

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ZAKAT TERHADAP KEPUASAN MUZAKKI DI BAZNAS KOTA TASIKMALAYA (Studi Kasus Pada Muzakki di Baznas Kota Tasikmalaya)

Irwan Fauzy Ridwan
Institut Agama Islam Tasikmalaya
irwanfauzyridwan@iaitasik.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan zakat dan seberapa besar tingkat kepuasan muzakki terhadap BAZNAS Kota Tasikmalaya dan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan zakat terhadap kepuasan Muzakki yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan *metode survey* dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana. Dalam penelitian ini untuk menguji hubungan hipotesis, pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak *Software SPSS Statistics version 24*. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan *Software SPSS Statistics version 24* diketahui bahwa kualitas pelayanan zakat di Kota Tasikmalaya perlu adanya perhatian khusus dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh BAZNAS Kota Tasikmalaya kurang maksimal. Dapat dilihat dari data yang disebarkan, terdapat beberapa yang kurang merasakandan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Tasikmalaya. Kepuasan muzakki terhadap BAZNAS Kota Tasikmalaya bisa dikatakan cukup puas ini berdasarkan kuisioner yang dilakukan kepada sejumlah muzakki namun masih ada yang kurang puas atas kinerja BAZNAS Kota Tasikmalaya Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki, berdasarkan perhitungan statistik uji t diperoleh nilai t hitung sebesar -0,030 dengan nilai signifikansi 0,976 lebih besar dari 0,05 ($0,976 > 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai negative sebesar -0,006. Dengan demikian kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. Nilai koefisien antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan muzakki di BAZNAS Kota Tasikmalaya yang dibentuk menghasilkan sebuah hubungan yang negative. Dengan hasil korelasi sebesar -0,006 hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Tasikmalaya masih jauh dari harapan dan belum dapat dirasakan oleh muzakki di BAZNAS Kota Tasikmalaya atau bisa dikatakan kualitas pelayanan masih sangat rendah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, BAZNAS Kota Tasikmalaya

The purpose of this study was to analyze and find out how much zakat service quality and how big the level of muzakki satisfaction towards BAZNAS Tasikmalaya City and to determine whether or not there is a relationship between zakat service quality and Muzakki satisfaction carried out by BAZNAS Tasikmalaya City. This study used primary data collection techniques carried out by survey methods with a quantitative approach. The analytical method used is Simple Linear Regression Analysis. In this study, to test the hypothetical relationship, data processing was carried out using SPSS Statistics version 24 software. Based on the results of data analysis using SPSS Statistics version 24 Software, it is known that the quality of zakat services in the City of Tasikmalaya needs special attention because the services provided by BAZNAS in the City of Tasikmalaya are not optimal. It can be seen from the data distributed, there are some who do not feel and are not satisfied with the quality of service provided by the Tasikmalaya City BAZNAS. The satisfaction of muzakki with BAZNAS Tasikmalaya City can be said to be quite satisfied based on a questionnaire conducted to a number of muzakki, but there are still those who are not satisfied with the performance of BAZNAS Tasikmalaya City. The direct effect of service quality on muzakki satisfaction, based on the statistical calculation of the t-test, the t-count value was -0.030 with a significance value of 0.976 greater than 0.05 ($0.976 > 0.05$) and the regression coefficient

had a negative value of -0.006. Thus the quality of service does not significantly affect the satisfaction of muzakki. The coefficient value between service quality variables and muzakki satisfaction at BAZNAS Tasikmalaya City which was formed resulted in a negative relationship. With a correlation result of -0.006, this shows that the quality of service provided by BAZNAS Tasikmalaya City is still far from expectations and cannot be felt by muzakki at BAZNAS Tasikmalaya City or it can be said that the quality of service is still very low.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, BAZNAS Tasikmalaya City

PENDAHULUAN

Zakat sebagai bentuk kewajiban untuk untuk ditunaikan oleh setiap muslim yang hartanya sudah mencapai nisab (batas minimal wajib membayar zakat). Realitas pengelolaan zakat di Indonesia telah berkembang dan semakin meyakinkan betapa besar makna zakat bagi kehidupan masyarakat, seperti menyalurkan zakat dalam bentuk bantuan konsumtif, juga dalam bentuk produktif agar bisa mengembangkan usaha guna melangsungkan kehidupan. Muatan tersebut di atas semakin kaya dengan semakin banyaknya pengalaman yang di dapat para pengelola zakat serta kemampuannya menjawab masalah-masalah kemanusiaan agar masyarakat mencapai kehidupan yang sejahtera. Zakat juga termasuk dalam rukun Islam yang ke tiga dan menjadi salah satu kewajiban umat Islam yang harus ditunaikan. Kewajiban tersebut sudah ada pada masa Nabi Muhammad SAW dan para Sahabat sampai pada saat ini. Allah menegaskan tentang kewajiban zakat dalam Al-Qur`an Surat At-Taubah ayat 103: "Ambilah zakat dari sebagian harta mereka , dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka.

Pengelolaan zakat di Indonesia mengalami fase-fase sejalan berkembangnya sosial politik negara.

Pengalaman itu pernah dialami pada masa penjajahan, kemerdekaan dan reformasi. Pada masa reformasi, pengelolaan zakat pada masa orde baru dan orde lama memberikan gambaran buram fungsi zakat di Indonesia. Antara muslim dengan hasil zakat tidak memberikan gambaran seimbang, artinya pembayaran zakat masih bersifat individual sehingga tidak ada data jumlah muzaki atau belum dibayarkan secara baik oleh umat islam. Jika zakat pun dilaksanakan, zakat hanya dilaksanakan untuk kepentingan sesaat. Pelaksanaan pengeluaran zakat di Indonesia di perkuat dengan mendapatkan legalitas hukum, di ataur dalam Undang-Undang Nomor 38 tahun 1999, tentang pengelolaan zakat. Di dalamnya disebutkan jenis harta yang wajib di keluarkan zakatnya yaitu, zakat hasil pendapatan dan jasa. Bentuk zakat ini merupakan langkah maju hasil ijtihad Ulama sekarang. Tetapi ketentuan zakat untuk pekerja belum banyak dibahas secara tuntas dalam fiqih moderen dan dalam Undang-Undang zakat belum di sebutkan secara rinci tentang tatacara pelaksanaan zakat profesi.

Di Indonesia, khususnya di Tasikmalaya tidak sedikit muncul Badan pengelola zakat baik yang berada di pusat, wilayah, daerah bahkan tingkat desa, baik yang dibentuk pemerintah maupun

organisasi sosial agama lainnya, seperti Rumah Zakat, Dompot Dhuafa, Mesjid-Mesjid dan lain-lain. Pada hakikatnya keberhasilan dalam mengembangkan Badan Amil Zakat sangat ditentukan oleh bagaimana amil dapat merebut hati masyarakat, sehingga peranan Badan Amil Zakat disebut financial intermediary (berjalan dengan baik). Pada hakikatnya kepuasan muzaki berkaitan erat dengan kualitas pelayanan karena ia mampu memberikan suatu dorongan kepada muzaki untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak Badan Amil Zakat. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan Badan Amil Zakat untuk memahami dengan seksama harapan muzaki terhadap kualitas pelayanan.

Saat ini banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan sosial, misalnya masyarakat yang sudah mencapai nisab zakat maka melalui BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) masyarakat yang sudah mencapai nisab zakat dapat memberikan zakatnya. Tetapi masih banyak masyarakat yang sudah mencapai nisab zakat, metode penyalurannya tidak melalui BAZNAS, hanya dilakukan secara perorangan. Dengan adanya kasus tersebut apakah muzaki tidak dipercaya terhadap pelayanan BAZNAS ataukah adalah lain, seperti muzaki malas, egois, kantor BAZNAS jaraknya terlalu jauh. Apabila hal tersebut terjadi akan berdampak pada penyaluran zakat kurang produktif dan harga diri mustahik zakat kurang terperihara, seperti berdesak-desakan dalam antrian penerima zakat, ada yang pingsan dsb.

Fungsi pelayanan merupakan kunci dari kepuasan dan kepercayaan muzaki. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, BAZNAS Kota Tasikmalaya dalam perkembangannya dituntut untuk

memberikan pelayanan yang baik kepada muzakinya dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yaitu keandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik.

Landasan Teori

1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam kamus Bahasa arab menurut Achmad Warson Munawwir Muhamad Fairuz secara etimologis kata kualitas adalah meliputi usaha meliputi usaha memenuhi aatau melebihi harapan pelanggan. Elemen-elemen kualitas mencakup produk, jasa manusia proses, dan lingkungan, kualitas juga merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang) dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut. Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana membuat definisi mengenai kualitas yang lebih luas cakupannya. Definisi tersebut merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Secara umum dapat dikaitkan bahwa kualitas atau mutu adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau customer dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan (Continuous Improvement). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan kesesuaian atau kecocokan yang dihasilkan oleh perusahaan/lembaga yang dengan spesifikasinya diha Indikator pelayanan yang dikemukakan oleh Freddy Rangkuti sebagai berikut:

2) Ketepatan waktu pelayanan

Definisi berdasarkan Al-Qur'an Surat Al-
'Asr 1-3

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾
إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا
الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا
بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

“Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.

Menurut Muhammad Nasib Ar-Rifai, Al-ashr artinya Zaman. Zaid bin Aslam mengatakan bahwa al-ashr berarti sholat ashar. Namun arti yang masyhur adalah arti yang dikemukakan oleh pendapat pertama. Firman Allah telah menjelaskan bahwa waktu adalah sangat berharga, sehingga Allah bersumpah dengan waktu, bagi pelayanan zakat, melayani para muzaki harus efektif dan efisien.

3) Akurasi pelayanan

Berkaitan dengan keakuratan pelayanan. Allah SWT mewajibkan pada kita agar melakukan segala sesuatu secara professional dan berkualitas Allah berfirman :

Dan katakanlah, *“Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”*.

Keakuratan pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan yang merugikan semua pihak, diperkuat dengan potongan ayat.

Artinya : *orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. .”*

Potongan ayat ini menjelaskan bahwa Allah mengetahui yang tidak kelihatan dengan pandangan manusia, dan Allah mengetahui segala yang dikerjakan oleh manusia. Dalam potongan ayat tersebut pelayanan zakat agar tidak terjadi kesalahan secara administrasi, keuangan, korupsi, yang akan merugikan muzaki.

4) Kesopanan dalam keramahan dalam memberikan pelayanan.

Berkaitan dengan perilaku orang-orang yang berinteraksi langsung kepada pelanggan eksternal. Seperti operator telepon, petugas keamanan, kasir, penerima tamu, dan lain-lain. Kesopanan dan keramahan tersebut diantaranya: Menggunakan Bahasa yang baik, Bahasa tubuh yang baik, menanggapi kritik dan saran, tidak melayani sambil makan. Dan di antara manusia (ada) orang yang mempergunakan percakapan kosong untuk menyesatkan (manusia) dari jalan Allah tanpa ilmu dan menjadikannya olok-olokan.

Kedua kalimat tersebut adalah manifestasi untuk pelayanan zakat agar tidak merendahkan muzaki yang rendah tingkatannya (pendapatan yang standar) dan supaya melayani muzaki dengan perkataan yang sopan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif disebut juga dengan paradigma tradisional (traditional), positivis (positivist), eksperimental (experimental), atau empiris (empirist). Paradigm kuantitatif atau penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel- variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Penelitian ini akan diadakan di BAZNAS di Kota Tasikmalaya yang terletak di alamat di Komplek Ruko Graha C7, Yudanagara, Kec. Cihideung, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46121. Penelitian ini akan diadakan pada tanggal.. sampai dengan penelitian dimulai dari penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data dilapangan, dan penyusunan laporan penelitian. Populasi adalah seluruh peristiwa, kelompok orang dan hal yang ingin diteliti oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah Muzaki Di BAZNAS Kota Tasikmalaya. Alasan pemilihan populasi karyawan magang karena data yang akan di dapatkan sesuai dengan variabel independen dalam penelitian ini dan mempengaruhi hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara online dengan menyebar kuisioner kepada muzakki. Dengan survey diharapkan mendapatkan data yang sesuai dengan kriteria yang diperlukan dalam penelitian ini. Teknik pemilihan sampel dalam penelitian menggunakan metode nonprobabilitas sampling yaitu metode pemilihan sampel dimana setiap anggota populasi tidak mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Jenis nonprobabilitas sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh atau sering disebut juga sensus.

Menurut sugiyono pengertian dari sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30, atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua populasi dijadikan sampel. Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh dari populasi yang diambil, yaitu seluruh muzaki yang ada di Kecamatan kawalu dengan jumlah 30 orang muzaki.

Hasil dan Pembahasan

Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) merupakan badan resmi dan satu-satunya yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 8 Tahun 2001 yang memiliki tugas dan fungsi menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) pada tingkat nasional. Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat semakin mengukuhkan peran BAZNAS sebagai lembaga yang berwenang melakukan pengelolaan zakat secara nasional. Dalam UU tersebut, BAZNAS dinyatakan sebagai lembaga pemerintah nonstruktural yang bersifat mandiri dan bertanggung jawab kepada Presiden melalui Menteri Agama.

Dengan demikian, BAZNAS bersama Pemerintah bertanggung jawab untuk mengawal pengelolaan zakat yang berasaskan: syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi dan akuntabilitas BAZNAS kota Tasikmalaya dibentuk pada tanggal 14 November 2002 bersamaan dengan adanya pemekaran wilayah Tasikmalaya menjadi

Kota dan kabupaten Tasikmalaya. Sehubungan dengan hal tersebut, BAZNAS Kota Tasikmalaya harus memposisikan diri sebagai lembaga yang memiliki komitmen keutamaan dengan mengedepankan kepentingan umat sebagai pola manajemen zakat. Disiplin, amanah, terukur, kemudahan dan memberdayakan merupakan ruh BAZNAS Kota Tasikmalaya dalam mengemban amanah

pengelolaan ZIS masyarakat Kota Tasikmalaya. Dalam pengelolaannya, dana yang telah terkumpul akan disalurkan pada lima pilar program utama, diantaranya : Tasik Cerdas (Program bidang pendidikan), Tasik Sehat (Program bidang kesehatan), Tasik Peduli (Program bidang Kebencanaan), Tasik Sejahtera (Program bidang ekonomi) dan Tasik Berkarakter (Advokasi dakwah).

1. Uji Validitas

Tabel 1
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Hasil Tabel Uji Validitas			
Item	r Hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan			
X1	0,875	0,000	Valid
X2	0,771	0,000	Valid
X3	0,875	0,000	Valid
X4	0,798	0,000	Valid
X5	0,834	0,000	Valid
X6	0,660	0,000	Valid
X7	0,791	0,000	Valid
X8	0,735	0,000	Valid
X9	0,805	0,000	Valid
X10	0,799	0,000	Valid

Ket: Variabel X

Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of*

freedom (df) = n-2 = 30-2= 28 maka r tabel pada penelitian ini adalah dengan 0,3610 dengan alpha 0,05(5%).

Jika r hitung > r tabel, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan tabel diatas indikator pertama memiliki r

hitung sebesar $0,875 > t$ table sebesar $0,3610$, maka pada indikator pertama dapat dinyatakan valid.. Indikator kedua memiliki r hitung sebesar $0,771 > t$ table sebesar $0,3610$, maka pada indikator kedua dapat dinyatakan valid. Indikator ketiga memiliki r hitung sebesar $0,875 > t$ table sebesar $0,3610$, maka pada indikator ketiga dapat dinyatakan valid. Indikator keempat memiliki r hitung sebesar $0,798 > t$ table sebesar $0,3610$, maka pada indikator keempat dapat dinyatakan valid. Indikator kelima memiliki r hitung sebesar $0,834 > t$ table sebesar $0,3610$, maka pada indikator keelima dapat dinyatakan valid.

Indikator keenam memiliki r hitung sebesar $0,660 >$

t table sebesar $0,3610$, maka pada indikator keenam dapat dinyatakan valid. Indikator ketujuh memiliki r hitung sebesar $0,791 > t$ table sebesar $0,3610$, maka pada indikator ketujuh dapat dinyatakan valid. Indikator kedelapan memiliki r hitung sebesar $0,735 > t$ table sebesar $0,3610$, maka pada indikator kedelapan dapat dinyatakan valid. Indikator kesembilan memiliki r hitung sebesar $0,805 > t$ table sebesar $0,3610$, maka pada indikator kesembilan dapat dinyatakan valid. Indikator kesepuluh memiliki r hitung sebesar $0,799 > t$ table sebesar $0,3610$, maka pada indikator kesepuluh dapat dinyatakan valid.

Tabel 2
Uji Validitas Kepuasan Muzakki

Hasil Tabel Uji Validitas

Item	r Hitung	Sig	Keterangan
Kepuasa Muzakki			
Y1	0,706	0,000	Valid
Y2	0,451	0,000	Valid
Y3	0,728	0,000	Valid
Y4	0,502	0,000	Valid
Y5	0,740	0,000	Valid
Y6	0,772	0,000	Valid
Y7	0,750	0,000	Valid
Y8	0,720	0,000	Valid
Y9	0,864	0,000	Valid
Y10	0,700	0,000	Valid

Ket: Variabel Y

Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* ($df = n-2 = 30-2 = 28$) maka r tabel pada penelitian ini adalah dengan 0,3610 dengan alpha 0,05(5%).

Jika r hitung > r tabel, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan tabel diatas indikator pertama memiliki r hitung sebesar 0,706 > t table sebesar 0,3610, maka pada

indikator pertama dapat dinyatakan valid.. Indikator kedua memiliki r hitung sebesar 0,451 > t table sebesar 0,3610, maka pada indikator kedua dapat dinyatakan valid. Indikator ketiga memiliki r hitung sebesar 0,728 > t table sebesar 0,3610, maka pada indikator ketiga dapat dinyatakan valid. Indikator keempat memiliki r hitung sebesar 0,502 > t table sebesar 0,3610, maka pada indikator keempat dapat dinyatakan valid. Indikator kelima memiliki r hitung sebesar 0,740 > t table sebesar 0,3610, maka pada indikator keeima dapat dinyatakan valid.

Indikator keenam memiliki r hitung sebesar 0,772 >

t table sebesar 0,3610, maka pada indikator keenam dapat dinyatakan valid. Indikator ketujuh memiliki r hitung sebesar $0,750 > t$ table sebesar 0,3610, maka pada indikator ketujuh dapat dinyatakan valid. Indikator kedelapan memiliki r hitung sebesar $0,720 > t$ table sebesar 0,3610, maka pada indikator kedelapan dapat

dinyatakan valid. Indikator kesembilan memiliki r hitung sebesar $0,864 > t$ table sebesar 0,3610, maka pada indikator kesembilan dapat dinyatakan valid. Indikator kesepuluh memiliki r hitung sebesar $0,700 > t$ table sebesar 0,3610, maka pada indikator kesepuluh dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 3
Uji Reabilitas

Hasil Uji Reliabilitas		
Variabel Penelitian	<i>cronbach's alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,934	Reliabel
Kepuasan Muzakki	0,885	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dengan nilai *cronbach's alpha* $0,934 > 0,060$ maka dapat dikatakan bahwa butir kuisisioner tersebut reliabel atau handal.

atau handal.

Sedangkan kepuasan muzakki dengan nilai *cronbach's alpha* $0,885 > 0,060$ maka dapat dikatakan bahwa butir kuisisioner tersebut reliabel

3. Uji Hipotesis

Table 4
Model Summary Simple Regression

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.120 ^a	.014	-.021	6.92183

Predictors: (Constant), X

Pada tabel di atas didapat nilai *R Square* atau R^2 , dimana *R Square* adalah nilai yang menunjukkan persentase sumbangan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain atau

epsilon yang disimbolkan ϵ_i . *R Square* didapat nilai sebesar 0,014 artinya besarnya sumbangan variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen adalah sebesar 0,14% sedangkan sisanya 99,86% dipengaruhi oleh variabel lain.

Table 5
Coefficientsa Simple Regression

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	42.196	7.645	5.519	.000
	X	-.006	.188	-.006	.976

Dependent Variable: Y

Melalui tabel tersebut dapat disusun persamaan regresi dengan nilai *Constant* dan *coefficient* variabel X pada kolom B serta dianalisis nilai *sig* variabel X. Persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = 42,96 + 0,06 X$$

Didapat nilai *constant* sebesar 42,96 artinya secara statistik tanpa adanya X maka besarnya Y adalah 42,96. Didapat nilai *coefficient* variabel X sebesar 0,06 artinya besarnya pengaruh X terhadap Y sangat lemah karena

memiliki persentase sebesar 0,06% jika melihat tabel berikut:

Tabel. 6
Interval Koefisien Regresi

Interval	Keterangan
$\geq 80,00\%$	Sangat Kuat
60,00% – 79,99%	Kuat
40,00% – 59,99%	Cukup Kuat
20,00% – 39,99%	Lemah
$\leq 19,99\%$	Sangat Lemah

Didapat nilai *coefficient* variabel X negative artinya X berpengaruh negative terhadap Y, semakin tinggi X maka Y semakin tinggi dan sebaliknya. Didapat nilai *sig* variabel X

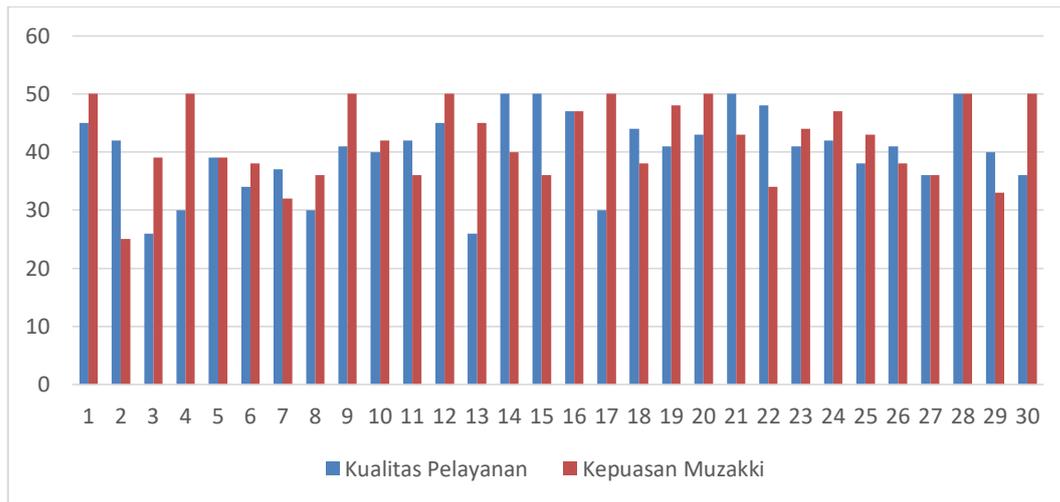
sebesar 0,976 lebih besar dari alpha 0,05 maka H0 diterima artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X terhadap Y.

B. Pembahasan

Pada hakikatnya kepuasan muzaki berkaitan erat dengan kualitas pelayanan karena ia mampu memberikan suatu dorongan kepada muzaki untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak Badan Amil Zakat. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan Badan Amil Zakat untuk memahami dengan seksama harapan muzaki terhadap kualitas pelayanan.

Maka dari itu antara kualitas pelayanan harus menjadi prioritas dalam menunjang kepuasan para muzakki. Begitu pula yang terjadi di BAZNAS Kota Tasikmalaya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Tasikmalaya sudah optimal atau sebaliknya. Dan apakah para muzakki merasakan puas atas pelayanan tersebut.

Gambar 1
Grafik Responden Muzakki



1. Kualitas Pelayanan Zakat Di BAZNAS Kota Tasikmalaya

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BANAS tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan pada nilai-nilai Syariah untuk mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Dalam Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan muzakki yaitu dengan

- Reliability* (keandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan

standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Seperti halnya didalam konvensional terdapat variabel atau dimensi dari kualitas pelayanan yang dipelopori oleh Parasuraman dan kawan-kawan. Namun dari hal tersebut menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut, yaitu:

dengan segera, tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Keandalan dalam pelayanan

dapat dilihat dari ketetapan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Allah Swt. menganjurkan setiap umatnya untuk selalu menepati janji yang telah ditetapkan seperti dijelaskan dalam al-Qur'an surat an-Nahl [16]:91, yaitu:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا
الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ
تَفْعُلُونَ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا

“Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia diwajibkan menepati janji yang telah ditetapkan, demikian juga dengan pelaku bisnis baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi,

semuanya harus ditepati dan sesuai dengan kenyataan. Pelanggan lebih loyal pada perusahaan yang selalu menepati janji dari pada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan

- b. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk meningkatkan dan membantu muzakki dan menyediakan jasa tepat waktu, memberikan informasi dengan jelas dan sesuai dengan kebutuhan para muzakki.

Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. BAZNAS yang professional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaiknya, dan bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan. Allah swt. memerintahkan kepada setiap muslim untuk tertib setiap urusannya, serta memiliki daya tanggap yang

bersungguh-sungguh dalam setiap aktifitasnya.

- c. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk memperoleh kepercayaan dan keyakinan. Kesopanan karyawan merupakan etika dari perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim.

Pengetahuan dan kemahiran dari karyawan BAZNAS dalam mengelola dana zakat didapat dari proses belajar yang tekun dan sungguh-sungguh. Dalam memberikan pelayanan kepada muzakki hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, agar tidak memanipulasi atau berbicara dengan kebohongan, sehingga BAZNAS tetap mendapatkan kepercayaan dari muzakki.

- d. *Emphaty* (empati) adalah tingkat perhatian dan kepedulian individual yang diberikan kepada konsumen. Sebuah organisasi jasa

syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus kepada muzakki (pelanggan) yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepehaman tentang kebutuhan muzakki. Hal ini merupakan wujud dari kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah Swt. untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain

Empati dapat mendekatkan hubungan antara BAZNAS

(organisasi/lembaga) terhadap muzakki (pelanggan) sehingga membentuk pola interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak. Empati dapat mendekatkan hubungan antara BAZNAS (organisasi/lembaga) terhadap muzakki (pelanggan) sehingga membentuk pola interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak.

- e. *Tangibles* (bukti fisik) merupakan kemampuan dalam penampilan fisik,

kondisi gedung atau ruangan yang bersih, nyaman dengan interior yang menarik, tempat parkir yang aman, nyaman, serta menjaga penampilan dan keterampilan karyawan. Ketidakmampuan lembaga dalam menampilkan bukti fisik dengan baik akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negative dari muzakki itu sendiri.

Profesionalitas sebuah lembaga dapat dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. hal ini mengandung konsekuensi bahwa sebuah lembaga BAZNAS belum dapat dikatakan profesional ketika lembaga tersebut belum mampu menampilkan bukti fisik yang dapat diinderai oleh para muzakki dalam proses pelayanan jasanya.

Berdasarkan dari teori di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian muzakki

tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* serta tidak meninggalkan unsur-unsur ke-Islaman di dalam praktiknya. Dilihat dari teori mengenai pelayanan di atas, pelayanan yang diterapkan oleh BAZNAS Kota Tasikmalaya bisa dikatakan belum maksimal dalam memberikan pelayanannya dan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para muzakki. Karyawan/staf BAZNAS Kota Tasikmalaya harus terus berupaya memberikan yang terbaik, berperilaku jujur, tepat waktu, berdaya tanggap, simpatik terhadap muzakki sehingga para muzakki meraskan pelayanan yang diberikan.

2. Tingkat Kepuasan Muzakki Terhadap BAZNAS Kota Tasikmalaya

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan muzakki terhadap BAZNAS Kota Tasikmalaya bisa dikatakan cukup puas ini berdasarkan kuisioner yang dilakukan kepada sejumlah muzakki namun masih ada muzakki yang kurang puas atas kinerja BAZNAS Kota Tasikmalaya. Sehingga perlu

adanya peningkatan dalam pelayanan.

3. Hasil Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki,

Menurut Suprpto, kualitas pelayanan bagi penyedia jasa adalah sesuatu yang harus dilakukan dengan baik. Kepuasan muzakki berkaitan erat dengan kualitas pelayanan karena ia mampu memberikan dorongan kepada muzakki untuk menjalin ikatan yang kuat dengan Badan Amil Zakat. Ikatan inilah yang nantinya memungkinkan Badan Amil Zakat untuk memahami harapan muzakki terhadap kualitas pelayanan.

Hasil Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzakki, berdasarkan perhitungan satatistik uji t diperoleh nilai t hitung sebesar -0,030 dengan nilai signifikansi 0,976 lebih besar dari 0,05 ($0,976 > 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai negative sebesar -0,006. Dengan demikian kualitas pelayanan tidak

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan muzakki. Berarti semakin tinggi kualitas Pelayanan BAZNAS Kota Tasikmalaya maka tidak berdampak lebih terhadap tingkat kepuasan muzakki. Dikarenakan pengaruhnya tidak signifikan, maka variabel kualitas pelayanan menjadi variabel yang penting untuk diperhatikan dan dipertimbangkan oleh BAZNAS Kota Tasikmalaya dalam menciptakan kepuasan muzakki.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Elex Media Komputindo, 2003)
- Dandi, Voedha, Kamaliah Kamaliah, and Devi Safitri, 'Pengaruh Beban Kerja, Pelatihan Dan Tekanan Waktu Terhadap Kemampuan Auditor Dalam Mendeteksi Kecurangan (Studi Empiris BPK RI Perwakilan Provinsi Riau)' (Riau University, 2017)
- Enny, Radjab, 'Metodologi Penelitian Bisnis', 2016
- Al Ghofiqi, Munadzir Ahsan, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Muzaki Membayar Dan Tidak Membayar Zakat Pada Lazismu Kabupaten Jember', *JIAI (Jurnal Ilmiah Akuntansi Indonesia)*, 3.1 (2018), 284–99 <<https://doi.org/10.32528/jiai.v3i1.1674>>
- Handoko, T Hani, and Basu Swasta, 'Perilaku Konsumen', *Yogyakarta: BPFE*, 2008
- bin Muhammad Alhusaini, Taqiyuddin AbuBakar, Syed Ahmad Semait, K H Syarifuddin Anwar, and K H Mishbah Musthafa, *Kifayatul Akhyar: Kelengkapan Orang Saleh* (Pustaka Nasional, 1993)
- Munawwir, Ahmad Warson, and Muhammad Fairuz, 'Kamus Al-Munawwir Indonesia-Arab Terlengkap', *Surabaya: Pustaka Progressif*, 2007
- Muzaki, Kepercayaan, Diyah Safitri, and Ahmad Nurkhin, 'Economic Education Analysis Journal', 8.2 (2019), 501–15 <<https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31479>>
- Nur, Hanifah, and M Rasyid Ridla, 'TERHADAP MINAT MUZAKKI UNTUK (Studi Di Pos Keadilan Peduli Ummat Yogyakarta)', 207–28
- Nurhayati, Nunung, Elly Halimatusadiah, and Epi Fitriah, 'Model Kepuasan Muzaki Yang Dipengaruhi Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Kualitas Informasi Akuntansi', *Prosiding SNaPP: Sosial, Ekonomi Dan Humaniora*, 7.3 (2017), 789–802
- Rangkuti, Freddy, 'Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP', *Jakarta: PT.*

- Gramedia Pustaka Utama*, 2002
- Sudjana, N, 'Metoda Penelitian',
Bandung: Tarsito, 2005
- Sutomo, Sutomo, Mukhamad Najib, and Setiadi Djohar, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus Laz Pkpu Yogyakarta)', *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3.1 (2015), 59–70 <<https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.59>>
- Tjiptono, Fandy, and Anastasia Diana, 'Total Quality Management (TQM)', 2003
- Kartini. 2021. Analisis Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Baznas Di Kota Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Andi, S. (2011). Ekonometrika Terapan Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS.
- Suliyanto, E. T. (2016). Teori dan Aplikasi dengan SPSS, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Zein, S. Z., Yasyifa, L. Y., Ghazi, R. G., Harahap, E., Badruzzaman, F. H., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Teknologi Pembelajaran*, 4(2).
- Yuliafitri, Indah dan Asma Nur K. 2016. Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki (studi pada LAZ Rumah zakat). *Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 205-217.
- Ahmad Mukhlis dan Irfan Syauqi Beik. 2013. Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Membayar Zakat : Studi Kasus Kabupaten Bogor. *Jurnal al-Muzara'ah*, 1(1), 101.
- Al-Rousan, M. Ramzi, dan Badaruddin Mohamed. 2010. *Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan. International Journal of Economics and Management Engineering*, 4(7), 1702-1708
- As'ad dan Noermijati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban). *Jurnal Aplikasi Manajemen : Universitas Brawijaya*, 11(3), 399-406.
- Sutomo, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta). *Jurnal*

- Aplikasi Bisnis dan Manajemen, 3(1), 59-70.
- Kartini. 2021. Analisis Kepuasan Dan Kepercayaan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Baznas Di Kota Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sutomo, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Amil Zakat (Laz) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Muzakki (Studi Kasus LAZ PKPU Yogyakarta). Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, 3(1), 59-70.
- Suhasto, Iwan Noor. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen, 2(1), 55- 64.