

**PENGARUH SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT DAN SISTEM
LAYANAN TRANSFER REKENING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MUZAKKI PADA LAZISMU KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Progam Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

RIZKY ANDIKA

1801280015



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS AGAMA ISLAM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

**Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem
Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan
Muzakki Pada Lazismu Kota Medan**

SKRIPSI


*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas – Tugas Dan Memenuhi Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh :

Rizky Andika
NPM : 1801280015

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Pembimbing


UMSU

Uswah Hasanah, S.Ag, M.A

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

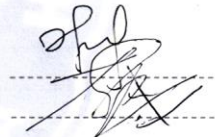
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : Rizky Andika
NPM : 1801280015
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : IX
Tanggal Sidang : 01/09/2022
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Isra Hayati,S.Pd.,M.Si
PENGUJI II : Drs. sarwo Edi,M.A



PENITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA



Dr. Zailani, MA



Unggul Cerdas Percaya

Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada kedua orangtua saya

Ayahanda paidi

Ibunda sri hartai

Yang selalu memberikan doa kesuksesan dan keberhasilan bagi diriku

Motto :

“Hidup adalah pilihan dan setiap pilihan akan dimintai pertanggungjawaban”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizky Andika
NPM : 1801280015
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Agama Islam
Jenjang Pendidikan : S-1

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “ Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Tranfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan” adalah karya asli saya. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan yang sebenar-benarnya.

Medan, 27 Juli 2022

Penulis



Rizky Andika
1801280015

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Rizky Andika
NPM : 1801280015
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 27-6-2022

Pembimbing



Uswah Hasanah, S.Ag, M.A

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI



Isra Hayati S.Pd, M.Si

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi

Medan, 27 Juli 2022

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Rizky Andika** yang berjudul "**Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Uswah Hasanah, S.Ag, M.A

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : Rizky Andika
NPM : 1801280015
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan

Medan, 27 - 6 - 2022

Pembimbing

Uswah Hasanah, S.Ag, M.A

UMSU

**DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI**

Lara Hayati S. Pd, M.Si

Dekan,



Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A

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

Nomor : 158 th. 1987 Nomor : 0543bJU/1987

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

1. Konsonan

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

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

د	Dal	D	de
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syim	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	(dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	(dengan titik di bawah)
ط	Ta	Ṭ	(dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	(dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Komater balik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka

ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	?	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

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

a. Vokal tunggal

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

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

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ى—	fathah dan ya	Ai	a dan i

و	fathah dan waw	Au	a dan u
---	----------------	----	---------

Contoh:

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

c. Maddah

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

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

Contoh: qāla : قال ramā : مار qīla : فيل

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) *Ta marbūtah* hidup

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

- 2) *Ta marbūtah* mati

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

- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah*

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

Contoh:

- rauḍah al-afāl - rauḍatul afāl : لاطفاضةورل
- al-munawwarah al-Madīnah : ةرولمناينهدلما -
- ṭalḥah : طلحة

e. Syaddah (tasydid)

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

Contoh:

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

f. Kata Sandang

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

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

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

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

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

Contoh:

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

g. Hamzah

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

Contoh:

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

h. Penulisan Kata

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

i. Huruf Kapital

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

Contoh:

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

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

Contoh:

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

j. Tajwid

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

ABSTRAK

Rizky Andika, NPM : 1801280015, PENGARUH SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT DAN SISTEM LAYANAN TRANSFER REKENING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MUZAKKI PADA LAZISMU KOTA MEDAN.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem layanan jemput zakat dan transfer rekening terhadap kepuasan Muzaki Lazismu Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 85 responden. Teknik yang digunakan yaitu Probability Sampling dengan menggunakan metode Simple Random Sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data adalah deskriptif responden, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, dan uji hipotesis diolah dengan program SPSS V 24.0.. Dari hasil pengujian data yang dilakukan variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzaki (Y), dengan menggunakan uji t adapun nilai $t_{hitung} 75,271 > t_{tabel} 1,66365$ dengan Sig. $0,000 < 0,05$. Dari hasil pengujian data yang dilakukan variabel Layanan Transfer Rekening (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzaki (Y), dengan menggunakan uji t adapun dengan uji t dan diperoleh nilai $t_{hitung} 5,825 > t_{tabel} 1,66365$ dengan Sig. $0,000 < 0,05$. Secara simultan, variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1), dan Layanan Transfer Rekening (X2), berpengaruh terhadap Kepuasan Muzaki (Y) dengan menggunakan uji F, maka diperoleh bahwa nilai F hitung sebesar $5,233 > F$ tabel 3,11. Nilai Adjusted R square diketahui sebesar 0,899 atau 89,9%, menunjukkan bahwa sekitar 89,9% variabel Kepuasan Muzaki (Y) dipengaruhi oleh Sistem Layanan Jemput Zakat (X1) dan Layanan Transfer Rekening (X2) sebesar 89,9%, sedangkan sisanya 10,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak masuk dalam penelitian

Kata Kunci : Zakat, Muzakki dan Transfer Rekening

ABSTRACT

Rizky Andika , NPM : 1801280015 , EFFECT OF ZAKAT PICK UP SERVICE SYSTEM AND ACCOUNT TRANSFER SERVICE SYSTEM ON MUZAKKI SATISFACTION LEVEL IN MEDAN CITY LAZISMU.

This study aims to determine the effect of the zakat pick-up service system and account transfer on the satisfaction of Muzaki Lazismu in Medan City. The research method used in this study is a quantitative method. The method in this study, the sample taken was 85 respondents. The technique used is Probability Sampling using the Simple Random Sampling method. The types of data used in this study are primary and secondary. The data collection technique used is a questionnaire. The data analysis technique is respondent descriptive, descriptive statistical analysis, classical assumption test, multiple regression test, and hypothesis testing processed by the SPSS V 24.0 program. From the results of data testing carried out, the Zakat Pick-up Service System variable (X1) has a significant effect on Muzaki Satisfaction (Y), using the t-test while the tcount value is $75.271 > t_{table} 1.66365$ with Sig. $0.000 < 0.05$. From the results of data testing carried out, the Account Transfer Service variable (X2) has a significant effect on Muzaki Satisfaction (Y), using the t test as for the t test and the t value is $5.825 > t_{table} 1.66365$ with Sig. $0.000 < 0.05$. Simultaneously, the variables of the Zakat Pick-up Service System (X1), and Account Transfer Service (X2), have an effect on Muzaki Satisfaction (Y) using the F test, it is found that the calculated F value is $5.233 > F_{table} 3.11$. The value of Adjusted R square is known to be 0.899 or 89.9%, indicating that around 89.9% of the Muzaki Satisfaction variable (Y) is influenced by the Zakat Pick-up Service System (X1) and Account Transfer Service (X2) by 89.9%, while the rest 10.1% is influenced by other variables that are not included in the study.

Keywords: Zakat, Muzakki and Account Transfer

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan dengan sebaik-baiknya. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai pada program Strata-1 di prodi Bisnis Manajemen Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada orang tua saya, Ayahanda Paidi dan Ibunda Sri Hartati yang telah membesarkan memberikan kasih sayang dengan tulus, dukungan baik moril maupun materil, serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M. AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Zailani, S.Pd.I, M.A, selaku wakil dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu, S.Pd.I, M.A, selaku wakil dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Isra Hayati S.Pd.,M.SI selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
7. Bapak Syahrul Amsari SE, Sy, ME.I selaku seketaris program studi Manajemen Bisnis Syariah.
8. Uswah Hasanah, S.Ag.M.A. selaku dosen pembimbing, yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk berdiskusi.
9. Kepada Lazismu Kota Medan yang telah menerima dan memfasilitasi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

10. Rekan-rekan S1 Manajemen Bisnis Syariah, yang selalu memberi semangat untuk melawan rasa malas untuk mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, bagi para pembaca dan semua pihak terkait. Semoga Allah selalu melindungi dimanapun kita semua berada. Aamiin ya Rabbal'alamiin.

Medan, 02 Januari 2022

Penulis,

RIZKY ANDIKA

NPM. 1801280015

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
GAMBAR	vi
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II: LANDASAN TEORITIS	7
A. Deskripsi Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka Berfikir	14
D. Hipotesis	15
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	17
A. Metode Penelitian	17
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	18
D. Variabel Penelitian	19
E. Definisi Operasional Variabel	20
F. Teknik Pengumpulan Data	21
G. Instrumen Penelitian	22
H. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. DESKRIPSI INSTITUSI	29
B. DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN	32

C. HASIL PENELITIAN	34
D. PEMBAHASAN	45
BAB V: PENUTUP	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA

LAPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1.	Waktu Penelitian	16
Tabel 2.	Sekala Liker	21
Tabel 3.	Indikator Variabel	21
Tabel 4.	Nama Pengurus	30
Tabel 5.	Jenis kelamin	31
Tabel 6.	Persentasi Usia Responden	32
Tabel 7.	Pendidikan Responden	32
Tabel 8.	Uji Validitas Sistem Layanan jemput Zakat	34
Tabel 9.	Uji Validitas Variabel Transfer Rekening	34
Tabel 10	Uji Validitas Variabel Kepuasan Muzaki	35
Tabel 11	Hasil Uji Reliabel Variabel X dan Y	36
Tabel 12	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	37
Tabel 14	Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 16	Hasil Uji Linear Berganda	41
Tabel 17	Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 18	Hasil Uji F	43
Tabel 19	Hasil Uji Determinasi	44

DAFTAR GAMBAR

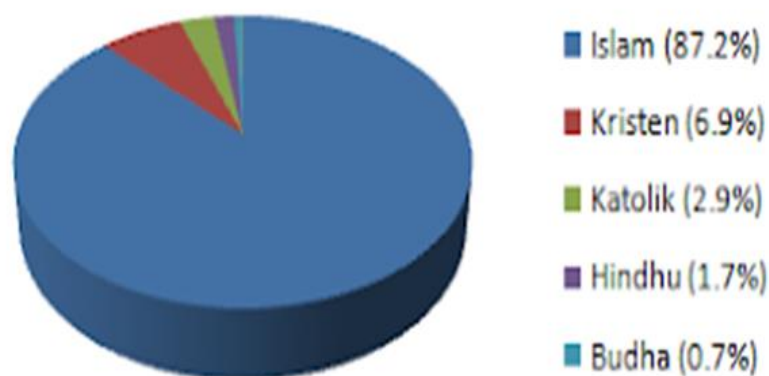
Nomor	Judul	Halaman
Gambar 1.	Persentase Agama Di Indonesia	01
Gambar 2.	Gambar Kerangka Berfikir.....	14
Gambar 3.	Logo Lazismu.....	28
Gambar 4.	Struktur Organisasi	30
Gambar 13.	P-Plot	38
Gambar 15.	Hasil Uji Heterokedastisitas	40

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara yang jumlah penduduknya menganut agama Islam terbanyak (mayoritas) dikisaran angka 80 persen dari jumlah penduduk. Angka tersebut bukanlah nominal yang sedikit¹, sehingga berpeluang besar mensejahterakan masyarakat melalui jalur Ziswaf yang diwajibkan oleh agama Islam. Tidak ada nilai tawar dalam sistem zakat, sebab zakat sudah tertulis didalam ayat suci Al-Quran sebanyak 30 ayat yang dipertegaskan, semakin bertambahnya tingkat kemiskinan di Indonesia akibat dampak covid-19, maka zakat produktif sangat dibutuhkan keberadaannya. Namun jika tidak di manajemen dengan baik, maka penyaluran zakat tidak tepat sasaran atau bahkan mengendap di rekening muzaki. Indonesia merupakan salah satu negara yang mayoritas penduduknya adalah muslim, hal tersebut dapat dibuktikan dengan data yang telah dipublikasi oleh Badan Pusat Statistik, adapun data tersebut adalah sebagai berikut :



Sumber. www.bps.go.id

Gambar. 1 Persentase Agama Di Indonesia

¹ RISSC: Populasi Muslim Indonesia Terbesar di Dunia

Data di atas memberikan informasi, bahwa jumlah penganut agama Islam lebih banyak dibanding dengan jumlah pemeluk agama lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa, potensi zakat sebagai pemulihan kemiskinan yang ada di Indonesia, tentunya sangat besar untuk dapat dijalankan. Artinya, adanya zakat produktif, akan membawa efek dalam penurunan angka kemiskinan yang ada di Indonesia. Ketika zakat produktif menjadi suatu komponen dalam pengentasan kemiskinan, maka lembaga zakat harus membuat nyaman para muzaki untuk tetap menyalurkan zakat di lembaga zakat. Perkembangan lembaga Zakat, Infaq, dan Sadaqoh (ZIS), mengalami perkembangan yang signifikan, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya lembaga zakat yang berdiri disekitaran masyarakat. Tentu saja lembaga ZIS tersebut terus melakukan Inovasi dalam hal-hal yang dianggap mampu untuk membuat muzaki menjadi nyaman, adalah dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal, seperti jemput zakat, dan transfer rekening. Hal ini dilakukan, untuk membuat muzaki nyaman dalam menyalurkan zakatnya atau kewajiban sebagai umat muslim. Selain itu lembaga ZIS juga melakukan inovasi-inovasi lainnya, seperti teknologi, penghimpunan dengan cara aplikasi yang dimiliki lembaga zakat, gopay, dan lain-lainnya. Salah satu lembaga zakat yang ada di Kota Medan, yang terus memberikan inovasi adalah LAZISMU.

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

LAZISMU Kota Medan memiliki karyawan yang terbatas, terutama di bagian fundraising. Kurangnya karyawan dibagian fundraising ini membuat kurangnya optimal dalam melakukan layanan jemput zakat kepada Muzaki (muzaki) sehingga kurangnya optimal dalam layanan penjemputan zakat dapat mempengaruhi kepuasan Muzaki terhadap LAZISMU Kota Medan. Dalam penelitian ini, peneliti memilih studi kasus di lembaga amil zakat LAZISMU Kota Medan yang telah berdiri tahun 2008 silam. Berdasarkan hasil kerjanya, Lembaga ini memiliki potensi-potensi untuk berkembang dan mampu bersaing dengan lembaga amil zakat lainnya.²

Layanan jemput zakat dan transfer rekening merupakan salah satu pelayanan yang terdapat pada strategi fundraising LAZISMU, layanan ini memberikan berbagai macam kemudahan dan kepuasan yang berbeda-beda dengan layanan lembaga zakat yang lain dan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penggalangan dana di LAZISMU. Sehingga melalui layanan jemput zakat dan transfer rekening dapat dilihat seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan muzaki atau Muzaki.³ Dalam rangka memberikan kepuasan konsumen, perusahaan atau sebuah lembaga perlu melakukan usaha pembinaan melalui pengarahan tindakan strategi pemasaran yang tepat sesuai dengan ciri atau sifat para pembeli atau konsumen tersebut. Untuk dapat membina langganan atau pasarnya, maka perusahaan perlu memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuannya, sehingga terarah kepada pasar sasaran (target market) yang dituju. Namun, sembari berjalannya waktu, Masih banyak para muzaki yang menunaikan zakatnya melalui cash money, bahkan jemput bola oleh tim amil yang ada di lembaga-lembaga zakat. Khususnya lembaga zakat Lazismu (Lembaga Amil Zakat infaq shodaqah Muhammadiyah) di Kota Medan.

Belakangan ini, penulis mencoba mengkonfirmasi terkait pemungutan zakat infaq dan shodaqah di LAZISMU kota medan. Sejauh ini, pengumpulan dana zakat masih tergolong belum memuaskan. Bahkan masih lari dari target espektasi

² Profil Singkat LAZISMU Medan, didapat dari <https://lazismumedan.org/> [home page on-line]:Internet (diakses tanggal 03 April 2021).

³ <https://lazismumedan.org>

yang sudah diupayakan oleh tim Amil di lembaga tersebut. Maka dari itu, penulis mengambil kesimpulan dari judul diatas untuk meriset dan memecahkan masalah persoalan yang terjadi di tengah-tengah upaya para Amil dalam menghimpun dana masyarakat (zakat, Infaq, & shodaqah) untuk disalurkan pada penerima yang berhal. Permasalahan itu penulis simpulkan menjadi sebuah judul, yaitu “PENGARUH SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT DAN SISTEM LAYANAN TRANSFER REKENING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MUZZAKI PADA LAZISMU KOTA MEDAN” fokus penelitian ini adalah bagaimana peneliti mampu mengambil kesimpulan secara ilmiah dan mendapatkan hasil bahwa level tingkat kepuasan para muzaki yang membagikan harta hak nya melalui sistem elektrik money.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas diidentifikasi masalah yaitu :

1. Bertambahnya lembaga zakat yang berdiri di Indonesia membuat daya saing lebih tinggi untuk mendapatkan muzaki produktif
2. Optimalisasi Amil dalam penjemputan zakat dikarenakan karyawan fundraising yang terbatas
3. Kurangnya sosialisasi tentang sistem penyaluran zakat dengan menggunakan sistem transfer

C. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh layanan jemput zakat terhadap tingkat kepuasan muzaki pada LAZISMu Kota Medan?
2. Apakah ada pengaruh layanan transfer rekening terhadap tingkat kepuasan muzaki pada LAZISMu Kota Medan?
3. Bagaimana secara simultan pengaruh layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening terhadap tingkat kepuasan muzaki pada LAZISMu Kota Medan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan jemput zakat terhadap tingkat kepuasan muzaki pada LAZISMu Kota Medan

2. Untuk mengetahui pengaruh layanan transfer rekening terhadap tingkat kepuasan muzaki pada LAZISMu Kota Medan
3. Untuk menganalisis secara simultan pengaruh layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening terhadap tingkat kepuasan muzaki pada LAZISMu Kota Medan

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman dan dapat mengembangkan ilmu peneliti, agar peneliti bisa mengembangkan ilmu penelitian dan mampu menemukan masalah-masalah baru

2. Bagi Lembaga

Bagi lembaga, dengan hasil penelitian ini peneliti ingin memberikan masukan dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja Amil agar para Amil menguasai lapangan dan mampu meningkatkan income penghimpunan dana dari muzaki agar mampu mencapai target yang diharapkan

3. Bagi Akademis

Peneliti berharap, agar penelitian yang telah dibuat ini dapat menjadi bekal serta wawasan pengetahuan. Selain itu peneliti juga berharap penelitian menjadi rujukan bagi orang yang membacanya baik kalangan umum, praktisi, maupun akademis.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk memperoleh pembahasan yang sistematis sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

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

BAB II Landasan Teoritis

Berisi tentang deskripsi teori, penelitian yang relevan, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Berisi tentang metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik penarikan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisi tentang deskripsi institusi, deskripsi karakteristik responden, penyaji data, analisis data, dan interpretasi hasil analisis data.

BAB V Penutup

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Deskripsi Teori

1. Zakat

Zakat merupakan salah satu ciri dari sistem ekonomi Islam, karena zakat merupakan salah satu implementasi azas keadilan dalam islam. Secara terminologis zakat berarti tumbuh dan berkembang, kesuburan atau bertambah atau dapat pula berarti membersihkan atau menyucikan. Adapun secara etimologis (*syara'*), zakat diartikan sebagai sejumlah harta tertentu yang diwajibkan oleh Allah untuk diserahkan kepada golongan yang berhak (*asnaf zakat*), di samping mengeluarkan sejumlah lain sebagai infak dan sedekah.⁴

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

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

“Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana.” QS. At-Taubah 9:60⁵

2. Layanan Jemput Zakat

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, Yang

⁴ Rahmad Hakim, *Manajemen Zakat Histori, Konsepsi, dan Implementasi* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2020), h. 1.

⁵ <https://quran.kemenag.go.id/sura/9/60>

berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain.²⁰ Selanjutnya Menurut Sinambela dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan⁶. Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu :

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

Tujuan dari adanya Sistem Layanan Jemput Zakat ialah untuk memberikan kemudahan kepada para Muzaki agar mereka tidak perlu lagi datang langsung ke kantor. Adapun beberapa manfaat dari adanya Sistem layanan Jemput Zakat ialah sebagai berikut :

- a) Memudahkan Muzaki berzakat.
- b) Muzaki tidak perlu lagi datang langsung ke kantor.
- c) Tidak memberatkan Muzaki untuk berzakat.
- d) Membuat Muzaki nyaman untuk berzakat.
- e) Muzaki cukup menelepon petugas untuk menjemput zakat.

Menurut Mahmudi, Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (expectation gap) yang tinggi.⁷

⁶ Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2006), h. 5

⁷ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta : UPP STIM YKPN, 2007), h. 21

Menurut Komaruddin, bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen.⁸ Lebih jauh dikemukakan oleh Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).⁹ Menurut Suparlan (dalam Moenir) pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sistem layanan jemput zakat adalah sistem layanan yang umumnya diberikan oleh lembaga amil zakat yaitu dengan cara pendelegasian petugas amil untuk mendatangi tiap-tiap Muzaki yang ingin menyalurkan donasinya sesuai dengan tempat dan waktu yang diinginkan oleh Muzaki itu sendiri dan disepakati oleh lembaga yang bersangkutan. Layanan jemput zakat ini digulirkan untuk memudahkan para Muzaki yang akan membayar zakat, namun tidak sempat pergi ke bank ataupun kantor lembaga amil zakat yang dituju.¹⁰

a. Tujuan dan Manfaat Sistem Layanan Jemput Zakat

Tujuan dari adanya Sistem Layanan Jemput Zakat ialah untuk memberikan kemudahan kepada para Muzaki agar mereka tidak perlu lagi datang langsung ke kantor. Adapun beberapa manfaat dari adanya Sistem Layanan Jemput Zakat ialah sebagai berikut :

- a) Memudahkan Muzaki berzakat.
- b) Muzaki tidak perlu lagi datang langsung ke kantor.
- c) Tidak memberatkan Muzaki untuk berzakat.
- d) Membuat Muzaki nyaman untuk berzakat.
- e) Muzaki cukup menelepon petugas untuk menjemput zakat.

3. Layanan Transfer Rekening

⁸ Komarudin, *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. (Bandung: Triyenda Karya, 1993), h. 448.

⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 47

¹⁰ [www. Beritasatu.com](http://www.Beritasatu.com) Internet (diakses tanggal 06 April 2021).

Transfer atau pengiriman uang adalah jasa pelayanan bank untuk mengirimkan sejumlah uang (dana) dalam rupiah atau valuta asing kepada pihak lain (perusahaan, lembaga atau perorangan) disuatu tempat (dalam atau luar negeri) sesuai dengan permintaan pengirim.¹¹ Sedangkan menurut Ismail, transfer rekening adalah bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang tertentu.¹² Menurut Kasmir, pengertian transfer secara umum adalah pengiriman uang lewat bank. Transfer dapat pula diartikan pemindahan uang melalui rekening satu ke rekening lain dengan berbagai tujuan.¹³

Lembaga amil zakat mengambil manfaat atas layanan transfer rekening sebagai tambahan jasa layanan pembayaran zakat yang memberikan kemudahan bertransaksi secara mudah dan praktis tanpa harus bertemu atau datang sendiri ke kantor lembaga amil zakat. Menurut Kasmir, terdapat banyak keuntungan jika menggunakan jasa layanan transfer rekening bagi nasabah atau Muzaki sebagai berikut:¹⁴

- a) Biaya pengiriman uang relatif sangat murah jika dibandingkan dengan cara lain, seperti lewat kantor pos atau sarana pengiriman lainnya. Bahkan untuk bank tertentu malah gratis, terutama untuk nasabah bank yang bersangkutan.
- b) Uang yang dikirim dijamin aman sampai tujuan, sekalipun belum sempat diambil uang tersebut tetap mengendap direkening bank yang dikirim dan tidak dapat diuangkan orang lain selain yang punya rekening.
- c) Waktu tiba sangat cepat, apalagi dengan sistem on line komputer, begitu uang dikirim saat itu juga tiba di tempat tujuan. Artinya uang yang dikirim tiba saat itu juga atau minimal dalam satu hari.
- d) Prosedur dan proses pengiriman sangat mudah, cukup mengisi formulir lalu bayar dan uang terkirim ke tempat tujuan.

¹¹ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer Edisi 3*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan

¹² Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori ke Aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 151.

¹³ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011), h. 148.

¹⁴ *Ibid*, h. 149

- e) Dapat mengirim ke beberapa tempat tujuan sekaligus. Misalnya untuk melakukan pembayaran atau kewajiban ke berbagai tempat dan berbagai bank nasabah cukup datang ke satu bank, semua transaksi dilayani.
- f) Pengiriman uang tidak selalu tunai, tetapi dapat dilakukan lewat pembebanan rekening nasabah yang bersangkutan.

b. Layanan dan Manfaat Transfer rekening

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

- 1) Memudahkan Muzaki dalam bertransaksi.
- 2) Muzaki cukup mentransfer jumlah dana yang ingin di salurkan apabila ingin bersedekah, zakat, infaq.
- 3) Lebih efisien waktu untuk para muzaki

c. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Transfer Rekening

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi transfer rekening, yaitu:¹⁵

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

d. Beberapa indikator layanan transfer rekening

Adapun beberapa indikator layanan transfer rekening, adalah sebagai berikut:¹⁶

¹⁵ Dede Dzurotun Nisa, Tyas Silvi Ariyani dan Karina Oktaviani. "ANALISIS FAKTOR- Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri," dalam *Jurnal Manajemen*, Vol. XIII, h. 73.

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

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

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1	AL Bara1 Riyan Pradesyah2	Analysis Of The Management Of Productive Zakat At The Muhammadiyah, City Of Medan ¹⁷	Variabel X: Management Of Productive Zakat. Variabel Y: Muhammadiyah, City Of Medan	As the country with the largest Muslim population in the world, Indonesia has a relatively high potential for zakat, infaq and endowments. However, the existing potential cannot be managed and utilized optimally so that it does not have a significant impact on the resolution of existing problems.
2	Nelly Erliana1 Sri Abidah Suryaningsih2	PENGARUH PERSEPSILAYANAN JEMPUT ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI LEMBAGA AMIL ZAKAT YATIM MANDIRI CABANG JOMBANG ¹⁸	X: Pengaruh Persepsi Y1: layanan jemput zakat Y2: Kepuasan Muzaki	Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi layanan jemput zakat terhadap kepuasan muzakki di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang. Persepsi yang paling berpengaruh adalah mengenai bukti fisik karyawan serta tidak diperlukannya biaya untuk mendapatkan jasa layanan jemput zakat. Dari

¹⁶ Zeithaml et.al, *The Service Quality Puzzle*, (Buziess Horizons, 1990), h. 65.

¹⁷ https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=EW7qMz8AAA&AJ&citation_for_view=EW7qMz8AAAAJ:WF5omc3nYNoC

¹⁸ file:///C:/Users/HP/Downloads/24203-Article%20Text-28487-1-10-20180717.pdf

				hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran serta masukan yang ingin peneliti sampaikan khususnya bagi Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang yaitu perlu mempertahankan persepsi muzakki terutama dari segi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, kemampuan, kesopanan, keamanan, komunikasi, jujur dan dapat dipercaya. Serta perlu melakukan peningkatan persepsi muzakki dari segi perhatian pada pelanggan.
3	Siti Mujiatun	MODEL OF PROFESSIONAL ZAKAT MANAGEMENT IN INDONESIA ¹⁹	X: Professional Zakat Y: Manajemen in Indonesia	sharia, trust, benefit, justice, legal certainty, integrated, and accountability. If such a thing is created, then the awareness of the people in tithe will be high and zakat can be used as an alternative to realize the welfare of society and poverty alleviation
4	Syahrul Amsari1 Salman Nasution2	Benefits Of Productive Zakat In Increasing Mustahik Revenue In Lazismu centre ²⁰	X: Benefits Of Produktive zakat Y: Mustahik Revenue	From there it can not generate income from business. Mustahik is a muzakki as evidenced by the ability of Mustahik to pay ZIS which can at least pay infaq.
	Syarifah	PEMBAYARAN ZAKAT DI	X: Zakat di Perbankan: Pandangan	Bank syariah menyediakan berbagai jenis jasa untuk transaksi pembayaran zakat, diantaranya melalui sistem online banking, mobile banking, dan ATM. Bahkan beberapa bank syariah

¹⁹ https://www.ijebmr.com/uploads/pdf/archivepdf/2020/IJEBMR_02_231.pdf

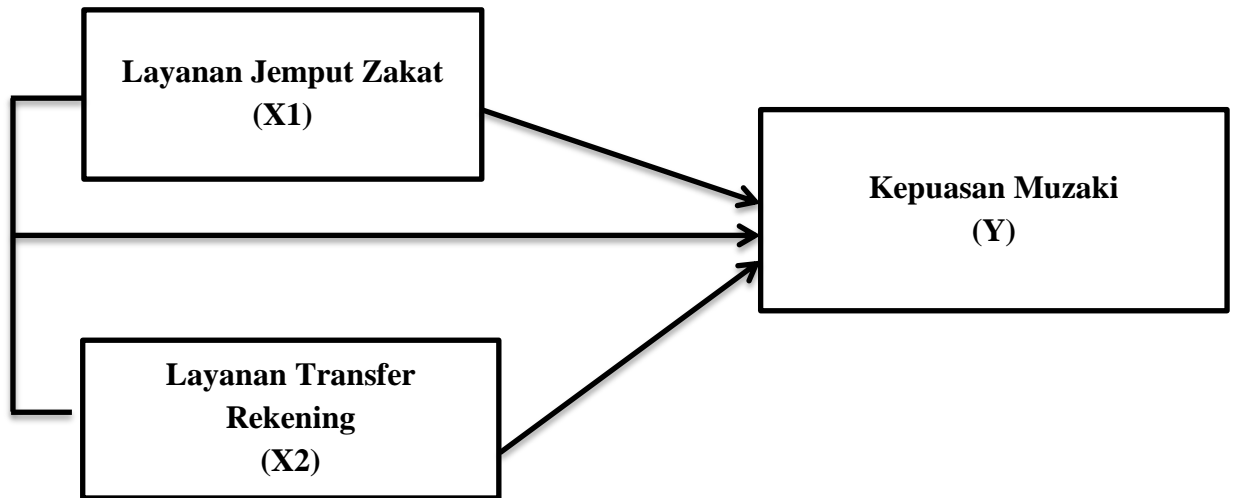
²⁰ http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/insis/article/view/4079/pdf_18

5	Raudhah1 Ayumiati2	PERBANKAN SYARIAH: DITINJAU MENURUT PANDANGAN MAJELIS PERMUSYAWARATAN ULAMA ACEH	Majelis Musyawaratan Aceh	memiliki program tersendiri untuk mengumpulkan zakat. Seperti BNI Syariah menerapkan aplikasi Yap!-in Zakatmu, Bank Syariah Mandiri menggunakan QRcode pada mobile bankingnya untuk pembayaran zakat, BRISyariah bekerjasama dengan BAZNAS pada penerbitan kartu NPWZ, dan Bank Danamon Syariah dengan kartu Autodebet iCard for Zakat and Infaq. Ulama MPU Aceh menyatakan
---	-------------------------------------	--	------------------------------	---

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

C. Kerangka Berfikir

Memberikan suatu pelayanan yang terbaik merupakan strategi lembaga amil zakat untuk dapat memberikan suatu kepuasan maksimal kepada para Muzaki. Sudah pasti, hal ini menjadi suatu impian para lembaga amil zakat agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dan dapat menjadi lembaga terpercaya dalam menyalurkan zakat bagi masyarakat. Untuk dapat memberikan kepuasan maksimal terhadap Muzaki (muzaki), lembaga amil zakat LAZISMU Kota Medan menyediakan sebuah inovasi yang cukup menjanjikan dalam pelayanan jasa zakat yaitu layanan jemput zakat dan transfer rekening. Berdasarkan kajian-kajian pustaka, penelitian ini mengambil variabel bebas yaitu sistem layanan jemput zakat (X1) dan layanan transfer rekening (X2). Sedangkan



Gambar 2. Kerangka Berfikir

D. Hipotesis

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

- Ha1 : Ada pengaruh layanan Jemput Zakat terhadap kepuasan Muzaki LAZISMU Kota Medan.
- Ha2 : Ada pengaruh layanan transfer rekening terhadap kepuasan Muzaki LAZISMU Kota Medan
- Ha3: Ada pengaruh secara simultan layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening terhadap tingkat kepuasan muzzaki pada LAZISMu Kota Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik²¹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi/Tempat Penelitian Tempat penelitian ini akan dilakukan di LAZISMU Kota Medan Jl. Mandala By Pass No. 140, Bantan, Kec. Medan Tembung.
2. Waktu Penelitian adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Februari 2022 sampai SEPTEMBER 2022.

Tabel. 1. Waktu Penelitian

No.	Aktivitas	Janiari 2022				Februari 2022				Maret 2022				September 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																
2.	Penyusunan Proposal																
3.	Bimbingan Proposal																
4.	Seminar Proposal																
5	Bimbingan																
6	Sidang Skripsi																

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA,CV.2016), h. 7

C. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel

a. Populasi

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

b. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Pada dasarnya *simple random sampling* merupakan dasar dalam pengambilan sampel *random* yang lain. Pada prinsipnya *simple random sampling* dilakukan dengan cara undian atau lottere. Dalam pelaksanaannya dapat berbentuk *replacement* yaitu dengan cara mengembalikan responden terpilih sebagai sampel kepada kelompok populasi untuk dipilih menjadi calon responden berikutnya dan *without replacement*, yaitu cara pengambilan sampel dengan tidak mengembalikan responden terpilih pada kelompok populasi. Adapun rumus yang penulis gunakan adalah rumus Slovin yaitu:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = Margin Error

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

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

c. Sampel

Secara sederhana dapat dikatakan, bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut. Sebagian dan mewakili dalam batasan di atas merupakan dua kata kunci dan merujuk kepada semua ciri populasi dalam jumlah yang terbatas pada masing-masing karakteristiknya. Seandainya populasi itu mempunyai karakteristik atau ciri tertentu, maka sebagian dan mewakili dalam hal ini hendaklah mencakup kesepuluh karakteristik tersebut, dan dari masing-masing karakteristik diambil sebagian kecil sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam menentukan besarnya ukuran sampel. Maka sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 85 orang, jumlah tersebut didapatkan dari penarikan sampel dengan menggunakan slovin.

d. Variabel Penelitian

Kedudukan variabel dalam suatu penelitian dan hubungan antara variabel sangat menentukan kerangka penelitian yang digunakan. Apakah variabel X menentukan variabel Y, atau variabel X didahului variabel R, ataukah ada variabel lain sebagai pengganggu variabel X dan R.²² Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi, menjelaskan atau menerangkan variabel yang lain. Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel yang lain.²³

1) Variabel bebas:

Sistem layanan jemput zakat (X1)

Sitem layanan transfer rekening (X2)

2) Variabel terikat:

Kepuasan Muzaki (Y)

D. Definisi Operasional Variabel

²² *Ibid*, h. 103

²³ *Ibid*, h. 109

Definisi operasional merupakan bagian yang mendefinisikan dari sebuah konsep/variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi (indikator) dari suatu konsep/variabel.²⁴ Adapun yang menjadi definisi operasional penelitian ini yaitu sistem layanan jemput zakat, layanan transfer rekening dan kepuasan Muzaki (muzaki). Variabel bebas X1 (sistem layanan jemput zakat), X2 (sistem layanan transfer rekening) dan variabel terikat Y (kepuasan Muzaki).

1) Kepuasan Muzaki

Kotler dan Keller (2009) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang muncul seperti sedih atau bahagia setelah menilai kinerja yang dipersepsikan jasa terhadap ekspektasi mereka. kepuasan pelanggan adalah pendapat pelanggan terhadap kualitas pelayanan/jasa (Lupyoadi, 2011).²⁵ Kepuasan sangat mempengaruhi dari keberhasilannya suatu perusahaan/lembaga ditengah-tengah masyarakat. Indikator kepuasan terdiri dari, yaitu:

- a) Muzaki terus menggunakan jasa dari suatu lembaga berulang-ulang.
- b) Muzaki merekomendasikan kepada orang lain.
- c) Terpenuhinya sebuah harapan Muzaki yang diberikan dari layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening seperti menjadi lebih mudah, praktis, cepat dan aman dalam menyalurkan zakat.
- d) Perasaan senang dari Muzaki dengan pengalaman bertransaksi atau berdonasi di lembaga amil zakat tersebut.
- e) Perasaan senang dan puas telah memilih lembaga amil zakat dibandingkan lembaga lain.

2) Sistem Layanan Jemput Zakat

Sistem layanan jemput zakat adalah sistem layanan yang umumnya diberikan oleh lembaga amil zakat yaitu dengan cara pendelegasian petugas amil untuk mendatangi tiap-tiap Muzaki yang ingin menyalurkan donasinya sesuai dengan tempat dan waktu yang diinginkan oleh Muzaki itu sendiri dan disepakati

²⁴ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Penertbit Kencana, 2012), h. 9

²⁵ Ahmad Abdan Syakuro, Khusnul Fikriyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Donatur Di Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah (LAZISMU) Kabupaten Mojokerto*, *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Vol.3, No. 2, (2020), h. 200-209

oleh lembaga yang bersangkutan. Layanan jemput zakat ini digulirkan untuk memudahkan para Muzaki yang akan membayar zakat, namun tidak sempat pergi ke bank ataupun kantor lembaga amil zakat yang dituju.²⁶ Adapun indikatornya adalah sebagai berikut :

- a) Memudahkan Muzaki
- b) Muzaki tidak perlu lagi datang langsung ke kantor.
- c) Tidak memberatkan
- d) Nyaman

3) Layanan Transfer Rekening

Transfer atau pengiriman uang adalah jasa pelayanan bank untuk mengirimkan sejumlah uang (dana) dalam rupiah atau valuta asing kepada pihak lain (perusahaan, lembaga atau perorangan) disuatu tempat (dalam atau luar negeri) sesuai dengan permintaan pengirim.²⁷

- a) Kenyamanan (convenience)
- b) Kemampuan mengakses (accessibility)
- c) Ketersediaan fitur (feature availability)
- d) Privasi (privacy)
- e) Kecepatan (speed)

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian yang dapat disesuaikan dengan judul penelitian yang diajukan. Data tersebut diperoleh melalui hasil kuesioner dari responden Muzaki LAZISMU Kota Medan Yang menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) yang disampaikan langsung kepada responden. kuesioner berasal dari bahasa latin: *Questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data.²⁸ Dalam kuisisioner

²⁶ [www. Beritasatu.com](http://www.Beritasatu.com) Internet (diakses tanggal 06 April 2021).

²⁷ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer Edisi 3*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan

²⁸ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta:PRENADAMEDIA GROUP, Oktober 2014), h. 199

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

Tabel 2. Skala likert

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

F. Instrumen Penelitian

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

Tabel 3. Indikator Variabel

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)	1. Berwujud	1, 2
		2. Keandalan	3, 4
		3. Ketanggapan	5, 6
		4. Jaminan	7, 8
		5. Kepastian	9, 10
2	Layanan Transfer Rekening (X2)	1. Memudahkan Muzaki berzakat.	11, 12
		2. Muzaki tidak perlu lagi datang langsung ke kantor.	13, 14
		3. Tidak memberatkan Muzaki untuk berzakat.	15, 16
		4. Membuat Muzaki nyaman untuk berzakat.	17, 18

		5. Muzaki cukup menelepon petugas untuk menjemput zakat.	19, 20
3	Kepuasan Muzaki (Y)	1. Kenyamanan (convenience)	21, 22
		2. Kemampuan mengakses (accessibility)	23, 24
		3. Ketersediaan fitur (feature availability)	25, 26
		4. Privasi (privacy)	27, 28
		5. Kecepatan (speed)	29, 30

1) Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.²⁹ Dalam penelitian ini pengukuran validitas dilakukan dengan teknik korelasi *product moment*. Teknik ini dikembangkan oleh *karl person* dan sering kali disebut teknik korelasi person.

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

Keterangan:

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

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, cv.2016), h. 121

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

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

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

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

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

N = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah pengamatan variabel X

$\sum Y$ = jumlah pengamatan variabel Y Kriteria pengujian validitas instrumen:³⁰

Valid jika nilai probabilitas yang dihitung \leq nilai probabilitas yang ditetapkan (Sig. 2-tailed $\leq \alpha 0,05$)

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

2) Uji Reabilitas

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

3) Uji Asumsi Klasik

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

a) Uji Normalitas

³⁰ Jemmy Rumengan, Andi Hakim, Dkk, *Statistik Penelitian*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), h. 215

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.³¹

b) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen.³² Cara yang digunakan untuk menarik kesimpulannya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*), yang tidak melebihi 5. Dalam mendeteksi multikolinieritas dilakukan menggunakan metode VIF (*Variance Inflasi Factor*) dengan ketentuan sebagai berikut:

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

c) Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.³³ Dasar pengambilan keputusannya adalah:

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

H. Teknik Analisis Data

³¹ *Ibid*, h. 238

³² *Ibid*, h. 239

³³ *Ibid*, h. 240

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

a. Regresi Linear Berganda

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

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat yaitu Kepuasan Muzaki

a = Nilai konstanta

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

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

X₁ = Variabel bebas pertama yaitu Layanan Jemput Zakat X₂ = Variabel bebas kedua yaitu Layanan Transfer Rekening

Pengujian Hipotesis

a. Uji t (uji parsial)

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Pada regresi berganda, mungkin variabel X₁ sampai X_k secara bersama-sama berpengaruh nyata. Namun demikian belum tentu secara individu atau parsial seluruh variabel

dari X1 sampai Xk berpengaruh nyata terhadap variabel terikatnya (Y).³⁴ adapun rumus uji t yang digunakan yaitu:

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

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai signifikan

(t hitung) yang nantinya dibandingkan dengan t tabel = Koefisien korelasi

N = Banyaknya sampel

Jika nilai T-hitung > T-tabel, maka H0 ditolak, yang berarti variabel independen secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Jika nilai T-hitung < T-tabel, maka H0 diterima, berarti variabel independen secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji F

Menguji hipotesis regresi berganda (pengaruh lebih dari satu buah variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat) adalah dengan cara uji f yakni membandingkan nilai F hitung dengan F tabel.³⁵ Adapun rumus dan Formulasi pengujian F sebagai berikut:

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

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

k = jumlah variabel independen

³⁴ Suharyadi & Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. (Jakarta:Penerbit Salemba Empat, 2016),h. 244

³⁵ Jemmy Rumengan, Andi Hakim, Dkk, *Statistik Penelitian*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), h. 253

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

d. Koefisien Determinasi

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

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

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

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

ryx_2 = Korelasi sederhana antara X2 dengan Y

rx_1x_2 = Korelasi sederhana antara X1 dengan X2

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Institusi

1. Sejarah LAZISMU

Tujuan dari adanya Sistem Layanan Jemput Zakat ialah untuk memberikan kemudahan kepada para Muzaki agar mereka tidak perlu lagi datang langsung ke kantor. Adapun beberapa manfaat dari adanya Sistem Layanan Jemput Zakat ialah sebagai berikut : pertama, Memudahkan Muzaki berzakat. Kedua, Muzaki tidak perlu lagi datang langsung ke kantor. Ketiga, Tidak memberatkan Muzaki untuk berzakat. Keempat, Membuat Muzaki nyaman untuk berzakat. Kelima, Muzaki cukup menelepon petugas untuk menjemput zakat.

Transfer atau pengiriman uang adalah jasa pelayanan bank untuk mengirimkan sejumlah uang (dana) dalam rupiah atau valuta asing kepada pihak lain (perusahaan, lembaga atau perorangan) disuatu tempat (dalam atau luar negeri) sesuai dengan permintaan pengirim.³⁶ Sedangkan menurut Ismail, transfer rekening adalah bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang tertentu.³⁷ Menurut Kasmir, pengertian transfer secara umum adalah pengiriman uang lewat bank. Transfer dapat pula diartikan pemindahan uang melalui rekening satu ke rekening lain dengan berbagai tujuan.

Lembaga amil zakat mengambil manfaat atas layanan transfer rekening sebagai tambahan jasa layanan pembayaran zakat yang memberikan kemudahan bertransaksi secara mudah dan praktis tanpa harus bertemu atau datang sendiri ke kantor lembaga amil zakat. Menurut Kasmir, terdapat banyak keuntungan jika menggunakan jasa layanan transfer rekening bagi nasabah atau Muzaki sebagai berikut: pertama, Biaya pengiriman uang relatif sangat murah jika dibandingkan dengan cara lain, seperti lewat kantor pos atau sarana pengiriman lainnya. Bahkan untuk bank tertentu malah gratis, terutama untuk nasabah bank yang bersangkutan.

Kedua, Uang yang dikirim dijamin aman sampai tujuan, sekalipun belum sempat diambil uang tersebut tetap mengendap direkening bank yang dikirim dan tidak dapat diuangkan orang lain selain yang punya rekening. Ketiga, Waktu tiba sangat cepat, apalagi dengan sistem on linekomputer, begitu uang dikirim saat itu juga tiba di tempat tujuan. Artinya uang yang dikirim tiba saat itu juga atau minimal dalam satu hari. Keempat, Prosedur dan proses pengiriman sangat mudah, cukup mengisi formulir lalu bayar dan uang terkirim ke tempat tujuan. Dapat mengirim ke beberapa tempat tujuan sekaligus. Misalnya untuk melakukan pembayaran atau kewajiban ke berbagai tempat dan berbagai bank nasabah cukup datang ke

Kota Medan sebagai ibukota Provinsi Sumatera Utara merupakan pusat pemerintahan, pendidikan, dan perdagangan yang terletak di Pantai Timur Sumatera dengan batas-batas wilayah, sebagai berikut :

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Malaka,
- b) Sebelah Selatan, Timur dan Barat berbatasan dengan Kabupaten Deli Serdang. Luas wilayah Kota Medan adalah 265,10 km², yang terdiri dari 21 kecamatan dan 151 kelurahan dengan jumlah penduduk Kota Medan tahun 2012 berdasarkan data dari Kantor Badan Pusat Statistik Kota Medan adalah 2.132.061 jiwa dengan jumlah Rumah Tangga (Kepala Keluarga) sebanyak 472.202 Kepala Keluarga.

Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja Perangkat Daerah Kota Medan yang merupakan tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah. Dinas Sosial dan Tenaga Kerja sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Medan yang melaksanakan kewenangan pemerintahan di bidang sosial dan ketenagakerjaan di Kota Medan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 2 Tahun 2009 tentang Urusan Pemerintahan Kota Medan.



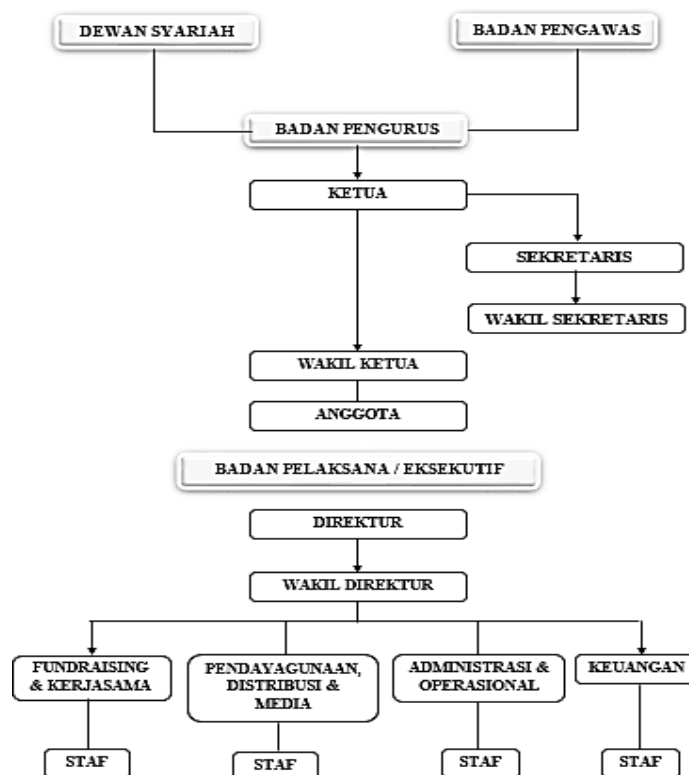
Gambar 3. Logo Lazismu

Bersandar pada salah satu ayat dalam al-Qur'an : "Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji. Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. Dan Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi Maha Mengetahui." (QS. Al Baqarah: 261). LAZISMU adalah lembaga zakat, infaq, sedekah tingkat nasional yang berkhidmat dalam pemberdayaan masyarakat melalui pendayagunaan secara produktif dana zakat, infaq, wakaf dan dana kedermwanaan lainnya baik dari perseorangan, lembaga, perusahaan dan instansi lainnya yang didirikan oleh PP. Muhammadiyah pada tahun 2002.

Logo LAZISMU secara visual terdiri dari 8 butir padi yang tersusun melingkar, 1 butir padi mengarah ke atas sebagai simbol Tauhid juga sedekah terbaik ke Allah yang akan tumbuh menjadi 7, 700, dst (digambarkan dengan 7 butir padi lainnya yang saling terkait). 8 butir padi juga memberi makna memberi manfaat ke 8 arah mata angin seluruh penjuru dunia perlambang Rahmatan lil Alamiin. Warna oranye melambangkan warna matahari yang mengacu pada Muhammadiyah, sekaligus spirit dan passion untuk berlomba-lomba dalam kebaikan (fastabiqul khoirat). Logo LAZISMU terdiri dari logotype "lazismu", logogram/ simbol "8 bulir padi". Logogram dan logotype tersebut merupakan satu kesatuan logo yang tidak boleh dipisahkan dalam komposisi dan proporsinya.

2. Struktur Organisasi

Pimpinan Daerah (PD) Muhammadiyah Kota Medan mengeluarkan Surat Keputusan No.04/KEP/III.0/D/2018 tanggal 21 Rabiul Akhir 1439H/08 Januari 2018M tentang perubahan Susunan Personalia Lembaga Zakat, Infaq dan Shadaqah (Lazismu) Periode 2015 – 2020. Personil Lazismu yang merupakan tenaga baru di jajaran PDM Kota Medan adalah tenaga muda yang energik diharapkan mampu menjalankan amanah terutama dengan program kerja dalam mendayagunaan dana ZIS diantaranya, (1) Ekonomi, (2) Pendidikan, (3) Sosial Kemasyarakatan, (4) Keagamaan dan kemanusiaan. Dalam sektor ekonomi, sudah ada kesepakatan dengan Lazismu PP Muhammadiyah akan mendirikan Suli Water Industry, yaitu program pendirian dan pengembangan usaha yang bergerak pada bidang air mineral. Usaha ini dimaksudkan untuk memproduksi air mineral dalam kemasan gelas dan botol yang nantinya akan didistribusikan kepada masyarakat di daerah Medan dan sekitarnya khususnya warga Muhammadiyah. Adapun susunan personalia Lazismu PDM Kota Medan Periode 2015 – 2020,



Gambar 4. Struktur Organisasi

Tabel 4. Nama Pengurus

No	Contoh Nama Pengurus
1	Ketua Desawan Syariah : Dr.H.Sudirman Suparmin, Lc., MA
2	Anggota : Drs. H.Ibnu Hajar Harahap
3	Anggota : Drs. Adri K, S.Pd
4	Ketua Badan Pengawas : Dr.H.Bahril Datuk S, SE, MM, QIA
5	Anggota : Mohd.Idris Dalimunthe, SE, M.Si, M.Ak
6	Anggota : Muhammad Syafei, SH, Sp.N
7	Ketua Badan Pengurus : Muhammad Arifin Lubis, SE, SY
8	Wakil Ketua : Hartarto Rianto, SE, ME
9	Wakil Ketua : Putrama Al Khair, SE
10	Wakil Ketua : Yudha Pratama, S.Pd.I
11	Sekretaris : Veriansyah Veriyadna, SE
12	Wakil Sekrewtaris : Wiwid Ayu Lestari, SE, Sy
13	Anggota : Aswin Fahmi, SE, Sy
14	Anggota : Muhammad Rifky, SE, Sy
15	Anggota : Ade Pratama, S.Pd.I

Untuk memulai program Lazismu PDM Kota Medan akan melakukan silaturahmi kepada seluruh Majelis dan Lembaga yang ada di PDM Kota Medan untuk duduk bersama membicarakan program Lazismu sehingga dapat dijalin kerjasama yang baik dengan seluruh Majelis dan Lembaga tersebut.

B. Deskripsi Responden

Deskripsi penelitian merupakan suatu hal yang mendeskripsikan tentang identitas objek penelitian, atau repondent. Pada penelitian yang dilakukan, jumlah respondent atau sampel adalah sebanyak 85 sampel. Inilah yang nantinya akan dideskripsikan mulai dari jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Berikut ini merupakan gambaran dari respondent berdasarkan karakteristik.

1. Karakteristik Respondent Berdasarkan jenis Kelamin

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

Tabel. 5. Jenis Kelamin

		Frequency	Percent
Valid	Laki – laki	42	78,2
	Perempuan	43	21,8
	Total	85	100.0

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden penelitian adalah perempuan sebesar 43 orang dan sisa 42 orang merupakan laki-laki. Berarti secara garis besar responden penelitian ini umumnya adalah berjenis kelamin perempuan.

2. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk karakteristik responden berdasarkan usia, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Persentasi Usia Responden

No	Umur	Frequency	Persentase
1	15 – 20	5	5,9%
2	21 – 30	15	17,6%
3	31 – 40	20	23,5%
4	41 – 50	31	36,5%
5	51 – 60	10	11,8%
6	61 – 70	4	4,7%
Total		85	100

Dari table di atas menunjukkan usia paling banyak menjawab pernyataan yang telah disebarkan adalah 41-50 sebanyak 31 orang atau 36,5%, sedangkan usia kedua yang paling banyak menjawab kuisioner adalah 30-40 sebanyak 20 orang atau 23,5%, dan yang ketiga terbanyak adalah usia 21-30 sebanyak 15 orang atau

17,6%. Pada usia 61-70 merupakan responden yang paling sedikit menjawab kuisisioner, yaitu 4 orang atau 4,7%.

3. Karakteristik Respondent Berdasarkan pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan untuk karakteristik responden berdasarkan usia, dapat merujuk pada tabel berikut:

Table 7. Pendidikan Respondent

No	Pendidikan	Pekerjaan	Frequency	Persentase
1	SD	Karyawan	0	0%
2	SMP	Karyawan	0	0%
3	SMA	Karyawan	3	3,5%
4	D3	Kantoran	12	14,1%
5	S1	Kantoran	53	62,4%
6	S2	Akademisi dan Karyawan	17	20%
Total			85	100

Data di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan pendidikan yang paling banyak menjawab kuisisioner adalah sarjana (S1), yaitu sebanyak 53 orang atau 62,4%, kedua yaitu magister (S2) sebanyak 17 orang atau 20%, ketiga yaitu Diploma (D3) sebanyak 12 orang atau 14,1%, sedangkan yang paling sedikit menjawab responden yaitu pada tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 3 Orang atau 3,5%. Untuk tingkat pendidikan Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama tidak ada responden.

C. Penyajian Data

1. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

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

Menguji validitas masing-masing instrumen dengan mengkolaborasikan setiap item pertanyaan, syarat minimal untuk memenuhi syarat adalah valid atau tidaknya setiap pernyataan dengan membandingkan jika r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan bahwa item kuesioner tersebut valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dinyatakan item angket tidak valid. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan terdapat 10 pernyataan untuk variabel Sistem Layanan Antar Jemput Zakat (X1), 10 pernyataan untuk variabel Layanan Transfer Rekening (X2), dan 10 pernyataan untuk variabel Kepuasan Muzaki Lazismu Kota Medan (Y).

1) Variabel Sistem Layanan Jemput Zakat

Penyajian Hasil Analisis Pernyataan Sistem Layanan Jemput Zakat

Tabel 8. Validitas Sistem Layanan Jemput Zakat

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0.472	0.000	Valid
Item 2	0.341	0.001	Valid
Item 3	0.371	0,003	Valid
Item 4	0.547	0.000	Valid
Item 5	0.471	0,000	Valid
Item 6	0.344	0.041	Valid
Item 7	0.271	0.037	Valid
Item 8	0.391	0.061	Valid
Item 9	0.285	0.055	Valid
Item 10	0.552	0.007	Valid

Pengelolaan data diambil dari SPSS

Data dinyatakan valid jika nilai korelasi lebih besar dari nilai r_{tabel} (0,2133) dan nilai probabilitas tidak melebihi 0,05. Jika dilihat dari data di atas, maka semua item pernyataan memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari 0,2133, dan begitu juga dengan nilai probabilitas yang memiliki nilai lebih kecil dari 0,05. Artinya, data dinyatakan valid dan dapat digunakan seluruh pernyataan yang digunakan.

2) Variabel Layanan Transfer rekening (X2)

Hasil Analisis Item Pernyataan Layanan Transfer Rekening

Tabel 9. Uji Validitas Variabel Transfer Rekening

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0.441	0.021	Valid

Item 2	0.310	0.006	Valid
Item 3	0.481	0.019	Valid
Item 4	0.430	0.014	Valid
Item 5	0.300	0.000	Valid
Item 6	0.426	0.000	Valid
Item 7	0.491	0.038	Valid
Item 8	0.289	0.017	Valid
Item 9	0.370	0.041	Valid
Item 10	0.323	0.000	Valid

Data dinyatakan valid jika nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0,2133) dan nilai probabilitas tidak melebihi 0,05. Dari semua item pernyataan untuk variabel layanan transfer rekening, ternyata semua pernyataan status valid. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai korelasi yang lebih tinggi disbanding dengan r table (0,2133), begitu juga dengan nilai probabilitas yang lebih kecil disbanding dengan derajat kebebasan 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner.

3) Variabel Kepuasan Muzaki (Y)

Hasil Analisis Butir Pernyataan Kepuasan Muzaki

Tabel 10. Uji Validitas Variabel Kepuasan Muzaki

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0.475	0.010	Valid
Item 2	0.352	0,021	Valid
Item 3	0.445	0.001	Valid
Item 4	0.301	0.016	Valid
Item 5	0.512	0.020	Valid
Item 6	0.591	0.000	Valid
Item 7	0.729	0,001	Valid
Item 8	0.361	0.028	Valid
Item 9	0.419	0.000	Valid
Item 10	0.551	0,031	Valid

Data dinyatakan valid jika nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel (0,2133) dan nilai probabilitas tidak melebihi 0,05. Dari semua item pernyataan untuk variabel kepuasan muzaki ternyata semua pernyataan status valid. Hal

tersebut dapat dilihat dari nilai korelasi yang lebih tinggi dibanding dengan r table (0,2133), begitu juga dengan nilai probabilitas yang lebih kecil dibanding dengan derajat kebebasan 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa 10 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu menunjukkan sesuatu yang diukur dalam kuesioner.

b. Uji Reabilitas

Selanjutnya butir-butir instrumen yang valid di atas diuji reliabilitasnya untuk mengetahui apakah semua butir pernyataan dari masing-masing variabel telah menjelaskan tentang variabel yang diteliti, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Kriteria penilaian dalam pengujian reliabilitas instrumen adalah jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,05$ maka dapat disimpulkan angket reliabel dan jika Cronbach's Alpha $< 0,05$ maka dapat disimpulkan angket tidak reliabel, hasilnya adalah sebagai ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabel Variabel X dan Y

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Status
Sistem Layanan Jemput Zakat (X1)	0,630	10	Tidak Reliabel
Layanan Transfer Rekening (X2)	0,825	10	Tidak Reliabel
Kepuasan Muzaki (Y)	0,705	10	Reliabel

Data diperoleh dari SPSS

Tabel IV.7 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha variabel sistem Layanan Jemput Zakat sebesar 0,630. Nilai Cronbach's Alpha variabel Layanan Transfer Rekening sebesar 0,825. Nilai Cronbach's Alpha variabel Kepuasan Muzaki sebesar 0,705. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner reliable, karena semua nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,05

2. Pengajuan Asumsi

a. Normalitas Data

Penyampaian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen dengan independennya berdistribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

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

Jika probabilitas hitung $>$ probabilitas ditetapkan 0,05 pada nilai Kolmogorov-Smirnov (Asymp. Sig. (2-tailed) 0,05) maka data tersebut normal, dan jika probabilitas hitung ditetapkan sebesar 0,05 pada nilai Kolmogorov - Smirnov (Asymp. Sig. (2-tailed) 0,05) maka data tersebut tidak normal.

Tabel 12. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3761,9025571
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,078
	Negative	-,051
Test Statistic		,097
Asymp. Sig. (2-tailed)		,300 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

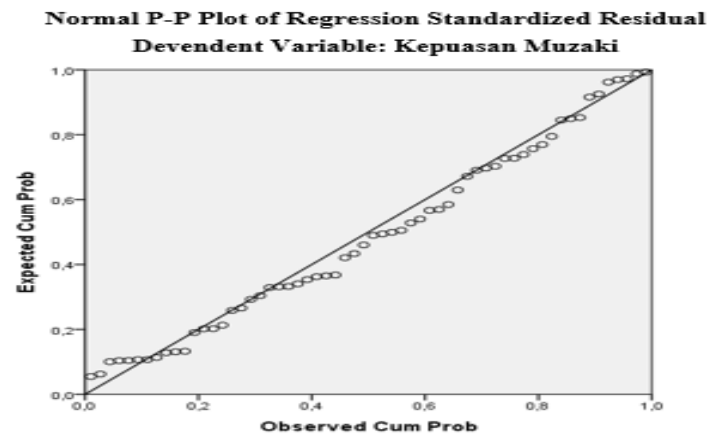
d. This is a lower bound of the true significance.

Pada Tabel 4.8 diketahui bahwa uji Kolmogorov-Smirnov nilai Asym. Sig. (2-tailed) adalah 0,300. Nilai tersebut dibandingkan dengan taraf signifikansi 5%. Dasar pengambilan keputusan dengan berpedoman:

- Nilai Sig. atau probabilitasnya $<$ 0,05 maka distribusi data adalah tidak normal.
- Nilai Sig. atau probabilitasnya $>$ 0,05 maka distribusi data adalah normal.

Berdasarkan pedoman tersebut nilai signifikan $0,300 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Untuk memperkuat hasil uji normalitas dengan metode Kolmogorov semirnov, maka peneliti memperkuat dengan uji P plot, adapun hasilnya sebagai berikut :

Gambar 13. P-Plot



Dari Gambar diatas menunjukkan pola distribusi normal, data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas adalah dengan melihat besarnya korelasi antara variabel bebas dengan tingkat kolinearitas yang masih dapat ditoleransi atas dasar pengambilan keputusan, yaitu: dasar keputusan pembuatan dalam penelitian ini masih dapat ditoleransi.

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	72363,314	5987,343		12,616	,000		
	LJZ	,694	,022	,958	75,271	,000	,865	1,910
	LTR	2,928	,585	,061	5,825	,000	,758	1,775

a. Dependent Variable: Kepuasan Muzaki

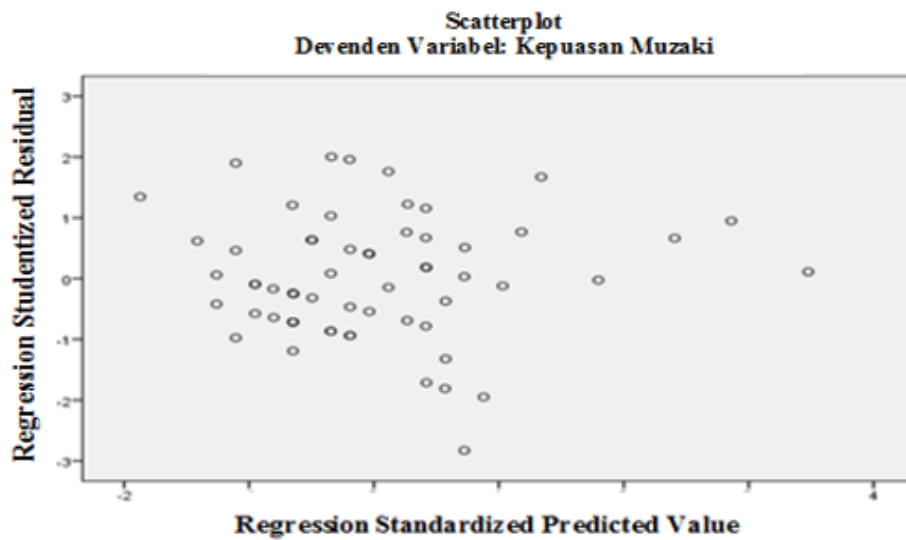
Berdasarkan Tabel XIV.14 diatas, dapat diketahui nilai *Tolerance* dan VIF nya untuk masing-masing variabel:

- a) LJZ (Layanan Jemput Zakat): Nilai *tolerance* $0,865 > 0,1$ dan nilai VIF $1,910 < 10$, maka variabel LJZ dinyatakan bebas multikolinearitas.
- b) LTR (Layanan Transfer Rekening) : Nilai *tolerance* $0,758 > 0,1$ dan nilai VIF $1,775 < 10$, maka variabel LTR dinyatakan bebas multikolinearitas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Jika terdapat pola seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya jika polanya tidak beraturan maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 15. Hasil Uji Heterokedastisitas

Gambar di atas menunjukkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, dengan ini tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

3. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi nilai variabel terikat (Kepuasan Muzaki) akibat pengaruh dari nilai variabel bebas (LJZ, LTR). Hubungan antar variabel tersebut dapat digambarkan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Berikut ini hasil pengolahan data uji regresi linier berganda dapat dilihat :

Tabel 16. Hasil Uji Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	72363,314	5987,343		12,616	,000		
	LJZ	,694	,022	,958	75,271	,000	,865	1,910
	LTR	2,928	,585	,061	5,825	,000	,758	1,775

a. Dependent Variable: Kepuasan Muzaki

Dari Tabel 4.13 dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut:

Constant $\alpha = 72.363,314$

LJZ = 0,694

LTR = 2,928

Dari hasil tersebut, maka model persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$\text{Pembiayaan} = 72.363,314 + 0,694 \text{ LJZ} - 2,928 \text{ LTR}$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (α) sebesar 72.363,314 menunjukkan bahwa jika LJZ (Layanan Jemput Zakat), LTR (Layanan Transfer Rekening) nilainya 0, maka Kepuasan Muzaki nilainya sebesar 72.363,314
- Nilai koefisien regresi variabel LJZ sebesar 0,694 bernilai positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% maka akan diikuti kenaikan Kepuasan Muzaki sebesar 69,4% dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap bernilai tetap.
- Nilai koefisien regresi variabel LTR sebesar 2,928 bernilai negatif menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% maka akan menurunkan Kepuasan Muzaki sebesar 292,8% dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap bernilai tetap.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial atau secara sendiri-sendiri variabel bebasnya (LJZ dan LTR) terhadap variabel Kepuasan Muzaki. Diuji dengan taraf signifikan (α) = 5%. Kriteria pengambilan keputusan dengan melihat nilai t_{hitung} dan t_{tabel} serta nilai Sig. yang apabila $< 0,05$ dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak. Rumus *degree of freedom* $df : \alpha, (n - k)$

Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	72363,314	5987,343		12,616	,000
LJZ	,694	,022	,958	75,271	,000
LTR	2,928	,585	,061	5,825	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Muzaki

Berdasarkan Tabel di atas angka t_{tabel} dengan $\alpha = 0,05$ dan $(n-k)$ atau $(85-3) = 82$ sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,66365. Maka dapat diketahui pengaruh dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh Layanan Jemput Zakat (LJZ) terhadap Kepuasan Muzaki

Dari pengolahan diatas diperoleh nilai $t_{hitung} 75,271 > t_{tabel} 1,66365$ dengan Sig. $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel Layanan Jemput Zakat (LJZ) memiliki hasil yang signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima yang artinya variabel LJZ berpengaruh positif secara parsial terhadap Kepuasan Muzaki

2) Pengaruh Layanan Transfer Rekening (LTR) terhadap Kepuasan Muzaki

Dari pengolahan diatas diperoleh nilai $t_{hitung} 5,825 > t_{tabel} 1,66365$ dengan Sig. $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel LTR memiliki hasil yang signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima yang artinya variabel LTR berpengaruh positif secara parsial terhadap Kepuasan Muzaki

b. Uji F

Uji statistik yang dilakukan untuk menguji hipotesis regresi berganda (pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen) adalah uji f, yaitu membandingkan nilai F hitung dengan F tabel.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan, H_a diterima yang berarti variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel terikat. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti variabel independen tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

Pada uji f ini derajat kebebasan (dk) adalah $(n-k)$ dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel dengan taraf signifikan = 5% dengan $df_1 = (k-1) = 3-1 = 2$

$df_2 = (n-k) = 85-3= 82$

Maka nilai F_{tabel} sebesar 3,11, adapun hasil dari uji F adalah sebagai berikut :

Tabel 18. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,130	3	8,443	5,233	,000 ^b
	Residual	5,307	56	6,480		
	Total	8,337	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Muzaki

b. Predictors: (Constant), LJZ, LTR

Hasil pengujian data di atas menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $5,233 > F_{tabel} 3,11$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas dengan variabel bebas. variabel tak bebas. Sehingga Sistem Layanan Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan muzakki.

c. Uji Determinasi

Mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase pengaruh Sistem Layanan Antar Jemput Zakat dan Layanan Transfer Rekening terhadap Kepuasan Donor, maka dapat diketahui bahwa uji determinasinya adalah sebagai berikut:

Tabel 19. Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,971 ^a	,899	,899	3781,840

a. Predictors: (Constant), LJZ, LTR

b. Dependent Variable: Kepuasan Muzaki

Nilai Adjusted R square diketahui sebesar 0,899 atau 89,9%, menunjukkan bahwa sekitar 89,9% variabel Kepuasan Muzaki (Y) dipengaruhi oleh Sistem Layanan Jemput Zakat (X1) dan Layanan Transfer Rekening (X2) sebesar 89,9%, sedangkan sisanya 10,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak masuk dalam penelitian.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan variabel X1 (Sistem Pelayanan Antar Jemput Zakat) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Muzaki), dengan rincian nilai $t_{hitung} 75,271 > t_{tabel} 1,66365$ dengan Sig. $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel Layanan Jemput Zakat (LJZ) memiliki hasil yang signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima yang artinya variabel LJZ berpengaruh positif secara parsial terhadap Kepuasan Muzaki.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Al Bara, Riyan pradesyah (2018) yang menunjukkan bahwa Sistem Layanan Antar Jemput Zakat berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Muzaki, yakni hasil ini ditunjukkan dengan data statistik yang telah diolah oleh peneliti dengan nilai signifikansi lebih dari alpha 0,05.

1. Layanan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Muzaki

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel Layanan Transfer Rekening (X2), berpengaruh terhadap Kepuasan Muzaki (Y), hal tersebut dibuktikan dari pengolahan data dengan uji t dan diperoleh nilai $t_{hitung} 5,825 < t_{tabel} 1,66365$ dengan Sig. $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel LTR memiliki hasil yang signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima yang artinya variabel LTR berpengaruh positif secara parsial terhadap Kepuasan Muzaki. Hal ini tidak sebanding dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Salman Nasution, (2020) yang menunjukkan bahwa Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Muzaki, dimana penelitian sebelumnya menggunakan data primer dan sekunder dengan menggunakan metode wawancara beserta kuesioner, sedangkan penelitian yang penulis lakukan hanya menggunakan kuesioner sehingga hasil yang diterima tidak sedetail penelitian sebelumnya.

2. Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Layanan Transfer Rekening Terhadap Kepuasan Muzaki

Dari hasil pengujian yang dilakukan, dengan menggunakan uji F, maka diperoleh bahwa nilai F hitung sebesar $5,233 > F_{tabel} 3,11$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas dengan variabel bebas. Artinya, secara simultan variabel system layanan jemput zakat (X1), dan Layanan Transfer Rekening (X2), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzaki (Y). Sedangkan jika dilihat dari uji R square diketahui sebesar 0,899 atau 89,9%, menunjukkan bahwa sekitar 89,9% variabel Kepuasan Muzaki (Y) dipengaruhi oleh Sistem Layanan Jemput Zakat (X1) dan Layanan Transfer Rekening (X2) sebesar 89,9%, sedangkan sisanya 10,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak masuk dalam penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Dari hasil pengujian data yang dilakukan variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzaki (Y), dengan menggunakan uji t adapun nilai $t_{hitung} 75,271 > t_{tabel} 1,66365$ dengan Sig. $0,000 < 0,05$
2. Dari hasil pengujian data yang dilakukan variabel Layanan Transfer Rekening (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Muzaki (Y), dengan menggunakan uji t adapun dengan uji t dan diperoleh nilai $t_{hitung} 5,825 > t_{tabel} 1,66365$ dengan Sig. $0,000 < 0,05$
3. Secara simultan, variabel Sistem Layanan Jemput Zakat (X1), dan Layanan Transfer Rekening (X2), berpengaruh terhadap Kepuasan Muzaki (Y) dengan menggunakan uji F, maka diperoleh bahwa nilai F hitung sebesar $5,233 > F$ tabel 3,11.

B. Saran

Beberapa keterbatasan mempengaruhi hasil penelitian ini dan perlu dikembangkan pada penelitian selanjutnya. Ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan diantaranya:

1. Kepada Lazismu kota Medan untuk hasil Variabel Sistem Pelayanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzaki pada penelitian ini hasilnya menunjukkan pengaruh yang signifikan, oleh karena itu penulis hanya memberikan saran untuk terus mempertahankan pelayanan yang telah diberikan agar Muzaki tetap merasa puas dengan layanan mereka dan untuk kalangan perusahaan serta peneliti sebelumnya, sebagai sumber referensi
2. Kepada Lazismu kota Medan dalam sistem layanan transfer rekening dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh yang signifikan, sehingga Muzaki merasa kurang puas dengan layanan transfer rekening,

padahal ini hanya sebatas hasil penelitian yang penulis lakukan, bisa jadi itu orang puas dengan layanan transfer rekening yang ada di lembaga amil zakat tersebut. Walaupun demikian, perlu menjadi catatan bagi para amil, agar terus meningkatkan kualitas layanan sistem transfer rekening.

3. Bagi pembaca, hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait sistem layanan jemput zakat dan sistem layanan transfer rekening. Selain itu, lebih mengetahui bagaimana peranan lazismu dalam layanan jemput zakat dan layanan transfer rekening terhadap tingkat kepuasan muzaki pada lazismu kota medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin, B. S. (2021). <https://www.beritasatu.com>. From <https://www.beritasatu.com>
- Admin, K. (2022). <https://quran.kemenag.go.id/sura/9/60>. From Quran Kemenag: <https://quran.kemenag.go.id/sura/9/60>
- A, M. Y. (2014). *Metode Penelitian kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: prenadamedia Group.
- Amsari, S., & Nasution, S. (2019). Benefits Of Productive Zakat In Increasing Mustahik Revenue In Lazismu Center. *Proceeding International Seminar on Islamic Studies, 1*, 141–150.
- Ari, K. H. (2022). <https://lazismumedan.org/>. From Laazismu Website: <https://lazismumedan.org/>
- Bara, A. L., & Pradesyah, R. (2020). Analysis Of The Management Of Productive Zakat At The Muhammadiyah, City Of Medan. *Proceeding International Seminar of ..., 1*, 617–623.
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/insis/article/view/4196>
- Erliana, N., & Abidah Suryaningsih, S. (2018). Pengaruh Persepsi Layanan Jemput Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki Di Lembaga Amil Zakat Yatim Mandiri Cabang Jombang. *Jurnal Ekonomi Islam, 1*(2), 120–128.
- Ismail. (2011). *Manajemen Perbankan: Dari Teori ke Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Jemmy, R., & Andi, H. (2013). *Statistik Penelitian*. Bandung: Cita Pustaka Media.
- Jopie, J. (2016). *Panduan Dasar untuk Account Officer Edisi 3*. Yogyakarta : Unit Press.
- Juliansyah, N. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- K, V. B. (2021, March 30). *Data Books*. From Kata Data: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/30/sebanyak-8688-penduduk-indonesia-beragama-islam>
- Kasmir. (2011). *Dasar-dasra perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Komarudin. (1993). *Manajemen kantor teori dan praktek*. Bandung: Triyenda Karya.
- Mahmudi. (2007). Manajemen Kinerja Sektor Publik. In Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (p. 21). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mujiatun, S. (2018). Model of Professional Zakat Management in Indonesia. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 2(4), 80–90.
- Nisa, D. D., Ariyani, T. S., & Oktaviani, K. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Banking Mandiri. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 73–89.
- Rahmad, H. (2020). Manajemen Zakat Hsitori, Konsepsi, dan Implementasi. In H. Rahmad, *Manajemen Zakat Hsitori, Konsepsi, dan Implementasi* (p. 1). Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Raudhah, S., Ayumiati, A., & Isnaliana, I. (2020). Pembayaran Zakat Di Perbankan Syariah: Ditinjau Menurut Pandangan Majelis Permusyawaratan Ulama Aceh. *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(1), 18. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i1.8577>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithmahl. (1990). *The Service Quality Puzzle*. Jakarta: Buziness Horizons.

LAMPIRAN



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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax (061) 6623474, 6631003
 http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Bila mengirim surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada Yth : Dekan FAI UMSU

20 Jumada Awal 1443 H
 24 Desember 2021 M

Di -
 Tempat

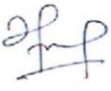

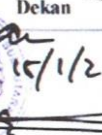


Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rizky Andika
 Npm : 1801280015
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Kredit Kumalatif : 3.48

Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan	 24-12-2021	Usuah Hasana M. M. 	 15/1/21
2	Analisis SWOT Guna Meningkatkan Model Pengelolaan Dana Pada Lembaga Zakat Lazismu Kota Medan	-	-	-
3	Sistem Informasi Akutansi Penggajian Pada PT. Socfindo Kebun Mata Pao	-	-	-

NB: Mahasiswa yang bersangkutan sudah menandatangani dan mencetok penuh paraf dan stempel FAI sebelum
 Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
 Hormat Saya

 Rizky Andika

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 setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan langganinya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

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

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd.,M.SI
Dosen Pembimbing : Uswah Hasanah, S.Ag.M.A.

Nama Mahasiswa : Rizky Andika
Npm : 1801280015
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Tranfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
08/02/2022	Pertanya katar belok di sesuaikan dgn objek penelitian - Revisi untuk fokus dan rumusan masalah	<i>[Signature]</i>	
18/02/2022	= Fokuskan landasan teori sesuai objek penelitian	<i>[Signature]</i>	
24/02/2022	Sesuaikan penelitian yang relevan dengan penelitian yg relevan.	<i>[Signature]</i>	
25/02/2022	Ale samir proposal	<i>[Signature]</i>	

Medan, 26 - 2 - 2022

Diketahui/Disetujui
Dekan
[Signature]
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi
[Signature]
Isra Hayati, S.Pd.,M.SI

Pembimbing Proposal
[Signature]
Uswah Hasanah, S.Ag.M.A



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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
http://fai.umsu.ac.id | fai@umsu.ac.id | [umsu](https://www.facebook.com/umsu) | [umsu](https://www.instagram.com/umsu) | [umsu](https://www.youtube.com/umsu)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI
PERBANKAN SYARIAH/ BISNIS MANAJEMEN SYARIAH

Pada hari Sabtu, 05 Maret 2022 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syari'ah/ Manajemen Bisnis Syari'ah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rizky Andika
Npm : 1801280015
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Pengarus Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sisstem Layanan Tranfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan

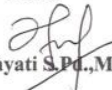
Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	
Bab I	
Bab II	<i>Perbaikan Catatan kaki</i>
Bab III	<i>perbaikan paragraf</i>
Lainnya	
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

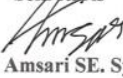
Medan, 05 Maret 2022

Tim Seminar

Ketua


(Isra Hayati S.Pd., M.Si)

Sekretaris


(Syahrul Amsari SE. Sy., M.Si)

Pembimbing


(Uswah Hasanah, S.Ag.MA)

Pembahas


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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Siapa menepati janji itu apa itu sukses
Siapa yang bertanggung jawab

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Perbankan Syariah/ Manajemen Bisnis Syariah** yang diselenggarakan pada Hari Sabtu, 05 Maret 2022 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rizky Andika
Npm : 1801280015
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Tranfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan

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

Medan, 05 Maret 2022

Tim Seminar

Ketua Program Studi


(Isra Hayati S.Pd., M.Si)

Sekretaris Program Studi


(Syahrul Amsari SE. Sy., M.Si)

Pembimbing


(Uswah Hasanah, S.Ag.MA)

Pembahas


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

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan
Wakil Dekan I


Dr. Zailani, MA



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Gedung 1001 - Medan 20138
Telp. (061) 6622400 - 66224567

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/10/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
@ http://fal.umsu.ac.id # fal@umsu.ac.id # umsumedan # umsumedan # umsumedan # umsumedan

Nomor : 13/II.3/UMSU-01/F/2022
Lamp : -
Hal : Izin Riset

08 Syaban 1442 H
11 Maret 2022 M

Kepada Yth
Pimpinan Lazismu Kota 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 :

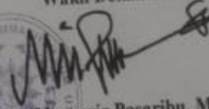
Nama : Rizky Andika
NPM : 1801280015
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan

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

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

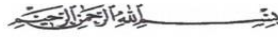
A.n Dekan,

Wakil Dekan III


Dr. Munawir Pasaribu, MA
NIDN : 0116078305

CC. File

0823-6147-7410 (sudah ACC Pm Piset)



No. : 063.BP/III.17/G/2022
Lamp : -
Hal : **Surat Balasan Izin Riset**

Medan, 28 Sya'ban 1443 H
31 Maret 2022 M

Kepada Yth,
Pimpinan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.,

Lembaga Amil Zakat, Infaq, dan Shadaqah Muhammadiyah (LAZISMU) Kota Medan telah menerima surat dari Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor: 13/II.3/UMSU-01/F/2022 tanggal 11 Maret 2022 M perihal: *Izin Riset*, berdasarkan keputusan Pimpinan LAZISMU Kota Medan dengan ini memberikan Izin Riset kepada Mahasiswa/i yang bersangkutan.

Nama : Rizky Andika
NIM : 1801280015
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi/ T.A : PENGARUH SISTEM LAYANAN JEMPUT ZAKAT DAN SISTEM LAYANAN TRANSFER REKENING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MUZAKKI PADA LAZISMU KOTA MEDAN

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

**BADAN PENGURUS
LAZIS MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN**

Ketua



Muhammad Arifin Lubis, S.E.Sy, M.E
NKTAM: 1.226.458

Sekretaris



Muhammad Rifki, S.E.Sy
NKTAM: 1.287.122

Kantor LAZISMU Kota Medan,
Jl. Mandala by Pass No.140-A,
Medan 20224, 0853-6231-4263.
Email : lazismukotamedan@gmail.com



No	Keterangan	SS	TS	KS	S	STS
1	Petugas layanan jemput zakat mengutamakan kebersihan dan kerapian diri					
2	Petugas layanan jemput zakat sudah mempersiapkan seluruhnya, seperti kuitansi, nota, stempel dan lain sebagainya					
3	Informasi yang diberikan oleh petugas sangat jelas dan transparan					
4	Pengulangan penjelasan dapat dilakukan, apabila muzaki tidak paham dengan apa yang dijelaskan oleh petugas					
5	Tindakan yang dilakukan oleh petugas sesuai dengan prosedur yang dibawanya					
6	Layanan yang dilakukan oleh petugas sangat cepat dan tepat					
7	Pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan kebutuhan muzaki					
8	Waktu yang diberikan kepada petugas untuk menjelaskan program sangat cukup					
9	Petugas memberikan kuitansi bukti pembayaran kepada muzaki					
10	Kenyamanan dan ke amanan merupakan komponen utama yang ditonjolkan dalam pelayanan					
11	Lembaga menyediakan layanan transfer rekening untuk memudahkan muzaki berzakat					
12	Layanan transfer rekening yang disediakan jelas					
13	Lembaga jelas dalam menampilkan aliran dana yang masuk dan yang keluar					
14	Lembaga transparan dalam memberitahukan berapa banyak dana yang masuk dan kemana dana disalurkan					
15	Lembaga mudah dihubungi oleh muzaki					
16	Lembaga dalam berkomunikasi dengan muzaki jelas dengan penyampaian Informasinya					
17	Lembaga sigap dalam mengkonfirmasi adanya dana yang sudah masuk					
18	Informasi dana yang sudah masuk langsung sampai ke saya dan cepat dikonfirmasi oleh lembaga					
19	Lembaga menyediakan layanan transfer rekening yang jelas untuk saya tuju					
20	Akun rekening yang disediakan oleh lembaga memudahkan saya bertransfer					
21	saya terus menggunakan layanan yang diberikan lembaga karena bagus					

	dalam pelayanannya					
22	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh LAZISMU					
23	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain tentang layanan yang ada pada LAZISMu					
24	Layanan yang diberikan oleh lembaga sangat memuaskan sehingga saya tak sungkan untuk memberitahukan kepada orang lain					
25	Saya percaya kepada petugas LAZISMU dalam memberikan Zakat, Infaq, dan Sedekah untuk disampaikan kepada pihak yang wajib menerimanya					
26	Saya senang dengan layanan yang disediakan oleh lembaga karena memudahkan saya dalam berzakat					
27	Layanan jemput zakat memudahkan saya untuk menyalurkan zakat					
28	Ada kepuasan tersendiri ketika lembaga menggunakan sistem layanan jemput zakat					
29	Layanan transfer rekening memudahkan saya untuk menyalurkan zakat					
30	Layanan transfer rekening dapat meng efesien waktu					

IDENTITAS RESPONDEN

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

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Pekerjaan :

KETERANGAN:

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

SS = SANGAT SETUJU

S = SETUJU

TS = TIDAK SETUJU

SS = SANGAT TIDAK SETUJU

KS = KURANG SETUJU

CONTOH Pengerjaan:

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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003
<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [f](#) [umsumedan](#) [ig](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

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

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.SI
Dosen Pembimbing : Uswah Hasanah, S.Ag., M.A

Nama Mahasiswa : Rizky Andika
Npm : 1801280015
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Jakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
9-04-2022	Revisi teknik penulisan sampul		
12-04-2022	- Revisi parafraase yg relevan dengan parafraase terdahulu - Daftar Pustaka about sign font maxtley		
15-04-2022	Sesuai keputusan dgn revisi parafraase		
06-06-2022	AAC sidang magi hujut		

Medan, 27-06-2022



Diketahui/Disetujui
Dekan
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi
Isra Hayati, S.Pd., M.SI

Pembimbing Skripsi
Uswah Hasanah, S.Ag., M.A

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Rizky Andika
NPM : 1801280015
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada Lazismu Kota Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 27-6-2022

Pembimbing



Uswah Hasanah, S.Ag, M.A

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI



Isra Hayati S.Pd, M.Si

Dekan,


Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A




Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

JURNAL EKONOMI ISLAM (AL-SHARF)

Jl. Gaperda No.26, Tj. Gusta, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara
20125

Website: <http://www.ejurnalilmiah.com/index.php/Mudharib/index>

E-Mail: alsharfjurnalekonomiislam@gmail.com

Letter of Acceptance (LOA)

Nomor: 15 Alsharf/03/02/2022

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dewan penyunting Al- Sharf: Jurnal Ekonomi Islam telah menerima artikel:

Nama : Rizky Andika, Uswah Hasanah

Judul : Pengaruh Sistem Layanan Jemput Zakat Dan Sistem Layanan
Transfer Rekening Terhadap Tingkat Kepuasan Muzakki Pada
Lazismu Kota Medan

Asal Instansi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan bahwa artikel tersebut telah diproses sesuai Prosedur Penulisan Al- Sharf: Jurnal Ekonomi Islam dan akan diterbitkan pada Volume 03 Nomor 2 Tahun 2022. Demikian surat keterangan ini dibuat dan harap dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Medan, 31 Mei 2022

Ketua Dewan Penyunting


Anhar

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Rizky Andika
NPM : 1801280015
Tempat, Tanggal Lahir : Marihat Bandar, 10 Febuari 2001
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Agama Islam
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Anak Ke : 2 Dari 3 Bersaudara

Nama Orang Tuan

Ayah : Paidi
Ibu : Sri Hartati

Pendidikan

Tahun 2007 – 2012 : SD Negeri 091629
Tahun 2012- 2015 : MTS Negeri Bandar Sawa Perdagangan
Tahun 2015- 2018 : SMK Swasta Satrya Budi 1 Perdagangan