuju.

5. Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dompot Dhuafa Waspada memberikan rasa kenyamanan kepada muzakki

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.7	1.7	1.7
	N	2	3.3	3.3	5.0
	S	26	43.3	43.3	48.3
	SS	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa Dompot Dhuafa waspada sudah mampu memberikan rasa kenyamanan kepada Muzakki untuk menyalurkan dana zakanya di Dompot Dhuafa waspada, Hal ini dapat dilihat 31 orang memilih Sangat Setuju dengan persentase (51,7%), dan 26 orang (43,4%) memilih Setuju, 2 (3.3%) orang memilih netral, dan 1 orang(1,7%) memilih tidak setuju.

6. Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dompot Dhuafa Waspada Selalu memberikan suatu informasi dengan jelas

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.7	1.7	1.7
	N	4	6.7	6.7	8.3
	S	35	58.3	58.3	66.7
	SS	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dapat dilihat pada tabel di atas sebanyak 35 muzakki menjawab setuju dengan persentase (58,3%), sedangkan 20 muzakki (33,3%) memilih Sangat setuju, dan 4 orang memilih netral (6,7%), dan 1 orang (1,7%) memilih tidak setuju

7. Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dompot Dhuafa Waspada selalu meminta maaf jika terjadi suatu kesalahan

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	11.7	11.7	11.7
	S	27	45.0	45.0	56.7
	SS	26	43.3	43.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dapat dilihat pada tabel di atas ini, bahwa dompet dhuafa selalu meminta maaf, apabila terjadi kesalahan yang amil zakat lakukan, hal ini dibuktikan dengan banyaknya muzakki yang memilih setuju sebanyak 27 orang (45,0%), lalu 26 orang (43,3%) memilih sangat setuju, dan 7 orang (11,7%) menjawab netral.

8. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Administrasi cepat dan tepat

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	13.3	13.3	13.3
	S	35	58.3	58.3	71.7
	SS	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Dompot Dhuafa Waspada melakukan administrasi yang cepat dan tepat, dapat disimpulkan sebanyak 35 orang memilih setuju dengan persentase (58,3%), lalu 17 orang memilih sangat setuju dengan persentase (28,3%), dan 8 orang (13,3%) memilih netral

9. Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dompot Dhuafa Waspada Ramah dan bersahabat

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.7	1.7	1.7
	N	6	10.0	10.0	11.7
	S	27	45.0	45.0	56.7
	SS	26	43.3	43.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Karyawan dan Dompot Dhuafa Waspada ramah dan bersahabat kepada muzakki, terlihat sebanyak 26 orang memilih setuju dengan persentase (43,3%), lalu 26 orang memilih sangat setuju, 6 orang memilih netral, dan 1 orang memilih tidak setuju

10. Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dompot Dhuafa Waspada sudah memperlakukan muzakki dengan sangat baik dalam keperluan apapun

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	13.3	13.3	13.3
	S	36	60.0	60.0	73.3
	SS	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas mengenai pernyataan “Pegawai Dompot Dhuafa Waspada sudah memperlakukan muzakki dengan sangat baik dalam keperluan apapun” dapat disimpulkan bahwa Dompot dhuafa waspada melayani siapapun dalam keperluan apapun, dengan sangat baik, ini dapat dilihat sebanyak 36 orang menjawab sangat setuju dengan persentase (60.0%), lalu 16 orang (26,7%) memilih sangat setuju, dan * orang (13,3%) memilih netral

11. Tanggapan Responden Tentang LAZ Dompot dhuafa waspada siap memberikan pelayanan saat muzakki membutuhkan

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.7	1.7	1.7
	N	3	5.0	5.0	6.7
	S	39	65.0	65.0	71.7
	SS	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Dompot Dhuafa waspada selalu sigap dan tanggap apabila muzakki datang, hal ini terlihat sebanyak 39 orang menjawab setuju dengan persentase (65,0%), dan 17(28,3%), orang memilih sangat setuju, lalu 3 orang (5,0%) menjawab netral, dan satu orang menjawab tidak setuju

X12

12. Tanggapan Responden Tentang Muzakki merasa percaya saat berzakat di Dompot Dhuafa Waspada

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	13.3	13.3	13.3
	S	34	56.7	56.7	70.0
	SS	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa muzakki merasa percaya kepada Dompot Dhuafa dalam hal penyaluran dana zakatnya, terlihat 18 orang memilih setuju dengan persentase (56,7%), lalu 18 orang (30,0%), menjawab sangat setuju, dan 8 orang (13,3%) memilih netral

13. Tanggapan Responden Tentang Pimpinan Dompot Dhuafa Waspada memberikan rasa percaya kepada muzakki

X13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.7	1.7	1.7
	N	7	11.7	11.7	13.3
	S	30	50.0	50.0	63.3
	SS	22	36.7	36.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dapat dilihat pada tabel di atas pernyataan mengenai pimpinan Dompot dhuafa waspada memberikan rasa percaya kepada muzakki, sebanyak 22 orang memilih setuju dengan persentase (50.0%), lalu 22 orang (36,7%) memilih sangat setuju, 7 orang (11,7%) memilih netral, dan 1 orang (1,7%) memilih tidak setuju

X14

14. Tanggapan Responden Tentang Waktu operasional Dompot dhuafa Waspada sesuai dengan kebutuhan muzakk

X14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	12	20.0	20.0	20.0
	S	27	45.0	45.0	65.0
	SS	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Dompot Dhuafa Waspada memberikan waktu pelayanan yang sesuai atau tidak lama, hal ini dapat dilihat sebanyak 27 orang (45.0%) menjawab setuju, lalu 21 orang (35,0%) memilih sangat setuju, dan 12 orang (20,0%) memilih tidak setuju

15. Tanggapan Responden Tentang Kualitas jasa yang di tawarkan oleh Dompot dhuafa Waspada sesuai dengan kebutuhan muzakki

X15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	7	11.7	11.7	11.7
	S	32	53.3	53.3	65.0
	SS	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas hasil jawaban dari responden dengan pernyataan “Kualitas Jasa Yang di tawarkan Dompot dhuafaa waspada Sesuai Dengan Kebutuhan Muzakki”, memperoleh jawaban 32 orang memilih setuju, dapat disimpulkan bahwa Dompot Dhuafa Waspada sudah memberikan kualitas jasa kepada Muzakki dengan baik.

16. Tanggapan Responden Tentang Program – program yang dibuat oleh Dompot dhuafa Waspada sesuai dengan apa yang diharapkan muzakki

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	9	15.0	15.0	15.0
	S	30	50.0	50.0	65.0
	SS	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas Muzakki sepakat bahwa Dompot dhuafa Waspada sudah membuat program – Program yang sesuai apa yang dibutuhkan oleh muzakki, hal ini terlihat 30 orang memilih setuju dengan persentase (50,0%), dan 21 orang (35,0%) memilih Sangat setuju, lalu 9 orang (15,0%) memilih netral

17. Tanggapan Responden Tentang Dompot dhuafa Waspada memberikan akses yang mudah bagi muzakki untuk membayar zakat

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	5.0	5.0	5.0
	S	30	50.0	50.0	55.0
	SS	27	45.0	45.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa muzakki merasa dimudahkan untuk membayar zakat dengan banyaknya program serta akses yang ditawarkan oleh Dompot dhuafa waspada, hal ini terlihat sebanyak 30 orang (50,0%) memilih setuju, dan 27 orang (45,0%) memilih sangat setuju, dan 3 orang (5,0%) memilih netral

18. Tanggapan Responden Tentang Dompot Dhuafa Waspada sudah transparansi dalam penyaluran dana zakat

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	N	13	21.7	21.7	21.7
	S	26	43.3	43.3	65.0
	SS	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Muzakki merasa Dompot Dhuafa Waspada sudah transparansi dalam hal penyaluran dana zakatnya, sebanyak 26 orang (43,3%) memilih setuju, dan 21 orang (35,0%), dan 13 orang memilih netral

19. Tanggapan Responden Tentang Pimpinan Dompot Dhuafa Waspada selalu memilih pegawai yang paham tentang zakat

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	5.0	5.0	5.0
	S	37	61.7	61.7	66.7
	SS	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa muzakki sepakat bahwa amil zakat (karyawan Dompot dhuafa Waspada) semuanya paham tentang zakat, sebanyak 37 orang (61,7%) memilih setuju, dan 20 orang (33,3%) memilih Sangat setuju, dan 3 orang (5,0%) memilih netral.

20. Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dompot Dhuafa Waspada selalu cepat dan tanggap apabila muzakki membutuhkan bantuan maupun terjadi suatu kesalahan

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.7	1.7	1.7
	N	4	6.7	6.7	8.3
	S	32	53.3	53.3	61.7
	SS	23	38.3	38.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Dari tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Dompot Dhuafa Waspada selalu cepat dan tanggap, apabila muzakki membutuhkan bantuan ataupun terjadi suatu kesalahan, hal ini dapat dilihat sebanyak 32 orang memilih setuju dengan persentase (53,3%), lalu 23 orang (38,3%) memilih sangat setuju, dan 1 orang memilih netral

D. Analisis Data

1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi merupakan analisis yang menggunakan uji statistik dengan tujuan untuk melihat derajat hubungan diantara dua atau lebih variabel. Kekuatan hubungan yang menunjukkan derajat hubungan ini disebut *koefisien korelasi* (Sugiyono, 2010: 170-173). Untuk menguji koefisien korelasi antar 2 variabel digunakan rumus korelasi product moment (Pearson Product Moment). Nilai dari pengujian koefisien korelasi bisa dilihat dari tabel dibawah ini

Correlations

		KUALITAS PELAYANAN LAZ	KEPUASAN MUZAKKI
KUALITAS PELAYANAN LAZ	Pearson Correlation	1	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
KEPUASAN MUZAKKI	Pearson Correlation	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60

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

Dari tabel diatas terlihat nilai dari pengujian koefisien korelasi dimana bernilai sebesar 0,757 berada dalam interval 0,60-0,799 yang berarti hubungan antar variabel kuat

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear merupakan proses memperkirakan suatu variabel dari variabel lainnya, manakala kedua variabel tersebut mempunyai hubungan/fungsi linear yang signifikan Rumus menghitung persamaan regresi linear adalah:

$$Y = a + Bx$$

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.879	2.097		1.373	.175
	KUALITAS PELAYANAN LAZ	.289	.033	.757	8.826	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MUZAKKI

Dari tabel diatas terlihat nilai untuk nilai regresi linear sederhana dimana hasilnya adalah $Y = 2.879 + 0.289 X$

Maksud dari pengujian diatas adalah :

1. Nilai Y yang sebesar 2.879 menunjukkan Jika variabel Kualitas Pelayanan tidak berubah atau dalam satuan konstan bernilai 0, maka akan membuat muzakki puas dengan hasil 2.879
2. Nilai koefisien regresi X adalah sebesar 0,289 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada mengalami peningkatan maka akan membuat muzakki puas dengan persentasi 33%.

3 Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Uji secara Parsial)

Uji secara parsial atau uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, secara parsial (sendiri-sendiri) kriteria dari pengujian parsial bisa dilihat dibawah ini :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.879	2.097		1.373	.175
	KUALITAS PELAYANAN LAZ	.289	.033	.757	8.826	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MUZAKKI

Dari tabel diatas bisa dilihat bahwa nilai t adalah 2,879 kemudian nilai signifikannya adalah 0,000

$H_0: \beta = 0$, artinya Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat tidak mempengaruhi rasa Kepuasan Muzakki

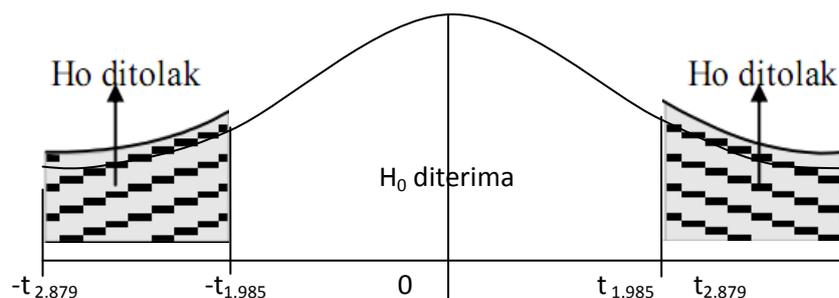
$H_0: \beta \neq 0$, artinya Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat mempengaruhi rasa Kepuasan Muzakki

Kriteria pengujian hipotesisnya adalah :

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat tidak mempengaruhi rasa Kepuasan Muzakki
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat mempengaruhi rasa Kepuasan Muzakki

Bedasarkan tabel diatas diperoleh t hitung untuk variable kualitas pelayanan sebesar 2,879 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk = n-2$ ($96-2=94$), di peroleh t tabel 1,985. Jika t hitung $>$ t tabel maka didapat pengaruh yang signifikan antara X dan Y, demikian juga sebaliknya jika t hitung $<$ t tabel maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X dan Y, didalam hal ini $t_{hitung} = 7,316 > t_{tabel} = 1,985$. Ini berarti Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat mempengaruhi rasa Kepuasan Muzakki .

Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas t yakni sig adalah 0,000 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig $0,000 < \alpha$ 0,05, sehingga H_0 di tolak ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara jumlah Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat mempengaruhi rasa Kepuasan pada Muzakki



1. Uji Determinasi

Tujuan dari koefisien determinasi adalah untuk mengetahui jumlah besaran persentase yang dari variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat nilai dari koefisien determinasi ini bisa dilihat pada tabel dibawah ini :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 ^a	.573	.566	1.611

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN LAZ

Cara melihat determinasi adalah dengan melihat kolom R-square dimana nilai R square pada tabel diatas bernilai 0,573 atau senilai 57,3% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel bebas terhadap variabel terikat sedangkan sisanya 42,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini

E. Interpretasi Hasil Analisis Data

Pembahasan

Dari hasil penelitian terlihat bahwa Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Berpengaruh Terhadap Kepuasan Muzakki, hal ini ditunjukkan oleh hasil pengujian t dan determinasi. Terdapat pengaruh variable X terhadap variable Y yang ditunjukkan oleh nilai *t hitung* yang lebih besar dari *t tabel* yaitu $t\text{-hitung} = 8,826 > t\text{-tabel} = 1,985$. Yang menandakan bahwa Kualitas Pelayanan Lembaga amil Zakat Berpengaruh Terhadap Kepuasan Muzakki

Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas t yakni sig adalah 0,000 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig $0,000 < \alpha < 0,05$, sehingga H0 di tolak ini berarti ada pengaruh yang signifikan ualitas Pelayanan Lembaga amil Zakat Berpengaruh Terhadap Kepuasan Muzakki

. Kemudian bisa dilihat hasil uji determinasi dimana nilai R square pada tabel diatas bernilai 0,573 atau senilai 57,3% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel bebas terhadap variabel terikat sedangkan sisanya 43,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Sebuah Lembaga Amil Zakat yang bergerak dibidang jasa harus memberikan pelayanan prima kepada muzakki, karena jika muzakki merasa

pelayanan yang diberikan sudah sangat bagus, muzakki akan merasakan kepuasan tersendiri, dan secara otomatis akan menaruhkan rasa percaya terhadap Lembaga Amil zakat itu sendiri dan akan secara terus menerus menyalurkan dana zakatnya ke lembaga amil zakat

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan dari hasil penelitian pada bab – bab sebelumnya, mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi kasus Dompot Dhuafa Waspada), maka peneliti menarik kesimpulan

1. Terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Muzakki (Y) yang ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} yang lebih besar daripada t_{tabel} yaitu nilai t_{hitung} sebesar $2,879 > t_{tabel} 1,985$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Muzakki (Y). Hal ini juga dimaksudkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan Dompot Dhuafa Waspada kepada Muzakki sudah maksimal
2. Kemudian dapat dilihat dari uji determinasi dimana nilai R square pada tabel diatas Dimana nilai R square pada tabel diatas bernilai 0,573 atau senilai 57,3% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel bebas terhadap variabel terikat sedangkan sisanya 42,7 %, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini , Dari hasil tersebut dapat kita simpulkan bahwa Upaya yang oleh Dompot Dhuafa Waspada Medan untuk membuat muzakki merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sudah baik dan memuaskan.

B. Saran

1. Kepada Lembaga Amil Zakat (LAZ), terutama LAZ Dompot Dhuafa Waspada hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap muzakki, ataupun donator lain selain muzakki, hal ini dilakukan agar muzakki atau donator dapat terus mebayarkan zakatnya atau memberikan donasinya ke Dompot dhuafa Waspada, Jika LAZ memberikan pelayanan yang baik hal itu akan akan membuat muzakki loyal
2. Kepada peneliti selanjutnya, penulis menyarankan agar dapat memberikan faktor – faktor tersebut dari sisi islam, selain itu penulis juga menyarankan agar metode penelitian yang digunakan lebih berbeda

dengan peneliti gunakan pada skripsi kali ini, agar dapat dijadikan bahan perbandingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aflah Noor. *Strategi Pengelolaan Zakat di Indonesia*, (Jakarta; FOZ, 2011 Kementrian Agama RI, Standarisasi Amil Zakat di Indonesia
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010),
- Didin ahafifudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: 2010
- Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), 2011
- Hafidhuiddin Didin, *Zakat dalam perekonomian Modern*, 2002
- Hasibi Muhammad . *Pedoman Zakat*, 2001
- Jamilatun, “*Pengaruh Kualitas Jasa (pelayanan) terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Muzakki di Lembaga Pengembangan Dana Umat Sultan Agung (LPDU-SA) Semarang*, (Semarang: IAIN Walisongo, 2011)
- Jhon C. Mowan dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Erlangga, 2002)
- Muhammad R, *Akuntabilitas keuangan pada organisasi zakat (OPZ) di daerah istimewa Yogyakarta*”, *Jurnal Akuntansi dan Investigasi*, 7 (1).
- Philip Kotler dan A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi Pertama,
- Qardhawi Yusuf. *Fiqh Zakat*, terjem. Salman Harun dkk, Bogor. Pustaka Litera Antar Nusa, cet, ke 6 2002
- Riduwan dan Engkos A Kuncoro. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*,)
- Ristiani Vivi. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.9 No.17 Juni 2011
- Sari Kartika Elsi, *Pengantar Hukum Zakat dan Wakaf*, (Jakarta : Grasindo, 2006), Jakarta: Salemba Empat, 1999
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: ALFABETA, 2009)
- Sutomo Naajib Mukhama, *Pengaruh Kualitas pelayanan lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta)* *Jurnal aplikasi bisnis dan Manajemen*, Vol.3 No 1, Januari 2017

Tjiptono Fandi. Prinsip Jasa, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 354

Undang –Undang Zakat No. 23 Tahun 2011

Ursyidi. *Akuntansi Zakat Kontemporer*, Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2003.

Vivi Ristian. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.9 Juni 2011



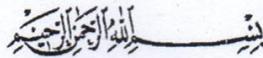
**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kaptem 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

Unggul Beras & Cerdas
Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



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

11 Rabiulawal 1440 H
19 Nopember 2018 M



Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Hafizal Halim Harahap
Npm : 1501270098
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,21
Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompot Dhuafa)	<i>Acc. 19/11/2018</i>	<i>Paraf Pembimbing MFA</i>	<i>22 an 18</i>
2	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Non Muslim Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah (Study kasus Bank SUMUT cabang Syariah Medan)			
3	Analisis Hubungan Statement Budaya Perusahaan Terhadap Kenyamanan Serta Kelayalitan Nasabah Pada Bank SUMUT cabang Syariah Medan			

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

Wassalam
Hormat Saya

(Hafizal Halim Harahap)

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



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) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id Email : rektor@umsu.ac.id

Nomor : *U* /II.3/UMSU-01/F/2019
Lamp : -
Hal : Izin Riset

16 J. Akhir 1440 H
21 Februari 2019 M

Kepada Yth : **Pimpinan Dompot Dhuafa Waspada Medan**
Di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa guna memperoleh Gelar Sarjana S1 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 : **Hafizal Halim Harahap**
NPM : **1501270098**
Semester : **VIII**
Fakultas : **Agama Islam**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompot Dhuafa Waspada 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

A.n Dekan

Wakil Dekan I



Zailani, S.Pd.I, MA

CC. File



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem 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



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

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

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, MA
Dosen Pembimbing : Selamat Pohan, MA

Nama Mahasiswa : **Hafizal Halim Harahap**
Npm : **1501270098**
Semester : **VII**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompot Dhuafa Waspada Medan)**

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
26/1/2019	1) Pelebaran Puj: peledakan ✓ 2) peledakan beradab 3) peledakan apa peledakan dan apa, itu samut. dgn. Agus.		
26/1/2019	1) jawa peledakan/Spasi di. Bait. 2) Bait. baita peledakan pd. peledakan peledakan dan pd. kerangka peledakan 3) peledakan rumah dan Baita dan baita - bab 3.		

Medan, 31-01-2019

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, MA

Pembimbing Proposal

Selamat Pohan, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem 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

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syariah** yang diselenggarakan pada Hari Sabtu, 16 Februari 2019 dengan ini menerangkan bahwa :

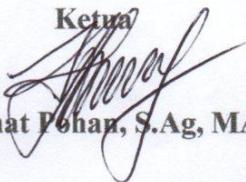
Nama : Hafizal Halim Harahap
Npm : 1501270098
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompot Dhuafa Waspada Medan)

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

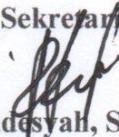
Sabtu, 16 Februari 2019

Tim Seminar

Ketua


Selamat Pohar, S.Ag, MA

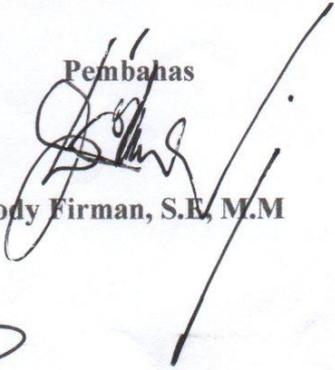
Sekretaris


Riyan Pradesyall, SE.Sy, M.EI

Pembimbing


Selamat Pohar, S.Ag.MA

Pembahas

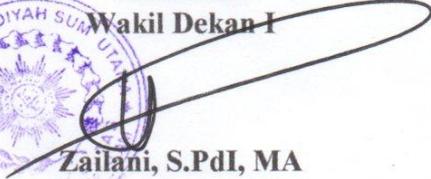

Dody Firman, S.E, M.M

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan

Wakil Dekan I




Zailani, S.PdI, MA

SURAT KETERANGAN RISET
No. 06/K/BD.01-DDW/III/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Aan Safitri, SE
Jabatan : Human Capital

Menerangkan bahwa :
Nama : Hafizal Halim Harahap
NPM : 1501270098
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam

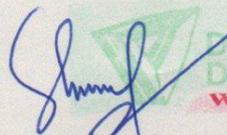
dari mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) berdasarkan surat pengantar dengan nomor : 84/II.3/UMSU-01/F/2019 telah melakukan riset berupa wawancara dan penyebaran kuesioner tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompét Dhuafa Waspada Medan).

Data yang kami berikan bersifat faktual yang diajukan oleh yang bersangkutan diatas adalah disetujui di dalam pengelolaan zakat lembaga kami.

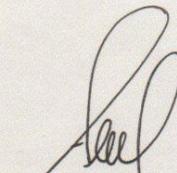
Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 6 Maret 2019

Diketahui,



Sulaiman, S.HI
Pimpinan Cabang



Aan Safitri, SE
Human Capital

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

➤ Data Pribadi

Nama : Hafizal Halim Harahap
Npm : 1501270098
Tempat Tanggal Lahir : Riau, 19 – Oktober - 1997
Jenis Kelamin : Laki - laki
Agama : Islam
Tempat Tinggal : Jl. Yos Sudarso, Gg Bahari, Kec. Medan Timur

➤ Data Orang Tua

Nama Ayah : H. Hazlan Harahap
Nama Ibu : Hj. Lila Masrita Hasibuan
Tempat Tinggal : Jl. Lintas Menggala Jhonson Km 20, Kec. Tanah Putih, Kab. Rokan Hilir, Prov. Riau

➤ Riwayat Pendidikan

Tahun 2003 – 2009 : SDN 018 Sintong Makmur, Riau
Tahun 2009 – 2012 : MTss Darul Ulum, Riau
Tahun 2012 – 2015 : MAS Al – Muhajirin, Riau
Tahun 2015 – Sekarang : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

ACE. 26/2/2019 U. Risa

Angket Kuesioner Penelitian

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki (Studi Kasus Dompot Dhuafa Waspada). Oleh karena itu, disela – sela kesibukan Bapak/Ibu, kami memohon dengan hormat ketersediaan waktunya untuk dapat mengisi kuesioner ini. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu sekalian.

Nama Responden :

Alamat Responden :

*bila bersedia mengisinya

(Berikan tanda X atau lingkaran pada jawaban di bawah ini)

Jenis Kelamin : a. Laki – laki b. Perempuan

Usia : a. < 25 tahun b. 25 – 35 tahun
c. 36 - 45 tahun d. > 45 tahun

Pekerjaan : a. Pegawai Swasta b. Wiraswasta
c. PNS d. Profesi lainnya

2. Pernyataan – pernyataan di bawah ini di desain untuk mengetahui indikator kepuasan muzakki dan penerimaan pada lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Waspada

Berikan tanda ceklis (✓) pada jawaban yang anda pilih

Rec-26/2/2019

10	Pegawai Dompot Dhuafa Waspada sudah memperlakukan muzakki dengan sangat baik dalam keperluan apapun					
11	LAZ Dompot dhuafa waspada siap memberikan pelayanan saat muzakki membutuhkan					
12	Muzakki merasa percaya saat berzakat di Dompot Dhuafa Waspada					
13	Pimpinan Dompot Dhuafa Waspada memberikan rasa percaya kepada muzakki					
14	Waktu operasional Dompot dhuafa Waspada sesuai dengan kebutuhan muzakki					
15	Kualitas jasa yang di tawarkan oleh Dompot dhuafa Waspada sesuai dengan kebutuhan muzakki					
16	Program – program yang dibuat oleh Dompot dhuafa Waspada sesuai dengan apa yang diharapkan muzakki					
17	Dompot dhuafa Waspada memberikan akses yang mudah bagi muzakki untuk membayar zakat					
18	Dompot Dhuafa Waspada sudah transparansi dalam penyaluran dana zakat					
19	Pimpinan Dompot Dhuafa Waspada selalu memilih pegawai yang paham tentang zakat					
20	Pegawai Dompot Dhuafa Waspada selalu cepat dan tanggap apabila muzakki membutuhkan bantuan maupun terjadi suatu kesalahan					